

タレントマネジメントシステム システム定着の課題と改善ポイント

目次

01 タレントマネジメントシステムの課題

02 タレントマネジメントシステムにおけるテックタッチ活用事例

03 テックタッチとは

01

タレントマネジメントシステムの課題

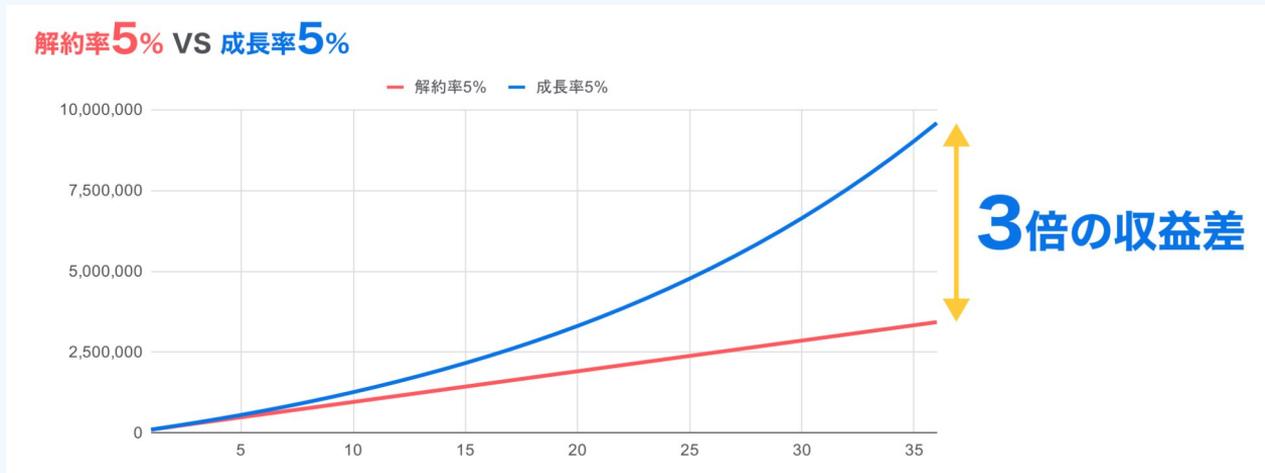


- 本格運用前に定着せず他社システムに**乗り換えられてしまう**。
- 設問設計のための操作をレクチャーしているが**サポート工数が負荷**になっている。
- アップセル、クロスセルをしたいが**どういう導線設計をすればいいかわ**からない。

システム定着が実現できていない場合の悪影響



システム定着が実現できていない解約率5%のシステムと、システム定着が実現した成長率5%のシステムがあるとする、**3年で5倍の収益差が生まれる**





満足度高くユーザーにシステムを
使いこなしていただけてますか？

ユーザーのシステム定着

タレントプールの データ蓄積

データ入力率が低い

システム操作が分からず何をどう入力すればいいかわからない

- システム上のナビゲーションで操作の案内
- 途中でデータ入力を諦める人を減らす

人事制度の意義理解

意義を上手に周知できない

メールだけだと意義を伝えたくても見ない人がいる

- システムにログインすると「なぜ人事制度をやるか」というポップアップを表示
- 開封率を限りなく100%に近づける

システム定着がどれくらい進んでいるかわからない

定着度合いを感覚的に把握している

- ユーザーのログイン率や問合せ件数を定量化することで定着度合いを可視化

02

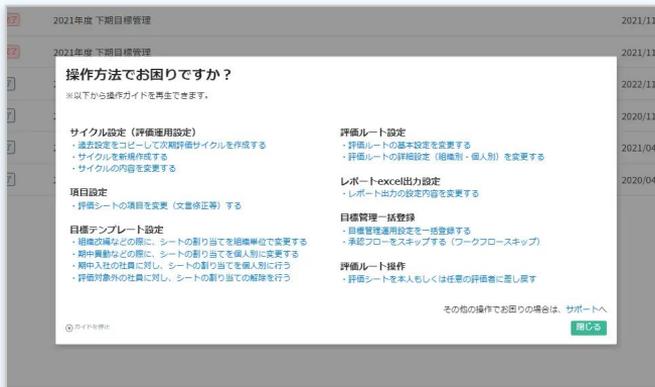
タレントマネジメントシステムにおける テックタッチ活用事例

課題

- 設定作業が多様で複雑な目標管理機能について、問い合わせが多く寄せられており対応に苦心している
- 入力必須項目の記入漏れや、入力不要欄への不適切な記入により、適切な運用が実現されていない

実装イメージ

全ての操作案内を一箇所に集約



目標管理設定の操作ガイドを一カ所に集約。
ユーザーはここからやりたいことを選択するだけでOK。

入力必須箇所をハイライト



システムで制御できていない重要な入力欄も、ハイライト表示により記入漏れを予防。

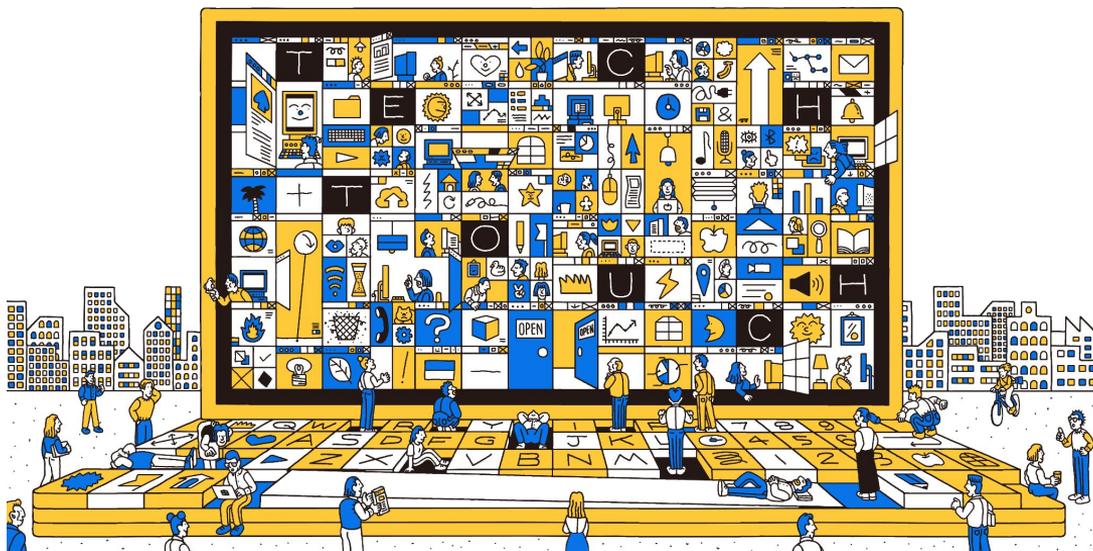
03

テックタッチとは

すべてのユーザーがシステムを使いこなせる世界に

テックタッチは、どんなwebシステムにでも、
誰でもかんたんに操作ガイドを追加できるサービスです。

操作がわからないことから生じるシステムへの抵抗感をやわらげ、
あらゆる人々が思いのままに
システムを使いこなせる世界に変えていきます。



テックタッチとは

WEBシステム画面上で操作に合わせてナビゲーションを表示する**デジタルアダプションプラットフォーム(DAP)**※です。

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



- ブラウザ拡張をインストールもしくはスニペット埋め込みで実装可能。改修不要で、低コスト/短期間で導入可能
- マニュアルと違い、操作・入力時にリアルタイムに操作ガイドを表示
- コンテンツはプログラミング不要で誰でも簡単に作成可能

※新たに利用するビジネス・アプリケーションやWebシステムなどの利用の定着を支援する製品・サービスのこと。

企業の社内システム

	 あいあいニッセイ同和損保	 オリックス生命			 高める、つくる、そして、支える。
			 商船三井		
 SOMPO	 一生誰のパートナー 第一生命 Dai-ichi Life Group	 大陽日酸 The Gas Professionals	 大日本印刷	 株式会社 電通国際情報サービス	
 エネルギー・フロンティア				 株式会社 trans cosmos	
			 at your side		
			 MITSUI FUDOSAN		 Changes for the Better
 三菱UFJ銀行		 Quality connecting the next			 ローテ製薬

顧客向けクラウドシステム

		 The Data Empowerment Company	
	 大日本印刷		

公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む

			デジタル庁
--	--	--	-------

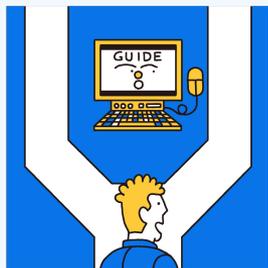
※公表許可いただいている企業様より一部抜粋(50音順)

テックタッチが解決する課題

システムの管理者の課題と利用者の課題、双方を同時に解決できます。

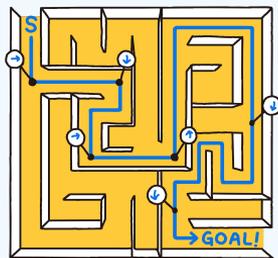
利用者の課題

システムの使い方が
わからない



正しい操作を案内

入力ミスで
申請が差し戻される



操作・入力ミス防止

システムに関する
問い合わせ対応が大変



問い合わせ削減

管理者の課題

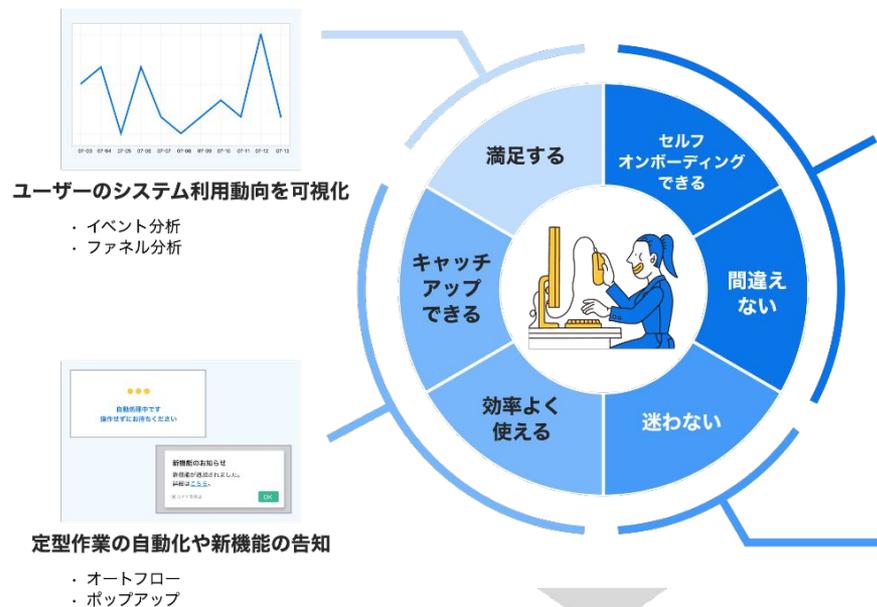
マニュアルを作っても
見てもらえない



マニュアル・
教育コスト削減

テックタッチができることとその効果

SaaSユーザーが



もっと使いたくなるサービスへ！

サービス提供側が



「追われるCS」から「攻めのCS」へ！

お問い合わせ対応工数の削減のポイント

戦略的な問い合わせ削減をすること

	削減の狙い	内容
×	コスト削減に注力	<ul style="list-style-type: none">● 定型化できる問い合わせ業務をテックタッチで対応● コスト削減は実現● 付加価値を生まないなので事業へのインパクトは小さい
○	ニーズを拾い、コスト削減にも貢献	<ul style="list-style-type: none">● 定型化できる問い合わせ業務だとしても、「ニーズを拾える問い合わせ」「満足度を上げる問い合わせ」などはあえて受ける● 付加価値を生まない問い合わせに関してはテックタッチで対応し、コスト削減も実現する

オンボーディング工数効率化のポイント

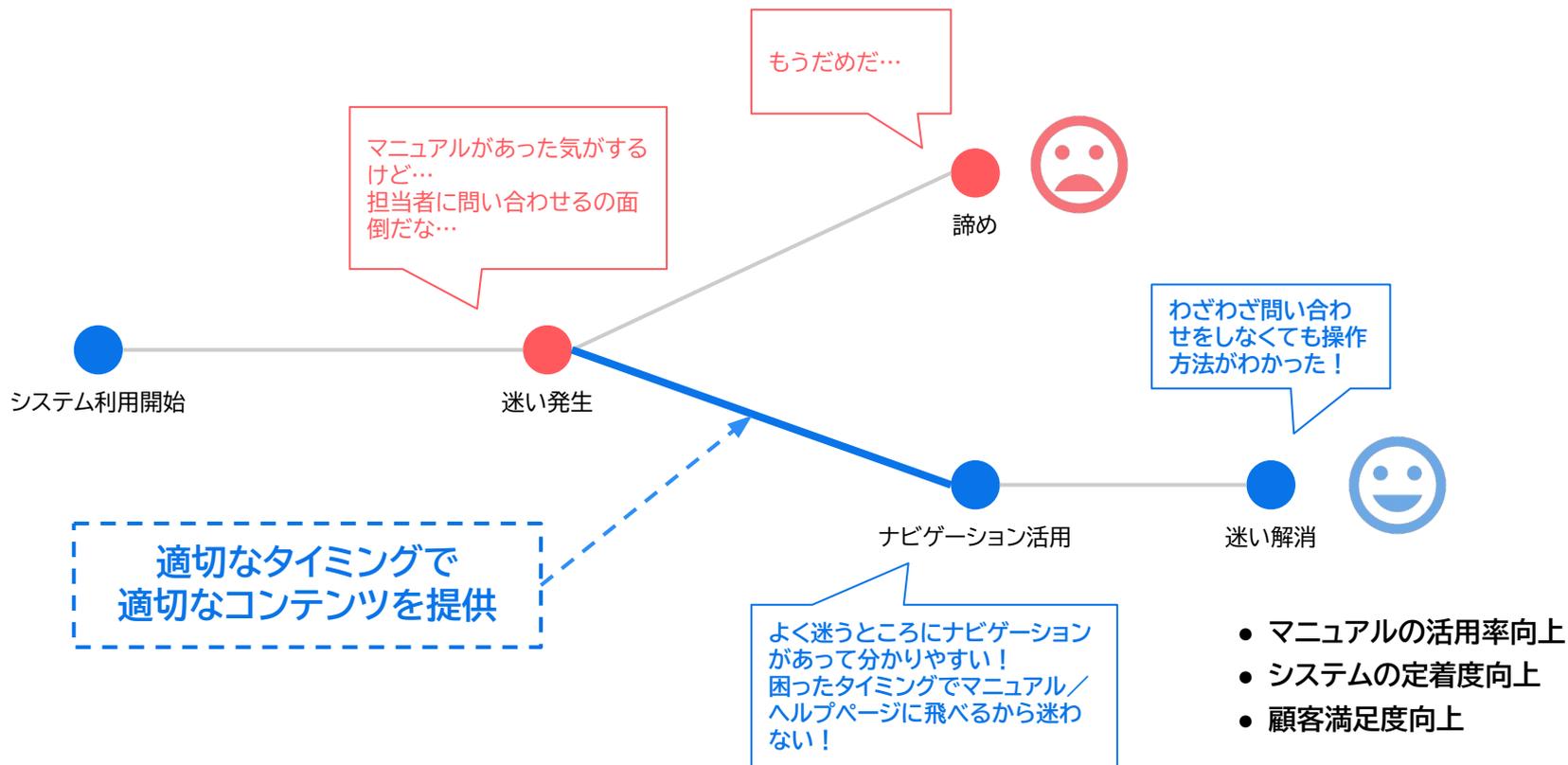
todo洗い出しの網羅性

	オンボーディングプロセス	テックタッチの適用
×		<ul style="list-style-type: none">● プロセスの粒度が荒く網羅性が低い● どこをテックタッチ化すべきかわかりにくい● テックタッチの適用範囲が狭い
○		<ul style="list-style-type: none">● プロセスの粒度が細かく、網羅性が高い (オンボーディング以降のプロセスまで幅広く洗い出すことで全体最適を実現)

網羅性を上げることで、「実はこんなところがテックタッチに置き換えられる！」となり、効果を上げることができます。
網羅性を上げるご支援を弊社のCSがご一緒にさせていただきます。

ユーザーの多様なニーズ_マニュアル活用率向上のポイント

適切なタイミングで適切なコンテンツを提供すること



ユーザーの多様なニーズ_新機能の認知率・活用率の向上のポイント

カスタマージャーニーマップを作成し、テックタッチのガイドやツールチップの配置設計をすること
そしてPDCAサイクルを回すこと



ユーザーの利用状況の分析_アップセル・クロスセル自動化のポイント

ユーザーの「認知→興味関心→行動」を促す導線を設計すること

興味関心を持つ	試す	利用する	有料登録 継続利用する
顧客の行動に合わせて 興味喚起	リンクで 当該機能に誘導	ガイドで操作を ナビゲート	アンケートで 意向確認



すべてのユーザーが
システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム