

1分でシステム改修ができる「テックタッチ」とは？

1. 会社紹介
2. システム改修の課題
3. 「テックタッチ」でできること
4. 事例のご紹介

01

会社紹介

設立 2018年3月1日

〒105-7105

住所 東京都港区東新橋1-5-2
汐留シティセンター5階 ワークスタイリング内

社員数 120名(2024年5月時点)※正社員のみ

累計資金調達額 24億円

DNX Ventures

アーキタイプベンチャーズ株式会社

DBJキャピタル株式会社

三菱UFJキャピタル株式会社

SMBCベンチャーキャピタル株式会社

みずほキャピタル株式会社

電通ベンチャーズ ほか

投資家情報
一部抜粋

受賞歴

日本DX大賞支援機関部門 ファイナリスト選出(2022年)
グッドデザイン賞 受賞(2022年度)
総務省後援 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 基幹業務系
ASP・SaaS部門 準グランプリ 受賞(2022年)
SAP AWARD OF EXCELLENCE2023 Partner
Innovationアワード 受賞(2023年)
経済産業省「J-Startup」選出(2023年)
ITreview 「ITreview Grid Award」3部門にて
「Leaders」受賞(2023年)
東京都ベンチャー技術大賞 特別賞受賞(2023年)

認証



すべてのプロダクトの価値を最大化する

システム提供者、システム利用者、双方にとってそのシステムを使いこなし、最大の価値を発揮させることは重要です。

しかし、使いにくいと言われたり、活用してもらえないという課題を持つ提供者は多いです。

一方でフロント開発で細かなUX改善まで開発し切るべきか、というと、有限なリソース配分の中でそれがベストとも限りません。

そんな状況を変えるため、テックタッチはあります。テックタッチが皆様のプロダクトの価値を最大限届ける、ラストワンマイルのプラットフォームになります。



ソースコードの改修不要でシステムをもっと使いやすく

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



プログラミング不要なので、非エンジニアが直接UXの改善に取り組めます。

ログイン - TECHTOUCH DEM... x

【CX】ウェビナー素材 | Techtouch x

Library | Loom x +

techtouchdemo02.jpn.org/ttdemo01site03/ttdemo01site03/login

zoom | Techtouch... ログイン - テックタッチ... ホーム | Techtouch (... ログイン - TECHTOU...



ttdemo01site03

.....

ログイン

Copyright © 2000-2024 EC-CUBE CO.,LTD. All Rights Reserved.

0:00

13:46 2024/04/23

テックタッチ機能概要

ツールチップ

操作に合わせて必要な情報を表示



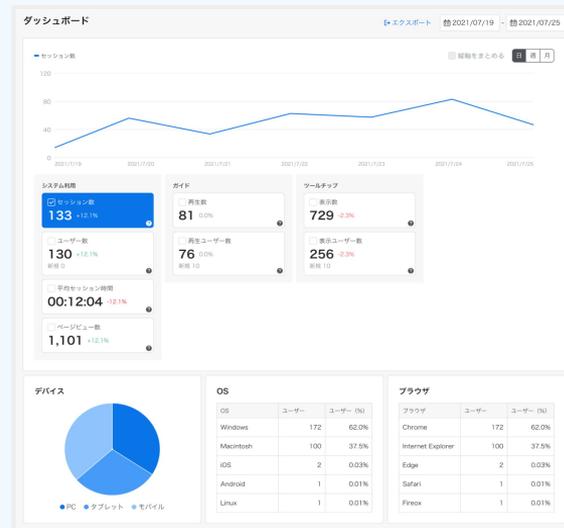
ガイド

ステップに沿って操作を案内



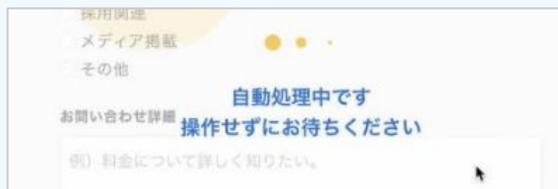
分析

システム活用を可視化し
さらなる有効活用へ

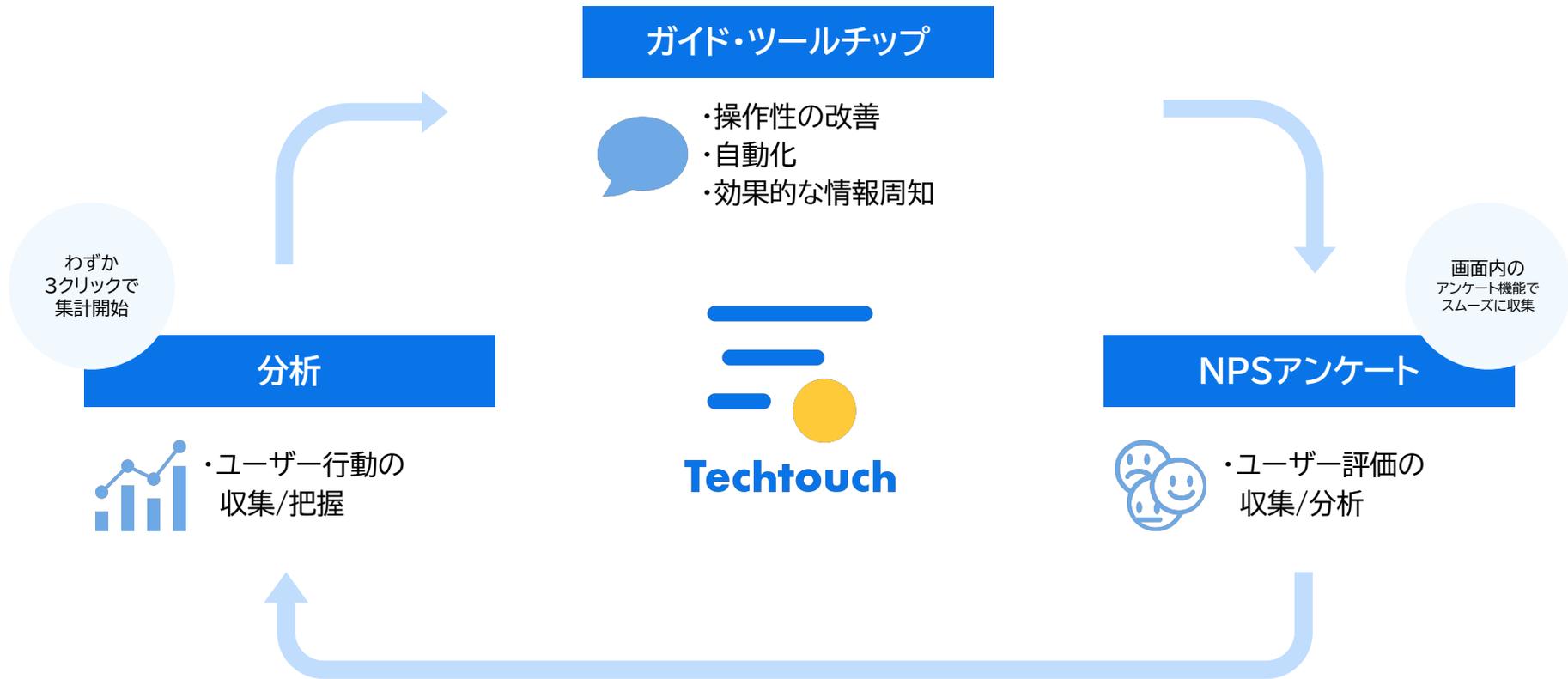


オートフロー

画面クリックや定型文入力処理等の
業務を効率化



テックタッチによるシステム利用高度化・生産性向上のサイクル



様々な場面でテックタッチは価値を発揮します

テックタッチで、プログラミング無く画面上のUX/CXを直接改善することで...



ユーザー

- 顧客満足度向上
- プロダクトの活用率アップ



経営

- LTVの向上
- 顧客対応チームの採用人数抑制



サクセス・サポートチーム

- 対応コスト軽減
- より本質的な活動にフォーカス



開発チーム

- コア機能の開発に集中



企業の社内システム

あいおいニッセイ同和損保

オリックス生命

鹿島建設

K LINE

熊谷組

商船三井

損保ジャパン

第一生命

大日本印刷

大陽日酸
The Gas Professionals

中部電力

東急建設

TOKYO GAS

TOYOTA SYSTEMS

transcosmos

日本郵船

at your side

Bell System24

POLA ORBIS HOLDINGS

前田建設

三井不動産
MITSUI FUDOSAN

三菱重工

三菱商事

MITSUBISHI ELECTRIC
Changes for the Better

MUFG
三菱UFJ銀行

Quality connecting the next

RESONAC
Chemistry for Change

NEVER SAY NEVER
ロート製薬

顧客向けクラウドシステム

WingArc
The Data Empowerment Company

DNP
大日本印刷

パナソニック
ソリューションテクノロジ株式会社

MUFG
三菱UFJ信託銀行

明治安田生命

代々木ゼミナール

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

宇都宮

KOBE

OPEN YOKOHAMA

※公表許可いただいている企業・団体様より一部抜粋(企業名、サービス名については50音順)

02

システム改修の課題

正社員の人手不足割合（上位10業種） （%）

		2022年1月	2023年1月	2024年1月
1	情報サービス	65.7	↑ 73.1	↑ 77.0
2	建設	62.6	↑ 65.6	↑ 69.2
3	旅館・ホテル	41.9	↑ 77.8	↓ 68.6
4	メンテナンス・警備・検査	60.8	↑ 68.7	↓ 68.4
5	リース・賃貸	44.8	↑ 54.2	↑ 66.7
6	医療・福祉・保健衛生	51.2	↑ 58.5	↑ 66.2
7	運輸・倉庫	55.4	↑ 62.2	↑ 65.3
8	金融	43.8	↑ 62.7	↑ 65.2
9	自動車・同部品小売	60.4	↑ 63.0	↓ 61.7
10	飲食店	65.1	↓ 60.9	↓ 57.8

※母数が20社以上の業種が対象

社内エンジニアが採用できない

開発を委託できる会社が見つからない

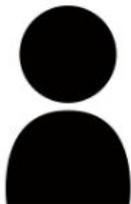
エンジニア不足のため開発を委託しても実装までのスピードが遅い、コストが高い

開発プロセスが複雑で、コミュニケーションコストがかかり、スピードも遅い

あらゆる関係者が不満を持ちやすい

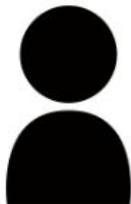
関係者が感じていること

(いつになったら実装されるのだろう…)



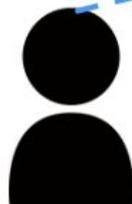
システムのユーザー・利用者

(企画も開発も進みが遅いな、お客様の期待に応えられない…)



営業・CS

(これをやる理由が分からない、他にもたくさんやるべきことがあるのに…)



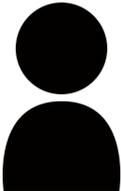
企画部門

(ちょっとした改善ならあまり開発工数を使いたくないな…もっと大きいやりがいのある開発をやりたいな…)



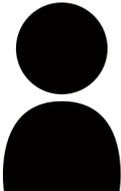
開発部門

顧客体験の改善の費用対効果を示しにくい・投資されない



よりシステムを使いやすくしたいです！サポート工数や解約率に悪影響がでています。

システム企画部門
CS部門など



それって本当に重要な課題？
現場でなんとかならない？
売上になる？

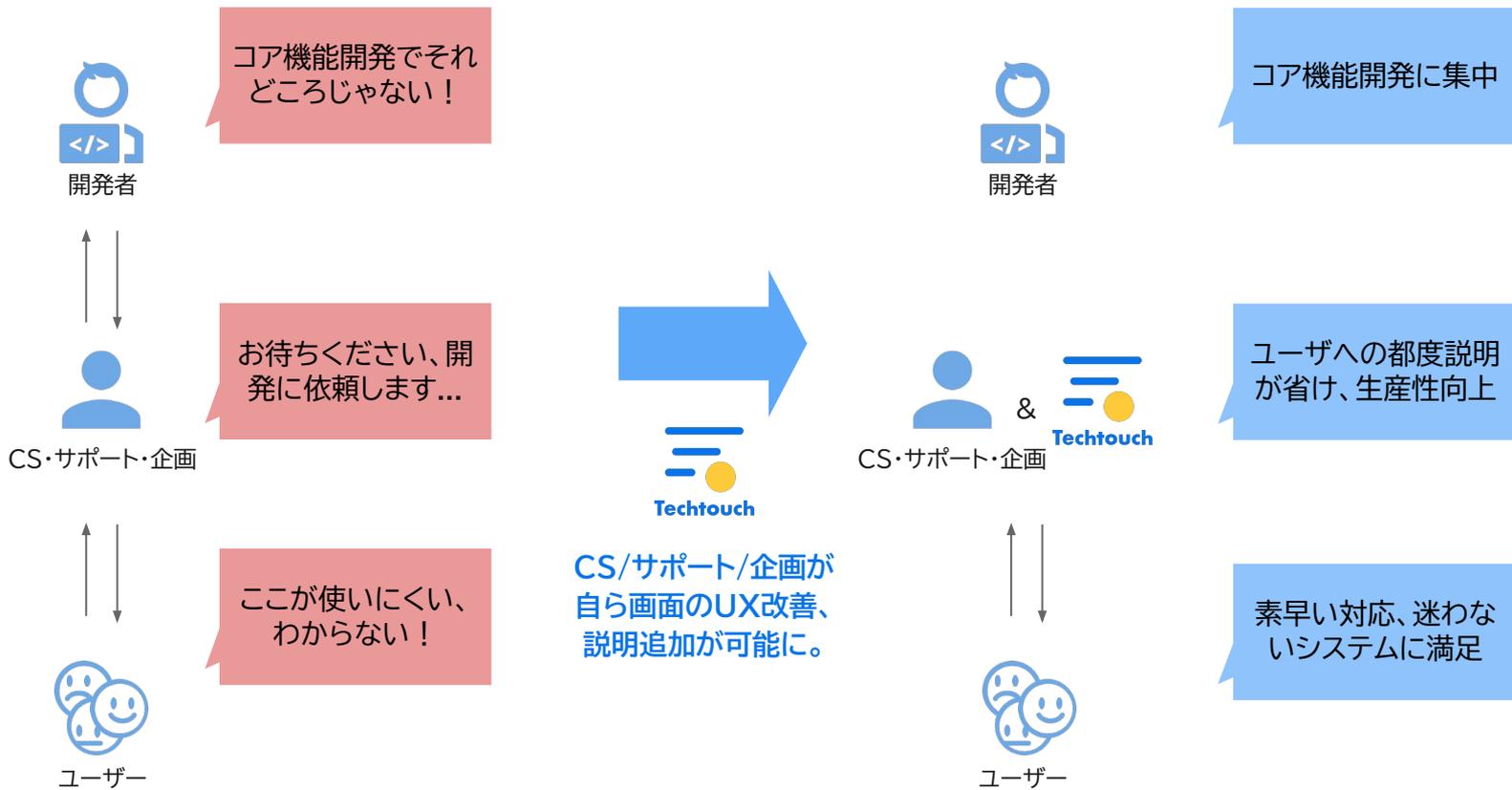
マネジメント

これらの課題を解決できるのが
デジタル・アダプション・プラットフォーム(DAP)
「テックタッチ」です

03

「テックタッチ」でできること

テックタッチ導入により、開発不要でUI/UX、ユーザー要望へのすばやい対応が可能に。



テックタッチはUIUX改善を起点とし、事業へのインパクトを生み出します

売上向上	商談数増加	プロダクト内から人手をかけずにアップセル・クロスセル商談を生みたい	商談件数 +15%	
	売上・CVR向上	プロダクト側からも、売上向上を実現したい。担当者によるばらつきを減らしたい。	デモ品質の安定化・営業時の競合差別化 テックタッチで売上純増	大企業様  
業務生産性向上	オンボ工数軽減	新規顧客への導入支援でリソースが不足し、不十分になってしまっている	オンボーディング工数 ▲60% オンボ完了率 3倍	 
	問合せ対応工数軽減	顧客が増えても、問合せ対応リソースを増やさずに回したい	お問合わせ数 ▲20%	 
	開発リードタイム・工数軽減	Biz側の依頼を実現するには、関係者も多く、年月がかかる	開発工数の削減 開発リリースリードタイム 80%減	 
解約リスク低減	機能活用率向上	使ってほしい機能を中々自発的に使ってもらえない	機能の利用率 ~6倍	 
	満足度向上	顧客の満足度が定期的に測れていない。向上させたい	アンケート回答数 12倍 NPS +2桁pts	 

1分でシステム改修をする「テックタッチ」の実装方法

動画URL

The screenshot shows the Techtouch web application interface. The browser address bar displays the URL: `staging-a-editor.ws.techtouch.jp/projects/proj-5ceb452b-fdb8-8af7-decf-06a8273557ae/tooltip_pages?folderId=66ba350d...`. The page title is "ツールチップ" (Tool Tips). The interface includes a search bar with the text "タイトルで検索" (Search by title) and a "詳細検索" (Advanced search) link. Below the search bar, there is a breadcrumb trail: "【社内自主練用】 EC-CUBE > 【CX】 ウェビナー素材". The main content area displays a table of tool tips:

タイトル	操作	編集者	編集日
↑ ガイダー一覧 (14)	+	kengo.nakaga...	2024/03/04
↑ タイトル	操作	編集者	編集日
🔍 CSVファイルの確認	公開	kengo.nakaga...	2024/03/05
🔍 ログインができなくて困っている	公開	kengo.nakaga...	2024/03/06
🔍 設定ガイドを始める	公開	kengo.nakaga...	2024/03/06

At the bottom of the screenshot, a video player is visible with a play button and a timestamp of 0:00. The system tray at the very bottom shows the date and time as 12:42 on 2024/04/24.

04

事例のご紹介

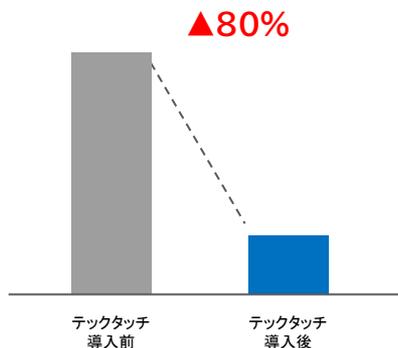
【事例】株式会社オープンハウス・アーキテクト - 工程管理システム

課題

システム上での簡単な変更でも開発コストと時間がかかる

入力エラーが起きたとき、自ら直せない、とユーザーから問合せが大量に入ってしまう

問合せ対応時間



効果

- 入力率を50%以上改善し、ほぼ100%の入力率に
- 想定トラブルへの対応時間を80%程度軽減

株式会社オープンハウス
・アーキテクト
柳瀬様、杉山様



ナビゲーションをシステム改修なしで作成できるため、課題が出てきた後で迅速に対応できます。それによってシステム利用のルール変更や不具合などに柔軟に対応できること、またそれらの武器を低コストで得られることが「テックタッチ」導入の決め手となりました。

また、非エンジニアでも簡単にナビゲーションを作成することができる点も魅力的でした。もしユーザーにどのようにして見せるのがよいか迷った際は、専任のカスタマーサクセス担当者によるサポートがあることも安心材料でした。

※テックタッチHP事例記事より抜粋

工程実績入力

社内7工程検査チェック表の添付

2023/6/1より、社内7工程検査シートの添付が該当工程の実績日入力の際、**添付必須**となりました。
 →検査チェック表のダウンロード

工程	必要な添付資料
現場事前調査	現調シート
遣り方チェック	工程検査シート(地縄)
配筋検査	工程検査シート(配筋)
基礎完了検査	工程検査シート(基礎完)
躯体検査	工程検査シート(構造躯体)
断熱・防水・外装検査	工程検査シート(防水・外装)
木工完了検査	工程検査シート(木完)
竣工検査	工程検査シート(完工)

※対象外の工程に關しましては、工程の「無」にチェックを入力してください。

ガイドを停止 とじる

添付資料の必須エラー発生時に
 テックタッチのガイド機能で、
 丁寧な解説画面を自動表示

予定と実績の区別が一目で分かるように強調表示

追加契約欄追加				予定	実績		
契約	契約内容	税抜	消費税率	税込			
当初契約金額 *	営業担当各位 追加契約がある場合は、必ず事前に 予定金額 を入力してください。 追加契約金額① <input type="text"/> 入力はこちらから	¥18,181,818	10% ▼	¥20,000,000			
追加契約金額①	<input type="text"/>		10% ▼				
追加契約金額②	<input type="text"/>		10% ▼				
合計	¥0	¥0		¥18,181,818	¥20,000,000		
電子契約					<input type="checkbox"/>		

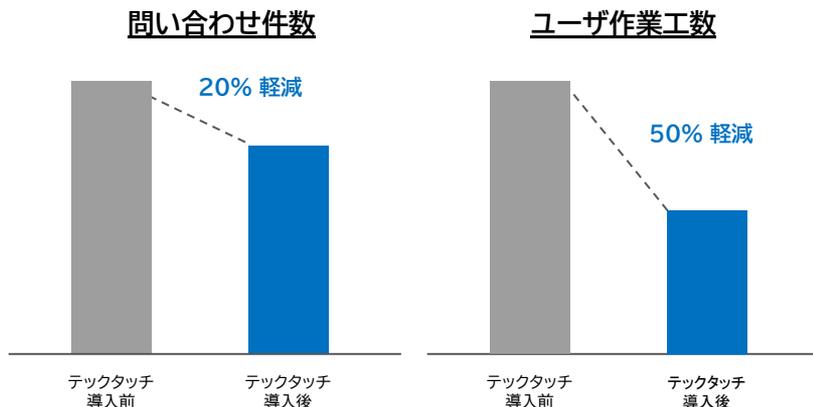
予定の入力方法を誰でも分かるように表示を工夫

リリーススピード向上・問合せ軽減・作業工数軽減

【事例】アットホーム様 - ATBB(物件情報流通システム)

課題

入力項目が多く、入力漏れが発生していた
新サービスをリリースしてもユーザーに周知しきれなかった



効果

- 問合せ数 **20%軽減**
- ユーザの誤入力率・作業工数 **50%軽減**
- システム利用率 **2.6倍**
- リリーススピード **6倍速**

アットホーム株式会社
不動産DX企画部 部長
直井 孝平様



「テックタッチ」を導入した「ATBB」では、導入前の課題として入力項目が大量にあるが故にユーザーの入力ミスが多いという課題がありました。この課題を解決し、当社サービスの使い方を効果的に届け、利用促進につなげられるようツール導入を検討していました。

当社は不動産会社の業務シーンに合わせて数多くのサービスを提供しており、そのサービスをホスピタリティー溢れるものにしていきます。そのためには「テックタッチ」の活用が必要不可欠です。

※テックタッチHP事例記事より抜粋

【事例】アットホーム様 - ATBB(物件情報流通システム)

実装イメージ

Q&Aよくある質問

[物件登録について] ATBBを終了する

全項目表示へ [棟情報] [リフォーム/リノベーション] [契約条件] [土地情報] [間取り] [図面/取引] [態様・会員間情報] [設備・特徴] [コメント] [その他] 更新 リセット

[VR内見・パノラマ] [画像] [追加画像] [周辺環境] [物件関連資料] メニュー

■ 物件修正: 入力フォーム [売マンション]

POINT 客付会社さまへ向けて物件資料を登録しませんか? 詳しくはこちら

ヘルプ

棟情報

物件種目 <small>必須</small>	売マンション	かんたん交通登録	所在地登録済みの場合 かんたん交通が登録できます。
建物名 <small>必須</small> ?	111 会員間 <input checked="" type="radio"/> 表示 <input type="radio"/> 非表示 一般向 <input type="radio"/> 表示 <input checked="" type="radio"/> 非表示 建物名のフリガナを登録する場合はこちら(フリガナは必須ではありません) <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 建物名未確定の場合はチェックしてください。 ※表示有無は一部サービスでは反映されません。詳しくはこちら	交通 <small>必須</small>	電車利用 <input type="text"/> 最寄駅 <input type="text"/> クリア <input type="text"/> 電車以外利用 <input type="text"/> 京急本線 <input type="text"/> 京急蒲田 <input type="text"/> 最寄駅から物件まで 徒歩 <input type="text"/> 分または距離 <input type="text"/> m
部屋番号 <small>必須</small>	1111 会員間 <input checked="" type="radio"/> 表示 <input type="radio"/> 非表示 一般向 <input type="radio"/> 表示 <input checked="" type="radio"/> 非表示 ※表示有無は一部サービスでは反映されません。詳しくはこちら		バス利用 乗車時間 <input type="text"/> 分 バス停 <input type="text"/> バス停から物件まで 徒歩 <input type="text"/> 分または距離 <input type="text"/> m
所在地 <small>必須</small> ?	〒 <input type="text"/> - <input type="text"/> 郵便番号から選択 所在地から選択 東京都 <input type="text"/> 大田区 <input type="text"/> 蒲田3丁目 <input type="text"/> クリア 番地(住居表示) <input type="text"/> 6-3 地番 <input type="text"/>	利用駅1	電車利用 <input type="text"/> 利用駅1 <input type="text"/> クリア <input type="text"/> <input type="text"/> 利用駅1から物件まで 徒歩 <input type="text"/> 分または距離 <input type="text"/> m バス利用 乗車時間 <input type="text"/> 分 バス停 <input type="text"/>

交通登録でお困りの方
こちらをクリック

出典:
弊社ホームページの事例記事<https://techtouch.jp/cases/athome/>

課題

- 同じ文言のボタンが、画面によって意味が異なる仕様になっており、ユーザーの不満の声が多発
- 問合せが多く、CS部門がコア業務よりも問合せ対応に追われていた
- 軽微なソースコード修正でも影響調査に時間がかかるためベンダーへの委託コストが高い

打ち手や実装のイメージ

効果

画面A (派遣社員用)

画面B (派遣会社用)



こちらの勤怠申請は
「派遣社員」
の方の申請用です



こちらの勤怠申請は
「派遣会社」
の方の申請用です

- CS部門がテックタッチを使い、左のような文言を実装
- ベンダーの開発リソースやコストをかけずに、用語の意味を画面上に表示
- サポートセンターの説明コストに加え、関連する機能操作の問い合わせを大幅に軽減

課題

- 問合せ件数が少ない操作にも関わらず、テックタッチのガイド再生数が多い箇所があった
- この操作は、システム上で操作を行わなくても別途手作業でできてしまうものだったので問い合わせをするまでに至っておらず、潜在的に顧客満足度の低下を引き起こしているリスクがあった

打ち手や実装のイメージ

効果

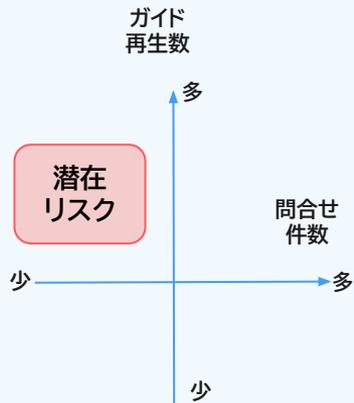
分析画面からガイドの再生数を確認

分析軸: ガイド

検索:

ガイドタイトル	再生数	ユーザー数	完了率	ステータス	編集日
<input checked="" type="checkbox"/> すべて	721	10	90.6%		
<input type="checkbox"/> [UC] デモポータル(null=覧Ver) 【社内自主線用】E... > ユースケース	266	8	95.5%	公開	2023/12/11
<input type="checkbox"/> [UC] ガイドポータルデモ 【社内自主線用】E... > ユースケース	36	7	88.9%	公開	2023/12/11
<input type="checkbox"/> [UC] アンケート 【社内自主線用】E... > ユースケース	34	5	88.2%	公開	2023/10/13

潜在リスクの特定



- テックタッチでガイド実装→再生数のモニタリングにより、顧客の「声なき声」を拾うことに成功
- 速やかに開発要望を提出、即開発で改修し、潜在的な解約・離脱のリスクを減らすことができた

課題

- 開発会社へ実装を依頼する工数・コスト・スピードがかかり、顧客要望にスピーディーに対応できていない。

効果

開発コストの大幅軽減と実装スピードの高速化



課題

- カード決済によって獲得したポイントを保有しているが有効活用されていないユーザーが一定数いた。
- このポイントの活用率を上げることで総決済額の向上を狙いたいと試行錯誤していた。

打ち手や実装のイメージ



効果

- ポイントの活用率が**15%**上昇し、総決済額も向上
- ソースコードの修正をせず、開発経験がない**ディレクターがわずか15分**で実装→リリースを実現

課題

- カードの破損・読み取り不良のユーザーへのカード再発行数が増えており、再発行コストが圧迫していた

打ち手や実装のイメージ

カード再発行の申請理由をお選びください

必須

申請理由



カードの破損・読み取り不良/サインミス/
タッチ決済機能付きカードへの変更

以下に該当する場合はカードの再発行は不要です

- ・ 決済が保留になりカードが使えなかった
- ・ 有効期限、セキュリティコード入力エラー

このケースに該当する場合は[こちらの画面](#)から詳細をご確認下さい

効果

- カード再発行の申請画面(左)にて、申請理由別に案内を表示。**本来は再発行不要のユーザーが再発行をせずに済むようになった**
- 結果、**カード再発行数が30%以上軽減**

課題

- 刷新予定の機能が一時的に利用できなくなることによる問い合わせを未然に防ぎたい
- 開発コストをかけずにユーザーへの案内を表示したい

打ち手や実装のイメージ

□ アイスサンド
□ トコフルーツ

「タグ登録」機能停止のお知らせ※2024年4月中に停止予定

本機能は、**2024年4月中**に提供機能を停止します。
皆様には更に便利にご活用いただける「**カテゴリ機能**」として大幅にリニューアル予定です。
本機能に関するお問い合わせは[弊社営業担当](#)またはこちらの[フォーム](#)にてお問い合わせください。

+

タグ登録

工事中

効果

- ソースコードの改修不要、1日でユーザーへの案内を実装完了
- 機能の提供中止と刷新内容を適切に案内することで、問い合わせを未然に防ぐことに成功

詳細なお話をお聞きになりたい方は
こちらのリンクからご都合の良い日程をお選びください。

[日程を選ぶ](#)