

“念のため確認”が奪う時間

コンタクトセンターの生産性を「仕組み」で取り戻す

この資料でわかること

この資料は、次の3つをお持ち帰りいただくために作りました。

現場に埋もれる“見えないコスト”の正体

業務時間には含まれているのに、どの費目にも計上されていない時間を、現場と管理の5つに分けて示します。

自社に当てはまるかを確かめる10項目

一般論の紹介ではありません。当てはまる項目を数えて、自社の非効率性が構造の問題かどうかを判定できます。

既存システムを変えずに工数を減らす方法と実例

システム改修の話ではありません。画面の側に仕組みを足して、実際に工数が減った5つの実例を載せます。

目次

01 / P.04~05

現場に埋もれる「見えないコスト」

非効率が現場と管理のどこに溜まるのかを整理します。

- ・ 見えないコストの定義
- ・ 5つのカテゴリ

02 / P.06~11

見えないコスト自己診断

当てはまる項目を数えて、自社の状態を確かめます。

- ・ 全10項目のチェックシート
- ・ 判定の目安

03 / P.12~16

発想の転換

打ち手の前提を、人の努力から仕組みへ入れ替えます。

- ・ 3つの根本原因
- ・ DAPという考え方
- ・ Before / After

04 / P.17~24

カテゴリ別・工数削減事例

5つのカテゴリごとに、実際に減った工数を見ます。

- ・ 事例①~⑤
- ・ よくいただく3つの不安
- ・ まとめ

05 / P.25~28

「テックタッチ」とは

ここまでの「仕組み」を支えるサービスを紹介します。

- ・ 製品の全体像
- ・ 主要機能
- ・ 導入事例

06 / P.29~31

会社情報

会社としての実績と姿勢をお伝えします。

- ・ 会社概要
- ・ サービスビジョン

01

現場に埋もれる「見えないコスト」

「見えないコスト」は、現場と管理の5か所に溜まっています

見えないコストとは、業務時間には含まれているのに、どの費目にも計上されていない時間です。

オペレーター業務で生まれる非効率

① 多重チェック・念のため確認

確認の常態化がSV・管理者の工数を奪う

② システム間の転記・二重入力

同じ内容を二度入力し、手戻りが出る

③ 点在したナレッジの参照

最新版を探すところから時間を使う

管理・育成側で生まれる非効率

④ 立ち上げの長期化

期間が読めず、教える側(トレーナー・中堅)の時間が本業から抜けていく

⑤ 集計と報告

KPIレポートを作ること自体に、SVの時間が溶けていく

計上されない時間が積み上がり、
人件費と現場の士気を削っていきます。

02

見えないコスト自己診断

「それ、うちだけじゃなかった」を、10項目で確かめられます

次のページから、5つのカテゴリ・全10項目のチェックシートを用意しました。当てはまる項目はいくつありますか。

5カテゴリ・全10項目

カテゴリ①	多重チェック・確認工数	2項目
カテゴリ②	転記・二重入力	2項目
カテゴリ③	ナレッジ探索	2項目
カテゴリ④	教育・立ち上げ	2項目
カテゴリ⑤	管理・報告	2項目



オペレーター

これで合っているか不安で、つい確認してしまう



マネージャー

チェックと教育に時間を取られて、本来の仕事が進まない

診断[カテゴリ①]多重チェック・確認工数

コンタクトセンターでは「ミスは重大だから確認は避けられない」という前提が、チェックの回数そのものを増やしていきます。

確認が、いつのまにか手順になっている

判断に迷ったときの確認先が特定の人に集中すると、「念のため聞く」ことが例外ではなく標準の手順になります。結果として、オペレーターの待ち時間とSVの立ち合い時間が同時に積み上がります。

チェック項目(2項目)

- ☐ 「念のため確認」が常態化している
- ☐ SVが画面の立ち合いに追われている

診断[カテゴリ②③]転記・二重入力／ナレッジ探索

転記・二重入力とナレッジ探索は、どちらも「同じ情報を二度扱う」ことで時間を使っています。

カテゴリ②

転記・二重入力

- ☐ 複数システムへ二重入力している
- ☐ コピペミスの手戻りが発生している

カテゴリ③

ナレッジ探索

- ☐ 最新マニュアルの所在が分からない
- ☐ マニュアル横断の確認に時間がかかる

診断[カテゴリ④⑤]教育・立ち上げ／管理・報告

教える側・数字を作る側にも、計上されていない時間があります。

カテゴリ④

教育・立ち上げ

- ☐ 新人1人につきベテランが付きっきりになる時間が読めない
- ☐ OJTがトレーナー依存で、教える人の本業が止まる

カテゴリ⑤

管理・報告

- ☐ KPIレポートの作成にSVの時間が取られている
- ☐ 工数の実態が数字で取れず、改善提案の根拠がない

全10項目のうち3つ以上当てはまったら、構造の問題です

当てはまる項目の多さは、現場の能力ではなく仕組みの形を映しています。

当てはまる数が多い理由

現場の能力の問題ではなく「構造」の問題であるサインです。こうした一見改善不可能に見える非効率化は、どのセンターでも同じように発生しています。

教育では解けない理由

これ以上の効率化は、オペレーター教育の改善では届きません。原因を人ではなく仕組みに求めることで、はじめて改善できるようになります。

原因を人に求めるかぎり、
工数は減りません。

03

「時間をかける」から「仕組み」へ

見えないコストは、3つの根本原因から生まれています

1章で見た5つの見えないコストは、いずれも次の3つから生まれています。これまでの打ち手が効かなかったのは、原因を人の努力に置いていたからです。

人への依存

知識・判断・確認が特定の人に集中している

手動操作の限界

入力を人手で担っており、効率化に限界がある

ツール分断

関連するシステムが別々にあり、一度に全てを入力しきれない

原因を「人の努力」に置き、時間を使って対応し続けることは、課題解決の先送りでしかありません。

必要なのは、新たな
「仕組み」を用いた業務設計です。

「システムは変えられない」は、思い込みかもしれません

原因が仕組みにあるとしても、基幹システムの改修は現実的ではありません。だからこそ、変える対象を取り違えないことが大切です。

これまでの前提

- 業務を変えるには、**システムを直すしかない**
- 改修には予算と期間がかかり、順番待ちになる
- 待っているあいだ、工数は人の努力で埋め続ける



問い直し

- 変えるのは、システムではなく**画面の上の手順**
- システムに手を入れずに、仕組みを後から足せる
- 改修の順番待ちを、待たずに始められる

システムを変えずに、
仕組みだけを足す方法があります。

既存システムを変えずに、画面に「仕組み」を重ねられます

画面の操作を後から支える仕組みを足す考え方を、DAP(デジタルアダプションプラットフォーム)と呼びます。

① システム改修が不要

既存システムに手を入れず、画面の側から支える

② 更新が即時に全員へ反映される

配布や再研修を待たずに、その日から同じ手順になる

③ その瞬間に必要な情報だけを表示する

覚えてから使うのではなく、使いながら分かる



支える仕組みがあると、同じ業務でも使う時間が変わります

「人が確認する」から「画面が支える」へ。オペレーターの手元で起きることが入れ替わります。

これまで

- 必要な情報を**探すところから**始まる
- 入力の手を、人のチェックで見つけている
- 同じ内容を複数のシステムに入れ直している



これから

- 必要なナレッジに**探さずにアクセス**できる
- 入力の手が起きにくく、チェックの工数を最小限にできる
- 必要なシステムに、必要な分だけ自動で転記される

オペレーターが自走するぶん、
本質的な課題に時間を使えます。

04

カテゴリ別・工数削減事例

事例①[カテゴリ①] | 念のため確認を「仕組み」で代替する

入力ミスが起こりにくいシステムにして、ダブルチェックそのものを不要にした例です。パーソルコミュニケーションサービス様※1

導入前の課題

- 確認・エスカレーションが**常態化**し、SVの工数が増加していた
- ミスの重大さゆえ、チェックを減らす判断ができなかった



取り組み

- 入力制御とチェック項目の集約で**ミスの余地を減らす**
- 確認が必要な場面自体を、画面側で先に潰す

効果

90%削減

管理者への質問(エスカレーション)件数

CRM 対応履歴の入力（既存システム）

ケース情報

3 件名の入力規則
yymmdd_商品名_問
い合わせ内容

*件名
260901_商品A_問合わせ

*対応内容
納期確認

*商材
商品A

4 優先度
入力不要

状況
入力不要

1 以下入力内容で間違いないですか。

チェック項目	選択／記載している内容
商材は適していますか。	商品A
カテゴリは適していますか。	納期確認
サブカテゴリは適していますか。	納期遅れ
対応希望日は適切ですか。	最短

◎ ガイドを停止

次へ

2 システム本体に入力された内容が自動で連携され、一画面でチェックできる

※1 出典: テックタッチ株式会社「パーソルコミュニケーションサービス株式会社 導入事例」<https://techtouch.jp/cases/persolcs/>

事例②[カテゴリ②] | 転記・二重入力を自動化する

自動入力にして、入力ミスの修正・防止チェック・複数システムへの入力をまとめて不要にした例です。パーソルコミュニケーションサービス様※1

導入前の課題

- 別システムへの転記と請求入力で**確認が頻発**していた
- 入力の誤りが手戻りを生み、担当者間の確認も増えていた



取り組み

- 自動転記・自動入力で**入力の回数そのものを減らす**
- 必要なシステムに、必要な分だけ自動で書き込む

効果

40%削減

スタッフ全体の平均処理時間

40%は転記の自動化のみによる数値ではなく、導入全体による効果です

The screenshot shows a web interface with a light gray background. At the top, there's a header bar with a gray progress indicator. Below it, the '件名' (Subject) field contains '商品Aの接続不具合'. The '製品種類' (Product Type) field contains '商品A'. The '状況説明' (Status Description) field contains 'アラーム点灯、認証エラーの新規問題が発生'. In the center of the interface, there are three yellow dots, and below them, a blue box with white text that reads '自動処理中です' (Automatically processing) and '操作せずにお待ちください' (Please wait without operation).

※1 出典: テックタッチ株式会社「パーソルコミュニケーションサービス株式会社 導入事例」<https://techtouch.jp/cases/persolcsl/>

事例③[カテゴリ③] | ナレッジ探索をワンクリック化する

頻繁に使う検索をボタンにし、参照先を1か所に集約した例です。パーソルコミュニケーションサービス様※1

導入前の課題

- 最新マニュアルの**所在探索**と横断確認でタイムロスが出ていた
- 参照先が分かれ、確認の手順が人によって違っていた



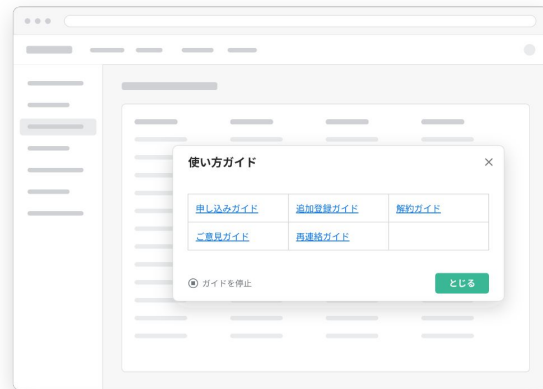
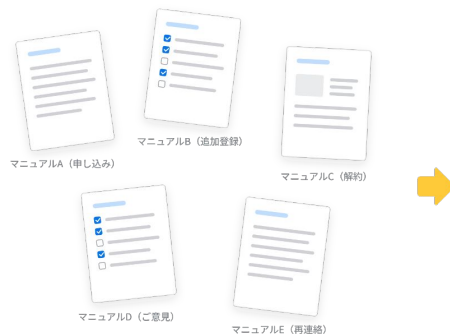
取り組み

- よく使う検索を**ボタン化**し、参照先を集約する
- 探す動作を、押す動作に置き換える

効果

約1時間/日

ナレッジ探索にかかっていた工数の削減※2



※1 出典: テックタッチ株式会社「パーソルコミュニケーションサービス株式会社 導入事例」<https://techtouch.jp/cases/persolcs/>

※2 出典: パーソルコミュニケーションサービス株式会社「テックタッチ」ユーザー登壇ウェビナー登壇資料

事例④[カテゴリ⑤] | 工数を自動で可視化し、報告と提案を効率化する

顧客への費用請求に使うオペレーター工数の集計を、自動で取得できるようにした例です。パーソルコミュニケーションサービス様※1

導入前の課題

- 工数集計にさらに工数がかかり、改善提案の定量根拠がない
- 実態が数字で取れないため、削減余地の議論ができなかった



取り組み

- オペレーターの手をかけずに工数データを取得する
- 集計そのものを業務から外す

効果

工数の実態が数字で取れるようになり、改善提案の定量根拠を持つようになりました。(削減率は数値取得中)



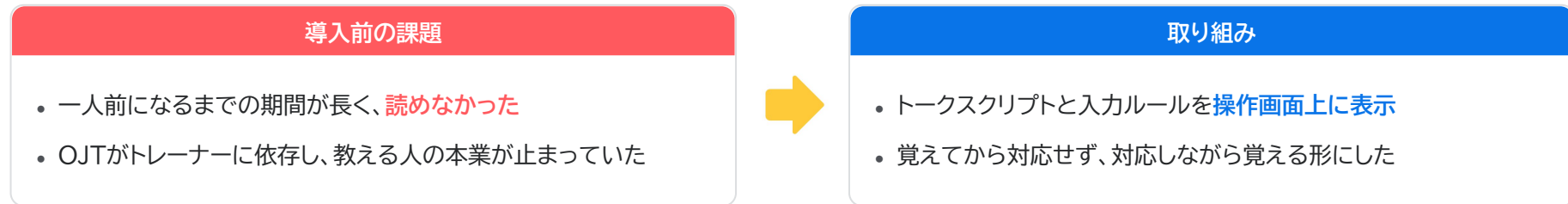
「フローのどのステップまで進んだか」など
システム利用状況を多角的に見える化



※1 出典: テックタッチ株式会社「パーソルコミュニケーションサービス株式会社 導入事例」<https://techtouch.jp/cases/persolcs/>

事例⑤[カテゴリ④] | 立ち上げ期間を短縮する

覚える前に画面が示すので、新人が早く独り立ちできるようになった例です。パーソルコミュニケーションサービス様※1



新人の学習・教育期間※1



※1 出典: テックタッチ株式会社「パーソルコミュニケーションサービス株式会社 導入事例」<https://techtouch.jp/cases/persolcsl/>

3つの不安には、3つの構造で答えられる

「自社の案件に応用できるのか？」という問いに残る3つの懸念を、先に外しておきます。

① クライアントのシステムに触らない

テックタッチ
ブラウザ拡張で画面に重ねる

ここより下は変更しない

クライアントの既存システム
改修・開発・停止なし

作業はオペレーター端末への拡張機能のインストールだけ。クライアント承認の壁がありません。

② 1つから始められる

いま一番怖いミス 1つ
まずここだけ



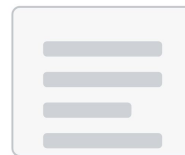
同じカテゴリのミスへ横展開



センター全体・他案件へ

全社プロジェクトを立てなくても、1業務・1ミスカテゴリで着手できます。

③ 覚えなくていい



マニュアルを
覚えて備える



必要な瞬間に
画面に出る

記憶量ではなく画面が精度を決めるので、現場向けの研修は最小限。習熟度のばらつきも吸収できます。

工数は「人」ではなく「仕組み」で減らせます

ここまでの3点を、持ち帰れる形にまとめます。

① 見えないコストは5カテゴリで発生する

現場(多重チェック・転記・ナレッジ探索)と管理(教育・報告)の両方に、計上されない時間が溜まっています。

② 人力でのカバーは先送りにすぎない

原因は人への依存・手動操作の限界・ツール分断の3つ。教育の改善では、この3つに届きません。

③ 既存システムを変えずに減らせる

DAPなら画面の側に仕組みを足せます。まずは1業務からの着手もおすすめです。

“打ち手がない”は思い込みです。
仕組みは、あとから足せます。

05

「テックタッチ」とは

「テックタッチ」= AIエージェント×DAP※で企業価値を創造するプラットフォーム

業務生産性の向上



従業員



DX/AI推進

AI活用促進・開発コスト削減

 **Techtouch**

AIエージェント

業務ナレッジをエージェント化。高速なAI搭載が可能に

経費

調達

人事

自社AI接続

個別開発

デジタルアダプションプラットフォーム

システム利活用を成功させ、効果を早期に獲得

操作効率化

ガバナンス強化

UI改善

開発コスト削減

利用分析

AIチャット



※デジタルアダプションプラットフォーム(システムの定着・利活用を支援する仕組み)

テックタッチの主要機能

既存システムの画面上にブラウザ拡張ベースで、
UI改善とAIネイティブ化を、実装から効果創出まで早期に実現。

自動処理

定型のクリックや入力を
自動化

分析

システム活用状況確認で
改善ヒントを提示

ガイダンス

最適なタイミングでの
通知・ヘルプ・アラート

AIエージェント

業務導線上に
AIを埋め込み



画面の情報を
AIが読み取り

事例 | パーソルコミュニケーションサービス株式会社 様

コンタクトセンター業務の属人化を改善 エスカレーション90%削減を「テックタッチ」で実現

導入前の課題

- ミス防止策が「人が厳しくチェックする運用」に依存し、属人化を脱却できない
- オペレーターの確認が多く、管理者(SV)は画面立ち合い等の負担が増加

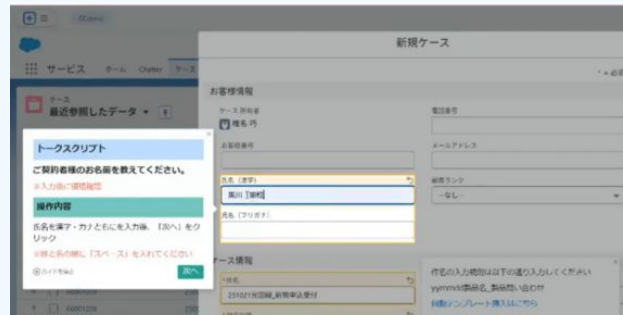
取り組み

- 着信先に応じたトークスクリプトをCRMの画面に表示し、名乗り間違いを防止
- CRMに入力する内容の自動化と、入力規則の案内をシステム画面に表示
- CRM以外の別システムへの情報連携は、必要な項目を自動で転記

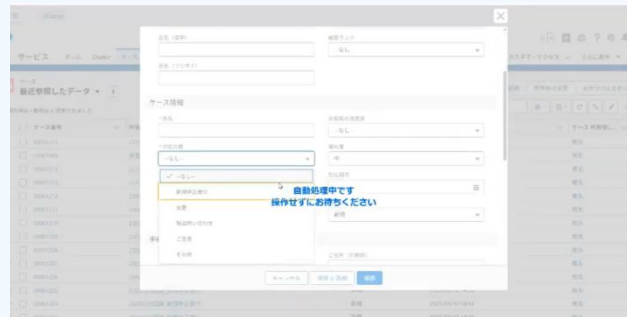
効果

- 管理者への質問(エスカレーション)件数を**90%削減**
- 新人の**学習・教育期間を1か月半から2週間に短縮**
- オペレーターのボトム層で**処理時間を75%短縮**、スタッフ全体の**平均処理時間を40%削減**

「テックタッチ」の活用イメージ



入力ルールがある項目には、「操作内容」に赤文字でルールを表示し、入力ミスを防止



オペレーターが選択した内容に応じて、「テックタッチ」が必要な情報をCRMへ自動入力し、オペレーターの入力作業を補助

出典: [インタビュー記事](#)

06

会社情報

テックタッチ株式会社

設立 2018年3月1日

住所 東京都中央区銀座8-17-1
PMO銀座II 5F・8F(総合受付 5F)

社員数 242名(2026年8月時点)※正社員のみ

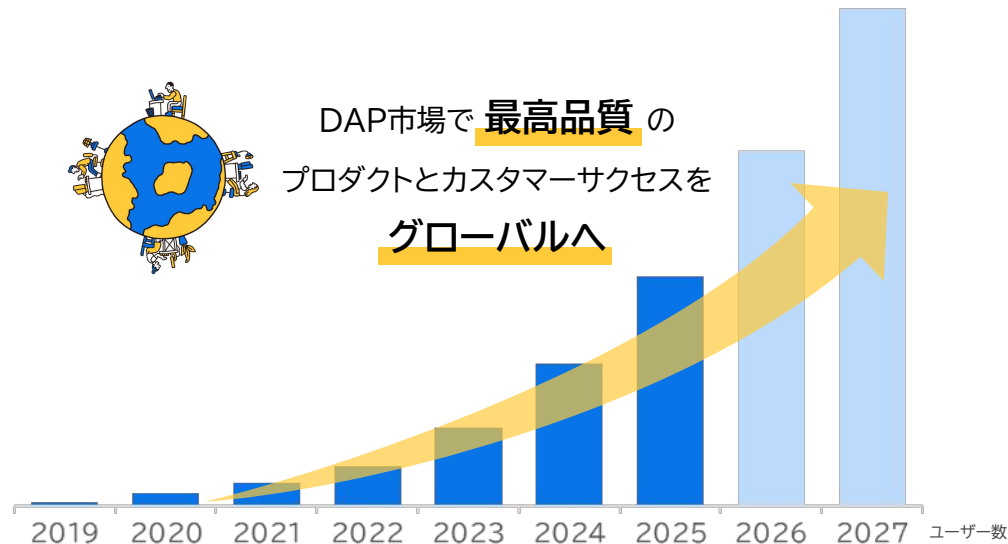
累計資金調達額 24億円(シリーズBまでの累計)

投資家情報(一部抜粋) 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

提供プロダクト
Techtouch
Techtouch AIHub
AI Central Voice

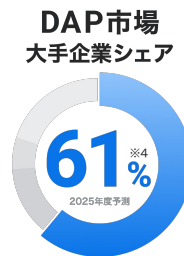


DAP市場で **最高品質** の
プロダクトとカスタマーサクセスを
グローバルへ



ユーザー数
1,000万
突破※1

DAP市場
国内シェア
5年連続
No.1※2
2021 - 2025 ※3



※1 弊社調べ、MAU換算

※2 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」
デジタル・アダプション・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2021~2025年度予測)

※3 2025年度予測

※4 出所:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプション・プラットフォーム市場-従業員10,000人以上:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)

※5 出典:株式会社アイ・ティ・アール「ITR Market View:コラボレーション/ナレッジ共有市場2025」デジタル・アダプション・プラットフォーム市場:ベンダー別売上金額シェア(2025年度予測)

すべてのユーザーが システムとAIを使いこなせる世界に

テックタッチは、どんなシステムにも、誰もが迷わず操作できる体験を届けてきました。

「使える」だけでなく、「使いこなせる」体験に変えてきました。

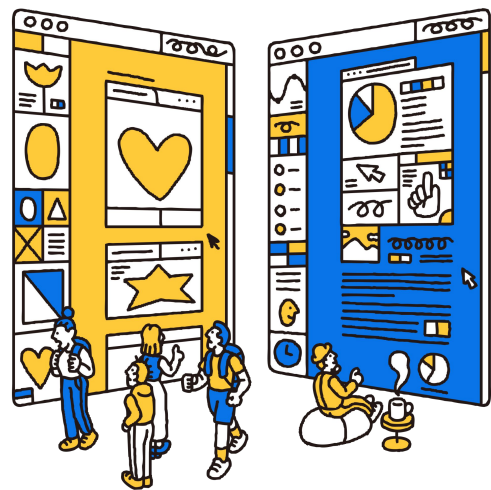
これからは、その進化をAIの世界にも広げていきます。

AIは、システムの枠を越え、仕事や暮らしを根本から変え、支える存在。

人の意図をくみ取り、繰り返しの作業から解放、創造や挑戦に向かう時間を取り戻してくれる。

システムも、AIも、人が中心となって使いこなせる世界へ。

私たちは、テクノロジーの力を、人が前に進む力へと変えていきます。



さらに詳しく知りたい方は



ご不明な点は、お気軽にお問い合わせください。
担当スタッフが詳しくご説明いたします。

お問い合わせフォーム



30分のオンラインミーティングも承っております。
下記ボタンよりご都合の良い時間をご予約ください。

Webミーティングを予約する



すべてのユーザーがシステムとAIを使いこなせる世界に