

コンタクトセンターの “あるある”ミスを撲滅

なぜ教育で防げないのか？ 今から作れる「仕組み」とは

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。

現場で頻発する“あるあるミス”と、その共通構造

個々の不注意を数え上げるページではありません。カテゴリ別のチェックシートで、いま自センターに当てはまる項目を洗い出せます。

教育強化やオペレーション改善だけでは防げない理由

「人のせい」に見えているミスの背景には、ミスが起こる構造があります。これまでの打ち手が効かなかった理由を3つに整理します。

既存システムを変えずにミスを防ぐ方法

システム改修を待つ必要はありません。画面の上に仕組みを重ね、ミスの発生そのものを構造的に抑える進め方をご紹介します。

目次

01 / P.04～05

現場責任者が抱える「見えないコスト」

ミスは1件でも事業リスクに直結する

- ・ 複数システムの往復
- ・ 人頼みの再発防止策

02 / P.06～11

あるあるミス自己診断

「それ、うちだけじゃなかった。」

- ・ クライアント案件
- ・ 入力・記録
- ・ メール・書面
- ・ 教育・管理

03 / P.12～16

「人が頑張る」から「仕組みで防ぐ」へ

打ち手がないという前提を外す

- ・ 3つの構造
- ・ DAPという選択肢
- ・ Before / After

04 / P.17～23

あるあるミスは、こう防ぐ

4つのミスに、4つの仕組みで答える

- ・ 名乗り間違い
- ・ CRM入力
- ・ メール誤送信
- ・ スクリプトと入力

05 / P.24～27

「テックタッチ」とは

AIエージェント×DAPのプラットフォーム

- ・ 主要機能
- ・ コンタクトセンターでの導入事例

06 / P.28～31

会社情報

運営会社とサービスビジョン

- ・ テックタッチ株式会社
- ・ お問い合わせ

01

現場責任者が抱える「見えないコスト」

ミスは、注意不足ではなく2つの構造から生まれている

コンタクトセンター事業者が抱えている課題の構造。

① 複数システムの往復によるミスの発生

オペレーターはCRM・転記先システム・常に最新化されるマニュアルを、複数モニターで並行して扱っています。

どれだけ現場が注意喚起をしながら業務をしても、ヒューマンエラーは起こり続けてしまいます。

②「人頼み」の再発防止策の限界

一度ミスが発生すると、顧客への説明責任が生まれます。

その一方で打ち手は「ルール追加」「ダブルチェック」と、注意力に依存した人的対策になりがちです。



ミス1件がクライアント失注・契約打ち切りに直結する一方、オペレーターの離職・習熟度のバラつき・ツール分断は日常です。「人を育てて解決する」ことの限界に気づきながら、根本的な解決策は講じられていません。

02

あるあるミス自己診断

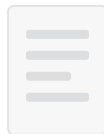
当てはまる項目は、いくつありますか

次のページから、カテゴリ別の「あるあるミス」チェックシートをご用意しました。



管理者(SV)

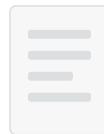
教育とダブルチェックに時間を取られる。
再発防止策はトリプルチェック程度で、また起きたら次の手がない。



マニュアル



複数システムの往復



スクリプト



オペレーター

覚えることもやることも多すぎる。疲れているときの急ぎ案件は怖い。自分のせいでミス、なんて耐えられない。

診断[カテゴリ①]クライアント案件ミス

受託先ごとに、名乗りも案内手順も違う

コンタクトセンター特有の、構造的なリスクです。受託が増えるほど、取り違えの起きる場面も増えていきます。

カテゴリ①

クライアント案件

- ☐ 複数クライアントを受託しており、名乗りを間違えたこと(ヒヤリを含む)がある
- ☐ クライアントから指定されているオペレーションの案内ミスが発生してしまう

診断[カテゴリ②③]入力・記録ミス／メール・書面对応ミス

通話しながらの入力・転記・テンプレ使い回しが生む、日常業務に埋め込まれたミスです。

カテゴリ②

入力・記録

- ☐ CRMの入力漏れや入力ミスが起きる
- ☐ 複数システムへの二重入力で、項目にズレが発生する

カテゴリ③

メール・書面对応

- ☐ テンプレートの使い回しで、宛先やCC／BCCを間違える
- ☐ 返信漏れを、クレームで初めて知る

診断[カテゴリ④⑤]教育・習熟コスト／管理・報告コスト

ミスの周辺で発生している「防ぐためのコスト」も、実は同じ構造から生まれています。

カテゴリ④

教育・習熟

- ☐ スクリプトの条件分岐が複雑で、ベテランでも迷う
- ☐ OJTが“見て覚える”になっていて、トレーナーに依存している

カテゴリ⑤

管理・報告

- ☐ KPIレポートの作成に、毎月多大な工数がかかる
- ☐ 原因分析に時間がかかり、再発防止が後手に回る

| 3つ以上当てはまったなら、それは現場の能力ではなく構造の問題

合計で3つ以上当てはまった方へ、診断結果をお伝えします。

当てはまる項目が多いのは、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。いま直面している課題は、オペレーターの注意力や教育の改善では解決できません。

実はこうしたミスは、どのセンターでも同じように発生しています。

あるあるミスが“あるある”である時点で、
原因は人ではなく仕組みにあります。

03

「人が頑張る」から「仕組みで防ぐ」へ

従来の打ち手が効かなかったのは、原因が3つの構造にあるから

ミスの根本原因は「人のスキル不足」ではありません。

構造1

人への依存

知識・判断・確認が特定の人に集中している。
その人が抜ければ、同じ品質は再現できない。

構造2

マニュアル管理の限界

更新・展開・遵守をすべて人手で担っている
ため、現場に届くころには鮮度が保てない。

構造3

ツール分断

CRM・スクリプト・FAQが別々のシステムに
あり、通話中に参照しきれない。

「もっと教育すれば解決する」ではなく、
仕組みで防ぐ設計が必要です。

「システム側を直せない以上、人で頑張るしかない」は、思い込み

「システムを変えられないなら、
人が頑張るしかない」

多くのセンターが置いている前提



システムを“変えずに”、
仕組みを足す方法があります

既存システムを変えずに、画面の上に「仕組み」を重ねる

DAP(デジタル・アダプション・プラットフォーム)＝ブラウザ拡張ベースで、既存画面にガイドを重ねる技術です。

DAPとは

システムの画面上に、操作ガイド・注意喚起・自動処理を後付けで表示する仕組み。クライアントのシステムに手を入れる必要がありません。

3つのポイント

- ・ 既存システムの改修が不要(ブラウザ拡張ベース)
- ・ マニュアルの更新が、即座に全員の画面へ反映される
- ・ 操作の“その瞬間”に、必要な情報だけが出る



「人が注意する」現場から、「画面が教えてくれる」現場へ

Before / After で、現場は何が変わるのか。

いまの現場

管理者(SV)

再発防止策はトリプルチェック程度。また起きたら、と気が休まらない。

CRM(既存システム)



オペレーター

覚えることが多すぎる。急ぎの案件は、自分のせいでミスが出ないかが怖い。

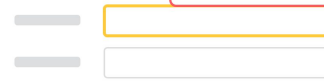


仕組みを足したあと

管理者(SV)

「再発リスクを構造的に抑えています」と説明できる。本質課題に集中できる。

CRM(既存システム)



オペレーター

操作もスクリプトも画面に書いてある。半人前でも、人前に立てる自信が持てる。

04

あるあるミスは、こう防ぐ

事例① | 着電と同時に、間違いようがない状態を作る

読み上げる文面がそのまま画面に出るので、覚える必要も、紙を見る必要もありません。



デスクに貼った
名乗り一覧（紙）

課題

複数クライアント受託による名乗り間違い・旧スクリプト案内のリスク

解決

着電時に、コール先に応じたスクリプト・NGワードを自動表示

効果

名乗り間違いリスクがゼロに／オペレーターの心理的安全性が向上
新人の学習期間を短縮(1か月半 → 2週間※1)

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

事例② | 熟練者のダブルチェックを、入力の瞬間のセルフチェックに置き換える

複数画面に散っている確認事項が1つの吹き出しに集まるので、熟練者に見てもらわなくなります。

The image shows a CRM system interface for entering case history. The main form is titled "CRM 対応履歴の入力 (既存システム)". It contains several input fields: "件名" (Case Name) with a rule "件名の入力規則 yymmdd_商品名_問い合わせ内容" (highlighted by a blue box and label 3), "対応内容" (Response Content), "商材" (Material), "優先度" (Priority), and "状況" (Status). The "件名" field contains "260901_商品A_問い合わせ". The "対応内容" field contains "納期確認". The "商材" field contains "商品A". The "優先度" and "状況" fields are marked as "入力不要" (Input not required) (highlighted by a grey box and label 4). A self-check modal (highlighted by a yellow box and label 1) is displayed over the form. It contains a table with the following data:

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

The modal also includes a "ガイドを停止" (Stop Guide) button and a "次へ" (Next) button. A red box (highlighted by a red box and label 2) contains the text: "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" (Content entered in the system is automatically linked and can be checked on one screen).

課題

入力漏れ・誤入力の確認に、熟練者の工数が取られる

解決

入力完了時にセルフチェックガイドを自動表示／必須項目・形式エラーをその場で検知

効果

レビュー工数を大幅に削減(数値は取得中)／チェックの属人化を解消

事例③ | テンプレを探すのをやめ、定型メールは半自動生成にする

用途を選ぶだけで本文が組み上がり、Cc欄はそもそも画面から見えなくなります。

1 送信したいメールを選択してください。

A社	代品出荷のご連絡
	配送停止のご依頼
	入荷予定の確認依頼
	配送先の変更
B社	障害発生のご連絡
	障害復旧のご連絡

◎ ガイドを停止 閉じる

メール作成画面（既存システム）

送信

宛先 (Bccのみ使用)

2 Cc 今回はCcは使いません。顧客アドレスはBccへ！

3 Bcc a-sha-tanto@example.co.jp

件名 代品出荷のご案内

4 固定部分は最新版を自動生成

出荷予定日（ここだけ手入力）

課題

テンプレート使い回しによる宛先間違い・CC／BCCミス・旧版送付

解決

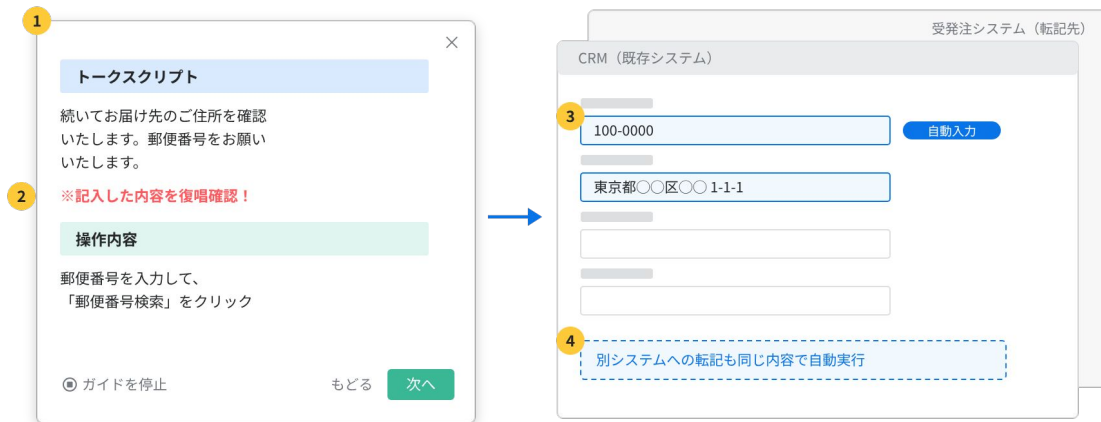
定期送付メールを半自動生成／Cc非表示化などのガード設計

効果

貼り付けミス・変更漏れを防止／ダブルチェック工数を削減(数値は取得中)

事例④ | ガイドに沿って進めるだけで、応対と入力と同時に完了する

「何を話すか」と「何を操作するか」が1つの吹き出しに並ぶので、画面を行き来しません。



課題

複雑な条件分岐スクリプトを参照しながらのCRM入力・転記の高負荷

解決

画面上のガイドに沿って進めるだけで、入力・転記・復唱が自動化

効果

転記ミスの撲滅※1／“見て覚える”OJTからの脱却

※1 出典: テックタッチ導入事例「パーソルコミュニケーションサービス株式会社 様」<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



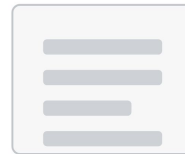
同じカテゴリのミスへ横展開



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。

まとめ | ミスの原因は「人」ではなく「仕組み」にある

原因

あるあるミスの原因は、人のスキルではなく3つの構造(人への依存・マニュアル管理の限界・ツール分断)にある

これまで

従来の打ち手が効かなかったのは、すべて「人の注意力」に帰着していたから

これから

DAPなら、既存システムを変えずに「仕組みで防ぐ」に転換できる。まずは1つのミスカテゴリから

“打ち手がない”という思い込みを捨てれば、
ミスという事業リスクは**なくせます**。

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



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

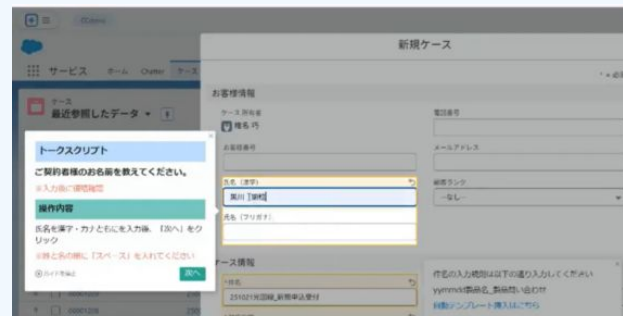
取り組み

- 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

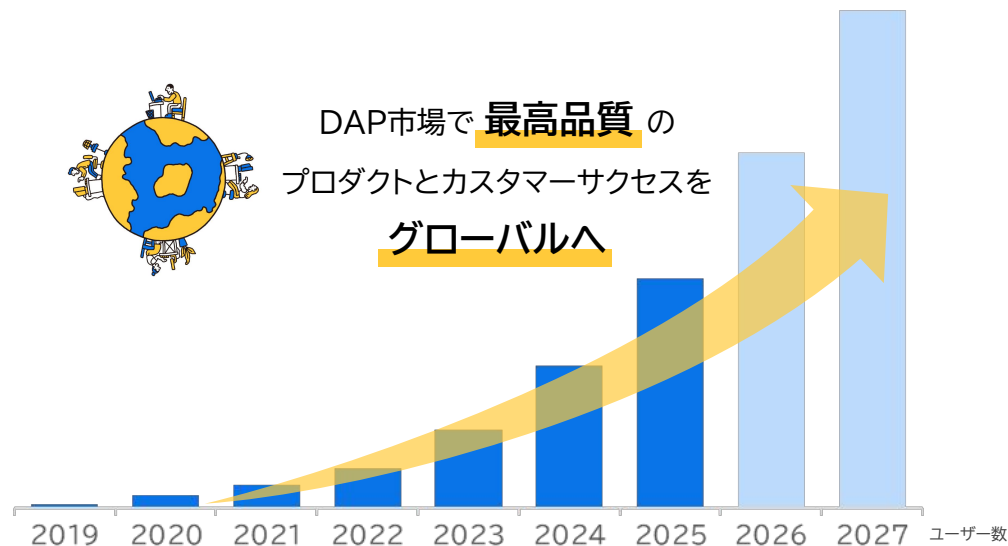
累計資金調達額 24億円(シリーズBまでの累計)

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

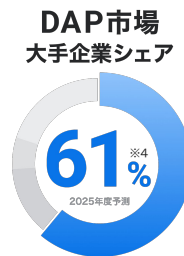


DAP市場で **最高品質** の
プロダクトとカスタマーサクセスを
グローバルへ



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
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。

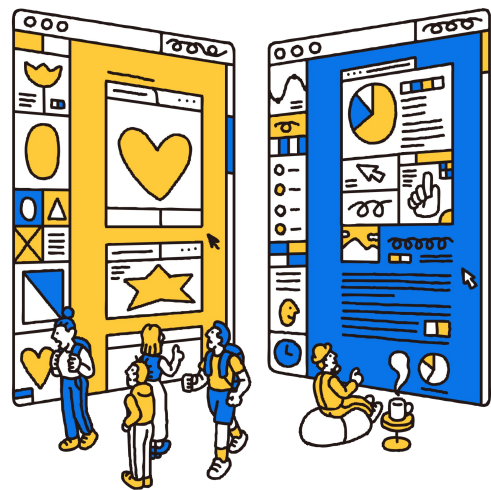
これからは、その進化をAIの世界にも広げていきます。

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。



まずは、いま一番怖いミス1つからご相談ください



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