

半人前でも、迷わない。

育成に頼りすぎないコンタクトセンターのつくり方

| この資料でわかること

新人が育たない原因を、個人の能力ではなく育成の設計の側から捉え直します。

立ち上げが長引く理由

なぜ一人前になるまでに時間がかかり、育ったところに辞めてしまうのか。その循環の構造を整理します。

教育強化が効かない理由

研修もマニュアルもOJTも、行き着く先が人の努力であるかぎり現場の負担は減りません。その限界を確認します。

覚えさせずに支える方法

覚える量そのものを減らす打ち手と、立ち上がり期間を実際に短縮したコンタクトセンターの事例を紹介します。

目次

01 / P.04～06

採用難・離職の悪循環

人が育たないまま辞めていく循環が、採用難を悪化させている。

- ・ 人材課題の構造
- ・ 業務タイプ別の覚える量

02 / P.07～10

教育・定着の自己診断

現場で起きていることを項目にすると、共通の構造が見えてくる。

- ・ 5カテゴリ・10項目
- ・ 判定と読み解き

03 / P.11～15

「覚えさせる」から「迷わせない」へ

教える量を増やすより、覚えなくても迷わない状態をつくるほうが早い。

- ・ OJTの限界
- ・ DAPとは
- ・ Before / After

04 / P.16～22

カテゴリ別・立ち上げ短縮事例

立ち上げ期間と教育負荷がどこまで変わったのかを事例で示す。

- ・ 覚える対象の置き換え
- ・ 事例①～③
- ・ 定着への不安と回答

05 / P.23～26

「テックタッチ」とは

仕組みを支える製品と、導入企業の成果を紹介する。

- ・ 製品全体像
- ・ 主要機能
- ・ 導入事例

06 / P.27～29

会社情報

提供元の会社概要とサービスビジョン。

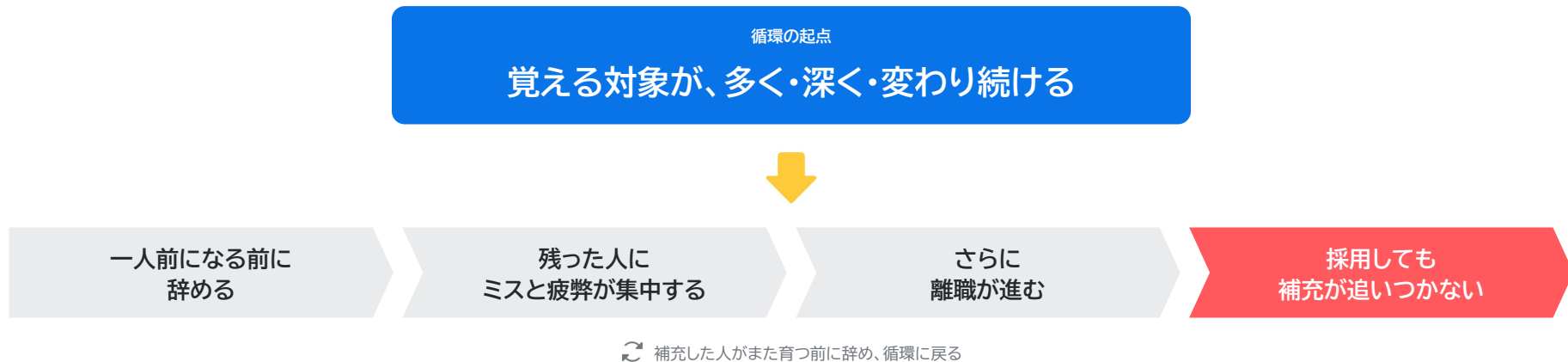
- ・ 会社概要
- ・ サービスビジョン

01

採用難・離職の悪循環

| 採用しても、育つ前に辞めていく

離職の要因は一つではありません。そのうち育成の設計に由来する部分だけを取り出すと、現場では次の循環が回っています。



起点が残っているかぎり、
採用を増やしても**循環は止まりません。**

あなたの現場は、どちらに近いですか

同じコンタクトセンターでも、何を覚えるのかは業務によって違います。どちらに近いかを決めてから、この先を読み進めてください。

タイプA

応対が中心の業務

覚える対象は、窓口ごとの名乗り、委託元ごとのルール、応対フロー。広く浅く、担当する窓口が増えるほど比例して増えていきます。

タイプB

技術的な対応が必要な業務

覚える対象は、製品仕様、システム構成、既知の不具合と回避策。深く、更新も速い。一人前になるまでの期間が長くなり、教えられる人も限られるため、育成にかかるコストが跳ね上がります。

性質は違っても、覚える対象そのものは
教育を厚くしても減りません。

02

教育・定着の自己診断

| それ、うちだけじゃなかった。

次のページに、5つのカテゴリで全10項目のチェックリストを用意しました。当てはまるものにチェックを入れながら読み進めてください。



SV・教育担当

教育とダブルチェックに追われて、本来やりたい品質改善に手が回らない



オペレーター

覚えることが多すぎて、電話に出るのが怖い

判定の基準

カテゴリを問わず、合計3つ以上当てはまったら、個人の頑張りでは戻しにくい状態です。

診断[全10項目]当てはまるものにチェック

5つのカテゴリに2項目ずつ、全10項目です。当てはまるものにチェックを入れてください。

カテゴリ①

立ち上げ・習熟

- ☐ 一人前になるまでの期間が長い
- ☐ スクリプトの分岐が複雑で、ベテランでも迷うことがある

カテゴリ②

覚える量

- ☐ 複数窓口・委託元ごとにルールが違い、覚える量が膨大になっている
- ☐ 製品仕様や技術情報まで覚える必要があり、覚え直しも頻繁に発生する

カテゴリ③

心理的負担

- ☐ ミスへの不安で自信を失っている人がいる
- ☐ 急ぎの案件が来ると身構えてしまう

カテゴリ④

SV・教育担当の負担

- ☐ 教育とチェックでSVが疲弊している
- ☐ 褒められないが怒られる、という構造になっている

カテゴリ⑤

定着

- ☐ 新人が早期に離職している
- ☐ 中堅が教育に時間を取られ、本業を圧迫している

当てはまったのは
全10項目のうちいくつでしたか

| 合計3つ以上当てはまったら

当てはまる数が多いほど、原因は個人の側ではなく教える前提でつくられた設計の側にあります。

0～2つ

いまは機能している

育成の仕組みは働いています。ただし窓口や扱う製品が増えると覚える量は跳ね上がるため、次章の考え方だけ押さえておくと備えになります。

3つ以上

打ち手の方向を変える段階

研修を厚くする、マニュアルを整える、フォローを増やす。いずれも人の努力に帰着する打ち手のため、続けるほど教える側が疲弊していきます。

育たないのは人ではなく、**覚えさせる前提の設計。**

03

「覚えさせる」から「迷わせない」へ

教育を厚くしても、負担が減らなかった理由

研修もマニュアルもOJTも、それぞれ効果はあります。ただ、行き着く先がすべて人の努力である点が共通しています。

理由①

人への依存

教え方がトレーナーごとに違い、誰に当たるかで習熟度が変わります。教えられる人が増えないかぎり、受け入れられる人数も増えません。

理由②

更新が届かない

マニュアルを直しても、現場が見るのは手元のメモや付箋です。更新した事実そのものが伝わりません。

理由③

覚える対象が増え続ける

窓口が増えればルールが増え、扱う製品が増えれば仕様も増えます。技術情報は更新が速く、覚え直しが常に発生します。

足りないのは教育量ではなく、
覚えずに済む仕組み

「システムは変えられない」は、前提として正しい

委託元から預かったシステムに手を入れられないのは、そのとおりです。問い直したいのは、変えられないなら打つ手がないという部分です。

選択肢①

システムを変える

委託元の資産のため、改修を依頼できません。できたとしても時間と費用がかかります。

選べない

選択肢②

人が覚えて合わせる

いま多くの現場が取っている方法です。研修・マニュアル・ダブルチェックで支えますが、負担は人に残ります。

いまここ

選択肢③

画面の上に足す

システムそのものは変えません。その画面の上に、迷わせないための案内を後から重ねます。

まだ試していない

この「後から重ねる」を担う仕組みが、次のページで説明するDAPです。

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)は、ブラウザ拡張をベースに、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。

ポイント①

既存システムの改修が不要。ブラウザ拡張ベースで動きます。

ポイント②

マニュアルの更新が、即座に全員の画面へ反映されます。

ポイント③

操作のその瞬間に、必要な情報だけが出ます。

新人と現場は、こう変わる

覚えてから対応するのではなく、画面に沿って対応する形に変わります。

Before:覚えてから対応する



オペレーター

全部覚えないと電話に出られない



SV・教育担当

新人の画面立ち合いに追われている



After:画面に沿って対応する



オペレーター

まだ全部覚えていない。でも、迷わない



SV・教育担当

本来やりたい品質改善に時間を使える

04

カテゴリ別・立ち上げ短縮事例

覚える対象は違ってても、置き換え方は同じ

ここから紹介する事例は、いずれも対応が中心の業務のものです。ただ、置き換えているのは「覚える対象」そのものなので、技術的な業務にも同じ形で当てはまります。

覚える対象	タイプA 対応が中心の業務	タイプB 技術的な対応が必要な業務
ルール	委託元ごとのルール、入力規則	製品ごとの制約、設定値
手順	確認項目、処理の順番	切り分けの手順、既知の不具合の回避策
分岐	トークスクリプトの条件分岐	症状から原因を絞る分岐

どれも「覚えて思い出す」から
「画面に出す」への置き換えです。

事例① | スクリプトと入力を一体にして、即戦力にする

スクリプトを見ながらCRMに入力する。この二重の負荷が立ち上げを長くしていました。



課題

分岐が複雑なトークスクリプトを参照しながらCRMへ入力する必要があり、新人が一人で対応できるまでに時間がかかっていた。

取り組み

対応の進捗に合わせてトークスクリプトと操作内容を画面に表示し、前段の操作から特定できる項目は自動で入力する。

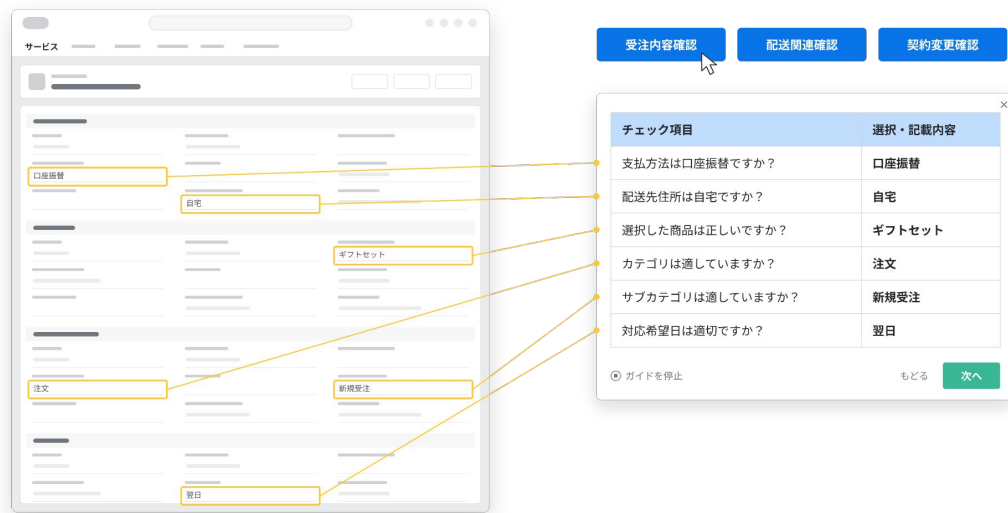
効果

新人の学習・教育期間を1か月半から2週間に短縮※1

※1 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(techtouch.jp/cases/personalcs/)

事例② | チェック項目を集めて、新人が自分で確認できるようにする

確認すべき項目が画面のあちこちに散っていると、新人の確認にベテランが付き添うことになります。



課題

委託元のシステムによってはチェック対象の項目が画面上に散在し、新人のダブルチェックにベテランの工数がかかっていた。

取り組み

対応後にチェック対象の項目を1つの画面に集約して表示し、ルールに沿わない入力では次に進めないようにする。

効果

経験の浅いオペレーター層で処理時間を75%短縮※1

※1 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(techtouch.jp/cases/persolcsl)

事例③ | 期間限定の運用も、覚え直さずに実施する

短期のキャンペーンや臨時対応は、担当者の記憶と付箋に支えられがちです。

トークスクリプト

以上で解約の受付を完了しました。

今後より良いサービスを提供できるよう、アンケートにご協力いただきたいのですが、お時間を追加で2分ほどいただけますか？

操作内容

了承いただいた場合、アンケートに進んでください。
了承いただけない場合、コールを終了してください。

◎ ガイドを停止

アンケートへ進む

とじる



4→ サービスはどの程度利用していましたか。

A 週に0~1回

B 週に2~3回

C 週に4~5回

D ほぼ毎日

<

5→ 解約の理由を教えてください

こちらにお書きください

段落を追加するには Shift と Enter を同時に押してください。

< 送信

課題

期間限定の施策が担当者の記憶や付箋頼みになり、実施漏れが起きていた。

取り組み

いま実施すべき施策を、業務画面そのものに掲示する。

効果

覚え直さなくても実行できる状態にする(数値取得中)

「うちの現場に、本当に定着するのか」

導入を検討するときに出てくる3つの不安と、その回答です。

不安①

委託元のシステムに触れない

元のシステムには手を入れません。画面の上に案内を重ねる形なので、委託元への改修依頼も発生しません。

不安②

現場が使いこなせない

使い方を覚える必要がありません。操作している画面にそのまま出するため、新しく学ぶものが増えません。

不安③

つくる人がいない

ノーコードで作成できます。現場を知っている人が、自分で案内を足したり直したりできます。

| 育成の負担は、設計で減らせる

この資料でお伝えしたかったことは、次の3点です。

新人が育たない原因は、個人の能力ではなく
教える前提でつくられた設計の側にありま
す。

教育を厚くする打ち手は、行き着く先が人の
努力のため、続けるほど教える側が消耗しま
す。

覚える負担そのものを減らせば、自走しやす
い状態に近づけられます。

覚えさせる前提を外せば、 育成の負担は設計で減らせる

全社で一度に変える必要はありません。まずは1業務からで十分です。

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

ガイダンス

最適なタイミングでの
通知・ヘルプ

分析

システム活用状況確認で
改善ヒントを提示

あとのせAI

業務導線上に
エージェントを埋め込み、
AI活用を「当たり前」に

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

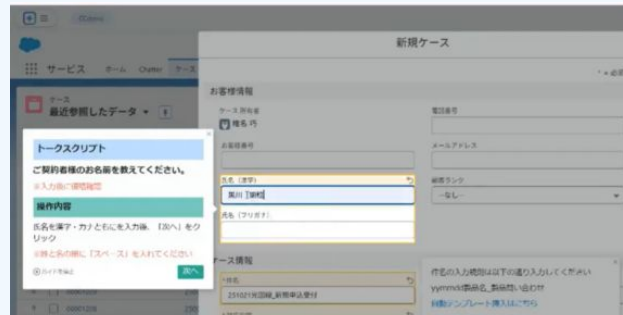
取り組み

- 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

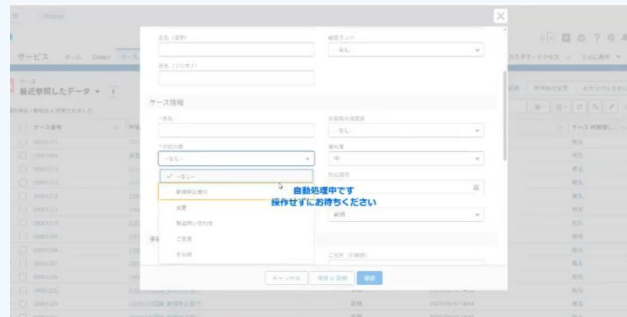
効果

- 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

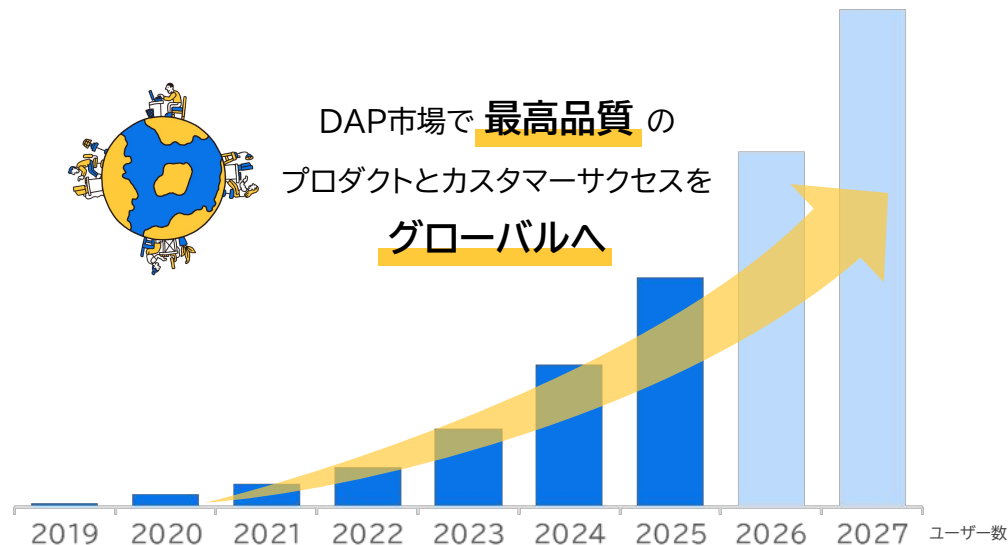
累計資金調達額 24億円(シリーズBまでの累計)

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

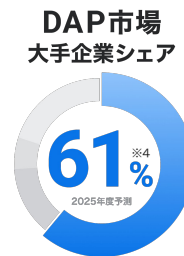


DAP市場で **最高品質** の
プロダクトとカスタマーサクセスを
グローバルへ



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