

差し戻し率79%削減も！
ミスのない経費精算を定着させるための取組とは？

目次

01 経費精算システムのよくある課題とは？

02 ストレスフリーな経費精算を実現する「DAP」

03 経費精算システムの成功事例のご紹介

04 テックタッチのご紹介

05 「テックタッチ」による成功事例のご紹介

01

経費精算システムのよくある課題とは？

一般的な経費精算システムの主な導入目的

多くの企業は「ガバナンス強化・生産性向上・経費最適化」を目指して導入を進めています

ガバナンスの強化

- 経費データ、領収書データの適切な管理
- 経常的に変更される関連法に合わせ、柔軟にアップデートするSaaS製品ならではの強み

従業員の生産性向上

- 従来エクセルなどで経費申請していたプロセスをWebベースに置き換え、さらにICカードや法人カードとの連携が可能になったことによる、1件あたりの精算にかかる時間の削減
- ペーパーレス対応の経費精算システムにより、領収書原本の提出工数や管理コストの削減

経費の可視化/最適化

- 出張経費の可視化と分析ができるようになったことで、旅費交通費・立替精算支出の削減や適正化活動が可能に

経費精算システムのおよある課題

導入前から運用後に至る各フェーズにおいて、異なる課題が発生します

システム導入前

マニュアル作成が
とにかく大変

- トレーニングや動画作成も含めると、**初期の作成に100時間以上**かかる例も

導入直後

問合せ・差戻しが
殺到

- ログイン周りなど初歩的な質問が殺到
- **問い合わせや差戻しが多く、差戻しへの対応方法の問合せも**合わせて多い

導入後

一人30分/月の
迷い時間が発生

- システム利用時間は一人当たり平均**80分/1か月**、うち迷っている時間は**36分(45%)**。マニュアルを探したり問合せをしたり、といった無駄な時間が多くかかっている※

運用中

問合せ・差戻しが
減らない

(マニュアルが読まれない)

- 問合せや差戻しが、**想定していたほど減らない**ことが大半
- **マニュアルを全く読まないユーザーも**半分以上に及ぶ※

運用後1年以降

法改正・UI改善が
止まらない

- **インボイス制度や電帳法**など、毎年法改正が起こりえる領域
- **システムのUIも変わりやすく**、慣れ始めたユーザーのストレスが溜まりやすい

※)当社で実施したアンケート結果による数値

課題が起きる原因

特定の企業の問題ではなく、構造的な問題のため、どの企業も(程度の差はあれ)ぶつかる可能性があります

経費精算業務自体の特徴

- 経費精算は1ヶ月～半年に1回しかしない、頻度の低い作業
- 会社ごとに細かい運用ルールや注意点が存在する
- 法改正により画面UIやオペレーションが経常的に変更される

SaaS製品ならではの特徴

- 従来運用していた画面や業務フローから大きく変わって「パッケージ化されたSaaS製品」にすべてを合わせる必要がある
- また、カスタマイズできる部分も限定的
(特に外資系のツールだと、製品ならではの独特の用語が多数存在する)

システムの利用方法や目的を従業員に周知

従業員による
適切な経費申請

コア業務に集中できる
効率的なオペレーション

データをもとにした
支出削減・適正化活動や
ガバナンス強化

データの可視化

02

ストレスフリーな経費精算を実現する 「DAP」

Digital Adoption Platform (DAP)

アプリケーションの導入を促進し、
システム定着を迅速に進め、
アプリケーション導入効果を
いち早く発揮するためのツール

日本市場(※1)

2020年～

400%

成長率

2020-2025

58.5%増

年平均成長率

1. [ITRがデジタル・アダプション・プラットフォーム市場規模推移および予測を発表](#)

ストレスフリーな経費精算を実現する「DAP」

「DAP」導入前



「DAP」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

03

経費精算システムの 成功事例のご紹介

月間操作時間を約600時間削減！ 操作ミスも削減し、システム管理者/ユーザー双方の負担を大幅に軽減

導入前の課題

- システムの問い合わせ対応に追われ、本社経理が主要業務に集中できなくなっていた
- 決算期の差し戻し件数が多く、業務工数が逼迫していた

取り組み

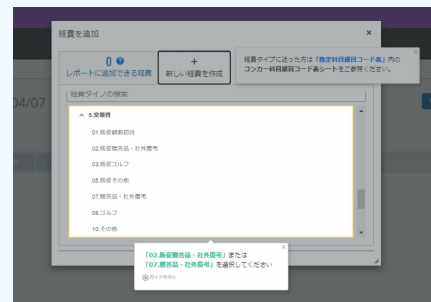
- テンプレートを活用し、およそ2ヶ月半でナビゲーションを設置
- 分析データを元に、インパクトの大きい箇所へ優先的にナビゲーションを実装
- 入力ミスが多い箇所にオートフロー機能を設定し、自動化

効果

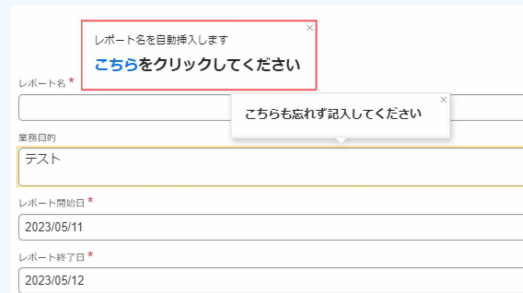
- 「SAP Concur」※1の操作時間が、1ヶ月あたり約600時間短縮
- ユーザーの60%が操作時間の減少、利用時のストレス緩和を実感
- 差し戻し率を約20%、問い合わせ率を10%削減

※1:記載された会社名および製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

テックタッチの活用事例



従業員からの問い合わせが多い操作箇所をガイドで案内



表記揺れや入力漏れが発生しやすい箇所をツールチップでサポート

株式会社商船三井 様

問い合わせ率33%、差し戻し率79%削減！マニュアル作成工数を大幅削減し、システムの利活用を促進

導入前の課題

- 生産性向上を目的に「SAP Concur」※1を導入したものの、Concur上の設定の制限などで運用がうまくいかず活用しきれていない
- マニュアル作成に多大な工数がかかるのに読まれない、使われない

取り組み

- 「SAP Concur」にテックタッチでガイドとツールチップを設置

効果

- マニュアル作成やメンテナンス工数が削減
- 問い合わせ率33%、差し戻し率79%削減

※1:記載された会社名および製品名などは該当する各社の登録商標または商標です。

テックタッチの活用事例



テックタッチの導入で、累計100時間以上を費やしていたマニュアルや動画の作成も最低限で済むように

04

テックタッチのご紹介

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 226名(2026年5月時点)※正社員のみ

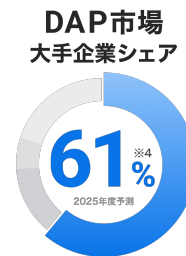
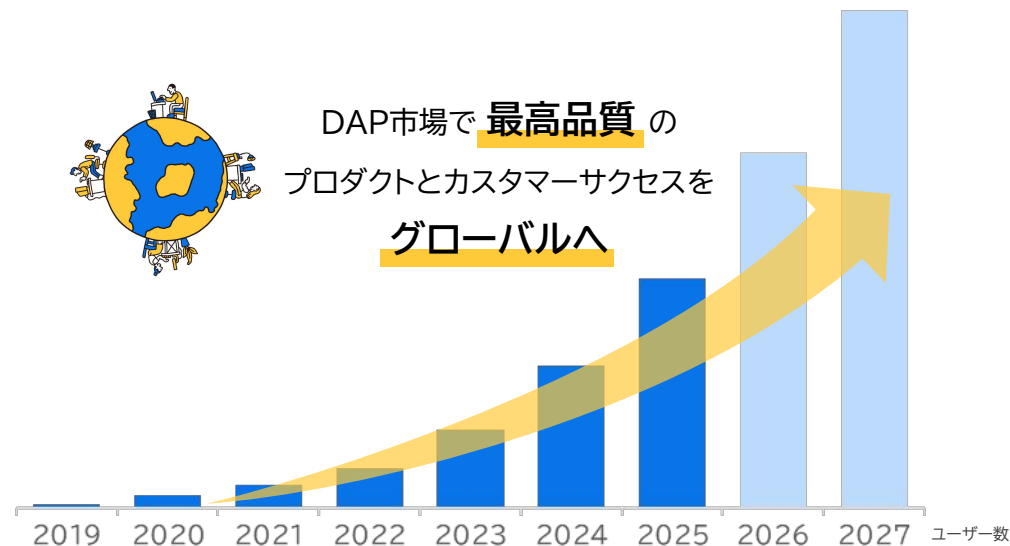
累計資金調達額 24億円(シリーズBまでの累計)

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



※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)

企業の社内システム

IHI

MS&AD
あいおいニッセイ同和損保

一人ひとりの「生きる」を支える
朝日生命

AGC
Your Dreams, Our Challenge

in 鹿島建設

COSMO

KOBELCO

SUNTORY

JR
JR九州

SHIONOGI

MOL
商船三井

SEKISUI

損保ジャパン
SOMPO

第一生命
Daiichi Life Group

大成建設
For a Lively World

DNP
大日本印刷

Daiwa House
DAIWAHOUSEグループ

TAKENAKA
建物の未来を、未来へつなぐ

中部電力

TISI
TIS INTEC Group

TDK

TOKYO GAS
エネルギー・ソリューション

東ソー株式会社
TOSOH

TOPPAN

TOYOTA

NISSAN

日本郵船

Bell
System24

HONDA

mazda

MIZUHO

SMBC
三井住友銀行

三井不動産
MITSUBI FUDOSAN

三菱重工

三菱商事

MITSUBISHI
ELECTRIC
Changes for the Better

MUFG
三菱UFJ銀行

ヤマト運輸

YAMAHA

YANMAR

Love Earth, Love Life
雪印メグミルク

RESONAC
Chemistry for Change

自社サービス向け

at home

WingArc
The Data Empowerment Company

SBI証券

NTT DATA

JR 鉄道情報システム株式会社

Speeda

TISI
TIS INTEC Group

TOKYO GAS
NETWORK

TRUSCO

BIZREACH

MATSUYA

MUFG
三菱UFJ信託銀行

明治安田生命

RICOH

りそな銀行

LOGISTEED

官公庁・自治体・教育機関向け ※実証実験・連携協定含む

デジタル庁

農林水産省

経済産業省

大阪府

川崎市

磐田市

墨田区

都城市

※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)

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。

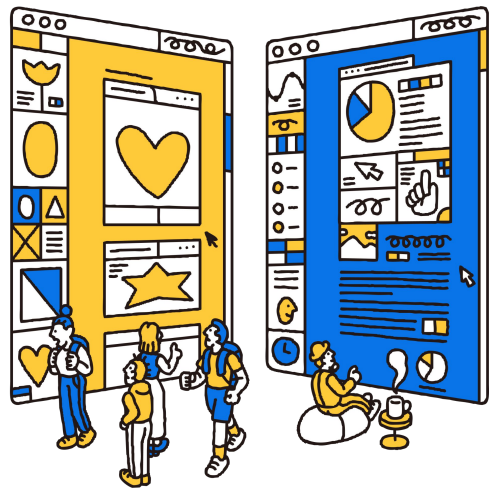
これからは、その進化をAIの世界にも広げていきます。

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。



Appendix

領収書をAgentic OCRで読み込み、経費作成・明細化に必要な項目を自動で経費精算システムに入力。
各社のポリシーに応じた自動入力的设计が可能*なので、従業員の工数も差し戻しも大幅削減できます。

※自動入力的设计はカスタマイズでの设计になります

STEP1

経費精算システムの上に
OCRのトリガーを設置



STEP2

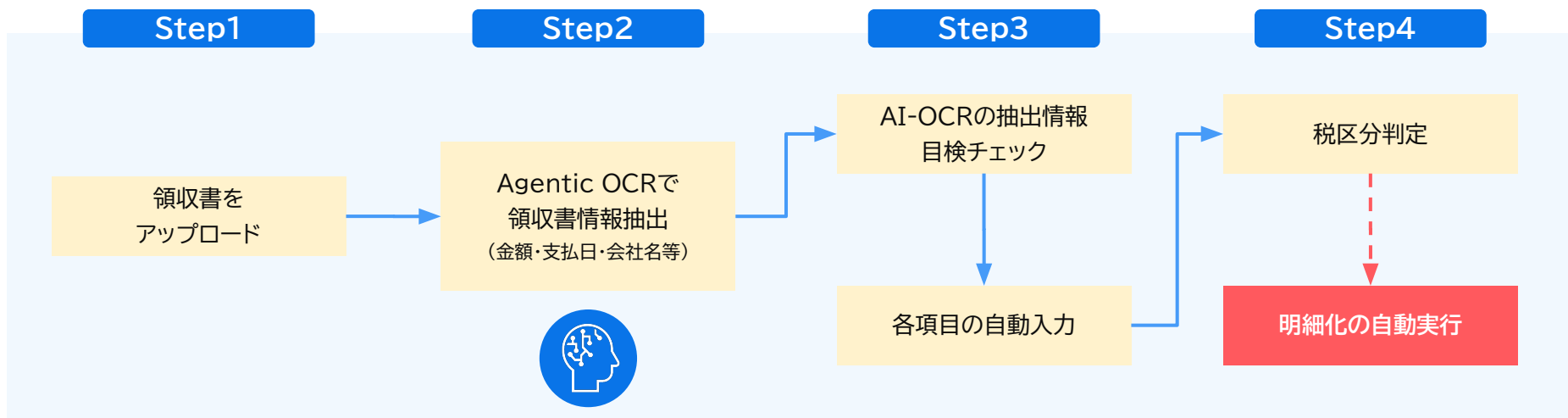
領収書から明細化に必要な
主要項目・内容を抽出



STEP3

システムに対して
取得した情報を自動入力





● 柔軟なトリガー設定

起動条件は「領収書アップ時」等柔軟に設定できるため、従業員に使われるUXの設計が可能

● 各社ルールに沿った出力

金額・取引日・支払先はもちろん、各社ごとの必須入力項目・フォーマットに合わせて領収書情報を出力

● 目検チェックも挟む

AI-OCRの精度は100%ではないので、出力内容が正しいかどうか、目検を挟む誤っている場合は修正も可能

● システム側に自動入力

出力された内容が問題なければ、システム側に自動入力することで人力作業を最小限に

● 税区分・明細化有無を判定

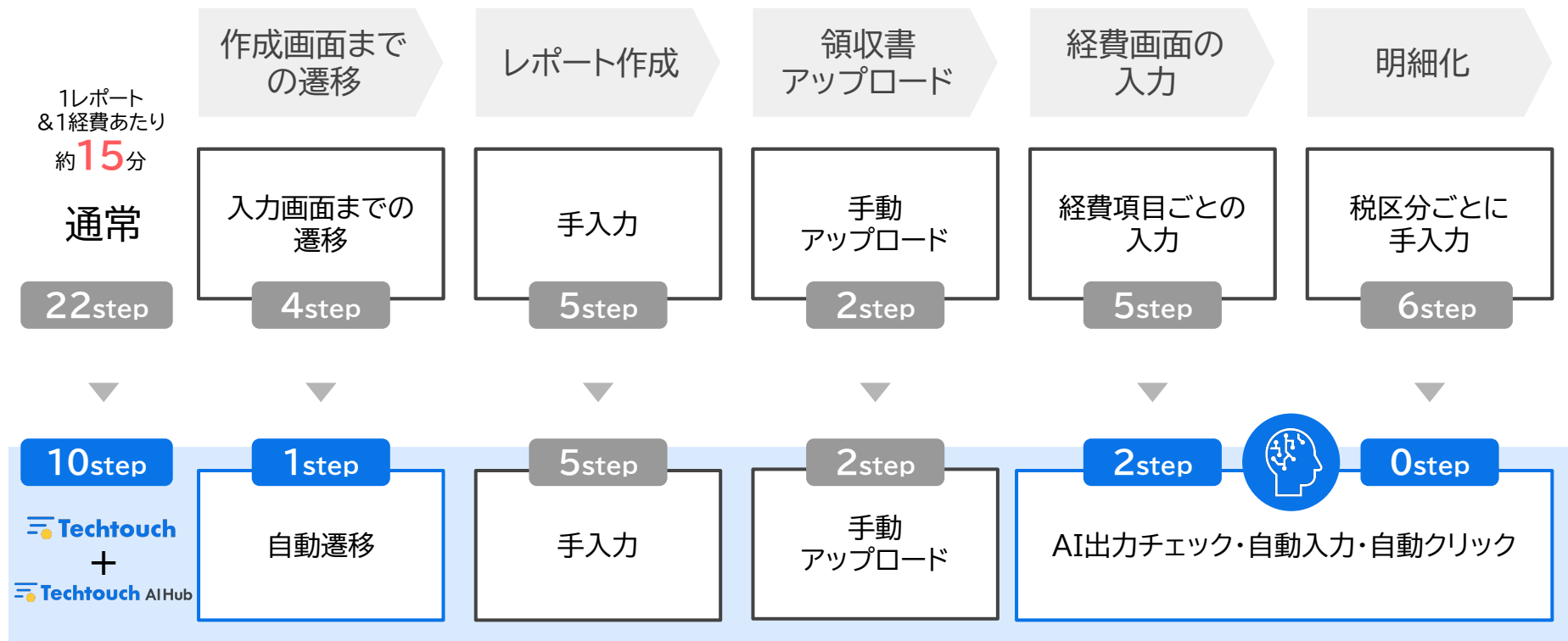
ミスが多い税区分の選択・明細化も、領収書の内容から正しい税区分を選び、明細化が必要な経費もレコメンド

● 明細化を自動実行

領収書の内容から、複数税率の経費が含まれているものを判定し、明細化も自動実行

DAP+経費精算エージェントにより、経費精算に必要なステップ・操作時間が半分以下に

領収書の情報から、申請に必要な情報(金額・支払先・日付・税区分等)を読み取り、最大限の自動化を実現



1レポート
&1経費あたり

約7分

