

情報通信業界での 「テックタッチ」導入事例集

「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

人事

調達

汎用チャット

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

システム利用分析



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、既存IT資産とAIの融合モデルを提供。
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・アラート

分析

システム活用状況確認で
改善ヒントを提示

AI組込

業務導線上に
エージェントを埋め込み
システムをAIネイティブ化



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

Daiva House
DAIVAグループ

TAKENAKA
建いふかたち 築きつづめて

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
MITSUI 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

顧客向けクラウドシステム

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

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

農林水産省

経済産業省

KOBE

裾野市

洲本市
sumoto city

OPEN
YOKOHAMA

その他官庁
・地方公共団体 等

※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)

目次

01 トランスコスモス株式会社

02 KDDI株式会社

03 株式会社TOKIUM

04 NDソフトウェア株式会社

事例 | トランスコスモス株式会社

最先端のAI音声認識システムをフル活用し、お客様に更に価値を届けるコンタクトセンターに

導入前の課題

- 導入済みのAI音声認識システムをフル活用したい
- マニュアルや資料だけでは高度な機能の使い方が浸透しない
- 出張による対面の研修はコスト・時間ともにかかりすぎる

取り組み

- AI音声認識システムにガイドを設定し、コールセンター担当者がガイドに沿って操作できる環境を構築

効果

- 対象システムの**各機能の活用立ち上げ期間を2ヵ月短縮**
- **トレーニングの受講人数を半分に、時間は2/3に削減**
- **問い合わせ件数がゼロに**



トランスコスモス株式会社 様

お客様の声

使いやすさもありますが、一番は、先ほども挙げたコンサルとしてお付き合いいただける点が「テックタッチ」の強みです。

効果が出るであろう指標を示してくれ、優先度を付けてガイドを作成できました。

「Salesforce」に「テックタッチ」を採用 営業支援とパートナー連携強化に向けたDXを加速

導入前の課題

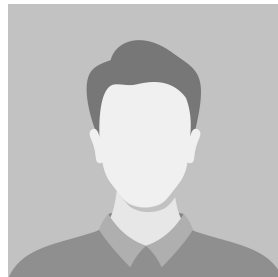
- UI変更時のマニュアル更新や改善作業がシステム担当者の負担に

取り組み

- 操作ナビゲーションの活用によって営業現場での入力ミスや問い合わせの削減を図る

効果

- 正確な営業情報の集約と販売パートナーとのよりスムーズな連携を実現し、パートナーグロース本部の**営業支援体制の質的向上**につなげていく見通し



KDDI株式会社 パートナークロース本部 パートナービジネス企画部 久保田 譲様

お客様の声

当部では、お客さまのニーズに沿った提案を行うべく、「Sales Cloud」を営業基盤システムとして導入し、営業活動におけるデータ利活用や提案力強化を推進しています。

「Sales Cloud」にて様々な機能を開発提供する一方、新規メンバーが操作に迷ってしまうなど利用促進面に課題があったため、画面上でダイレクトに操作をガイド/自動簡略化できる「テックタッチ」の導入を決めました。今後は営業メンバーのリテラシーを問わず直感的に「Sales Cloud」を利用いただけるよう「テックタッチ」でのガイド提供を充実させ、営業活動の更なる支援を進めて参ります。

事例 | 株式会社TOKIUM

顧客オンボーディング業務を改善し、導入担当者の効率向上を目指す

導入前の課題

- 導入プロセスに多くの時間を要しており、効率化が課題に
- 初期設定完了後の顧客による動作確認時に、操作方法に関する問い合わせが増加

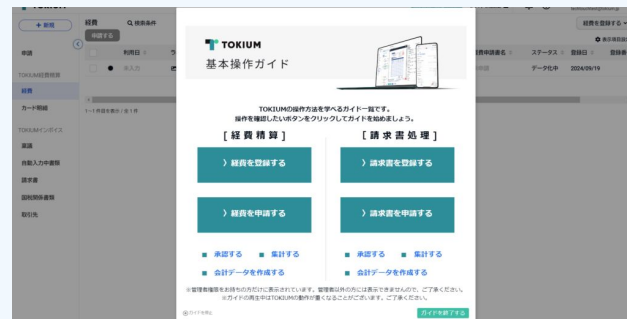
取り組み

- 「操作・設定ガイド」ボタンよりいつでもガイドを利用可能に
- 操作を手助けするメニューがまとまったポータルガイドを設置
- 操作の難しい箇所に説明画像を用意し、顧客の迷いや誤入力を防ぐ

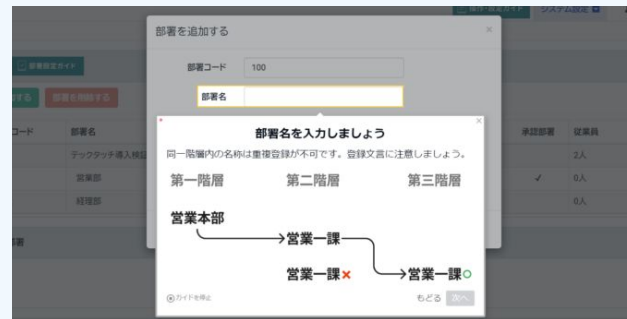
効果

- 初期設定完了後に顧客が迷わず使い始められるだけでなく、各種修正方法についても案内を表示し、**ユーザーが自己解決できるように**

「テックタッチ」の活用イメージ



操作を手助けするメニューがまとまったポータルガイド



操作の難しい箇所に説明画像を用意し、顧客の迷いや誤入力を防ぐ

事例 | NDソフトウェア株式会社

マニュアルダウンロード数2.24倍に！ヘルプ情報への導線でユーザーの自己解決をサポート

導入前の課題

- 3年に一度の介護保険制度改正に伴い、ユーザーからの問い合わせが殺到していた
- マニュアルや動画など自己解決のためのコンテンツを多数用意していたが、ユーザーがたどり着けていなかった

取り組み

- 制度改正に関する資料への導線をトップページに表示
- 画面中央にポップアップを表示し、マニュアルへの導線をユーザーに周知
- 契約状況ごとに内容をカスタマイズして案内を表示

効果

- ユーザーが自己解決用コンテンツにたどり着けるようになった
- **マニュアルのダウンロード数が2.24倍**に増加

「テックタッチ」の活用イメージ



TOPページにバナーを表示し、特に見てほしいコンテンツへの導線を改善



ページ階層が深くユーザーが見つけにくかった動画コンテンツへ直接誘導し、自己解決を支援

会社概要

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

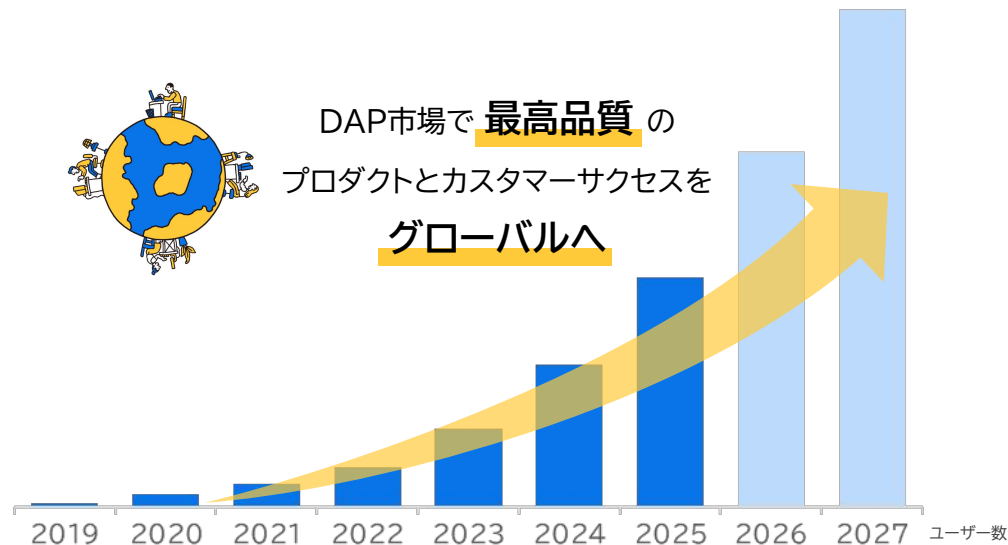
累計資金調達額 24億円(シリーズBまでの累計)

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

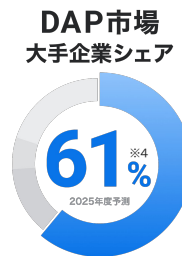


DAP市場で **最高品質** の
プロダクトとカスタマーサクセスを
グローバルへ



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。

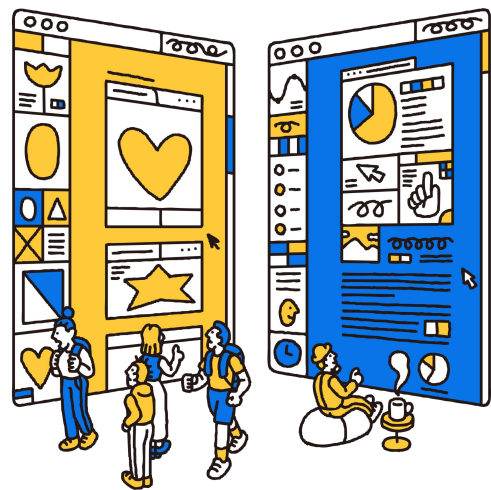
これからは、その進化をAIの世界にも広げていきます。

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。



【お問い合わせはこちら】システム定着化・DXの成果創出に向け、貴社に必要な情報を提供します



「自社のシステムでも使えるか？」等、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



実際の操作ガイドの動きや、作成手順などをご紹介します。

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

