

SV向け

オペレーターの違いを無くし 「心理的安全性」を高めるデジタル活用ガイド

- 心理コストを成長の原動力に変える方法 -

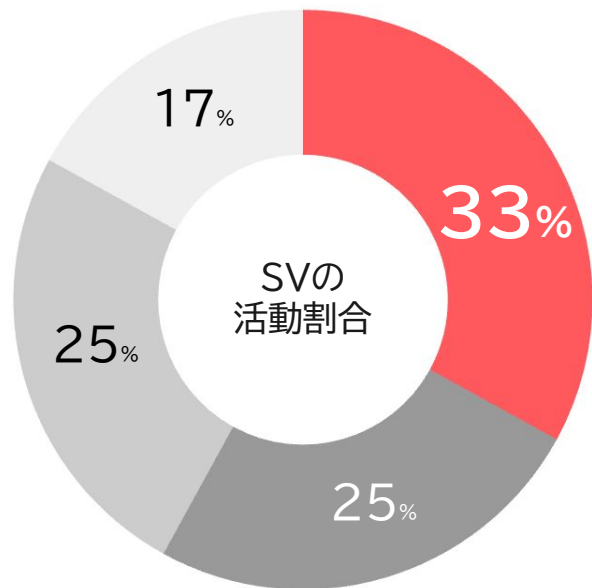
目次

- 01 現場に潜む「心理コスト」の正体
- 02 従来の対策では「人への依存」がなくなる理由
- 03 実践事例:「テックタッチ」で実現した「高い心理的安全性」の作り方
- 04 数字と声で見る「心理的安全性」がもたらす事業成果の例
- 05 「テックタッチ」のご紹介

01

現場に潜む「心理コスト」の正体

多くのSVが、本来のマネジメント業務ではなく「心理コスト」を下げるための活動に追われている



エスカレ・
ミス修正対応

業務時間の1/3が消失

「エスカレーション対応」や「ミス修正」といった後ろ向きな業務が、SVの本来の仕事を奪い、未来への投資時間(改善・教育設計)を圧迫しています。



毎日メンバーのWチェックと手戻り対応で1日が終わり、チームの改善計画を立てる時間が全く取れません...

● エスカレ・ミス修正対応 ● 育成・OJT ● 進捗管理 ● 改善活動

たった1日5分の「迷い」が、年間2,000万円の損失を生む事実



1日の迷い時間

5分



年間営業日

240日



従業員数

500人



年間損失時間

10,000時間

年間損失額

2,000万円





「迷い」を無くすことは、最も確実に迅速なコスト削減策です。


02


従来の対策では「人への依存」が
なくなる理由

従来の対策では「人への依存」がなくなる理由

 研修・座学の強化

 マニュアル・FAQの整備

 チェックリスト運用

 ガバナンス・ルールの
厳格化

「記憶」と
「検索スキル」
への依存



マニュアル
更新が
追いつかない

手順の
複雑化による
属人化の進行

必要なのは、「後から調べる」ことではなく、現場の“その瞬間”を導く仕組みへの転換です。

解決策の三原則:「教える」から「リアルタイムで導く」へ

思考のショートカット

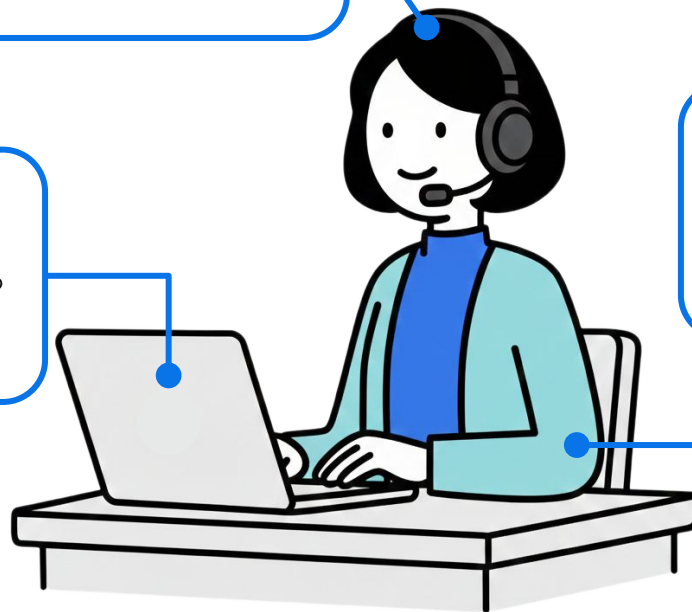
「何をすべきか」の迷いをUIガイドで排除。
判断プロセスそのものをシステムが
肩代わりし、認知負荷を最小化する。

リアルタイム性

座学の記憶に頼るのではなく、業務を行っ
ている“その瞬間”に必要な情報を
画面上に直接提示する。

属人化の排除

エース社員のノウハウをガイド化。
誰が操作しても同じ手順、同じ品質で
業務が完了する状態を作る。



従来手法の限界を超える選択肢:DAP(デジタル・アダプション・プラットフォーム)

システム操作をリアルタイムに案内することで、オペレーターはもう迷いません。

3つの原則を充たし、かつ高いROIを発揮するのがDAPです。



ナビゲーションでユーザーが迷わない

オペレーターにとって「常にベテランが隣で見守ってくれている安心感(心の保険)」になる

システム改修不要

「改修不要」でUIUXを改善可能
もうオペレーターが迷わない

常にベテランが隣にいるような安心感

「誰が」「何に」迷っているかをデータで可視化し、経験や勘に頼らない継続的な改善サイクルを構築

03

実践事例:「テックタッチ」で実現した
「高い心理的安全性」の作り方

Wチェックを激減した事例

CRMのWチェックを激減し「ミスを恐れない」業務を実現

導入前の課題

- システムでチェックすべき項目が点在しWチェック時の見落としが多発
- Salesforceの画面を上下にスクロールし、5箇所も離れた項目を目視で確認していた

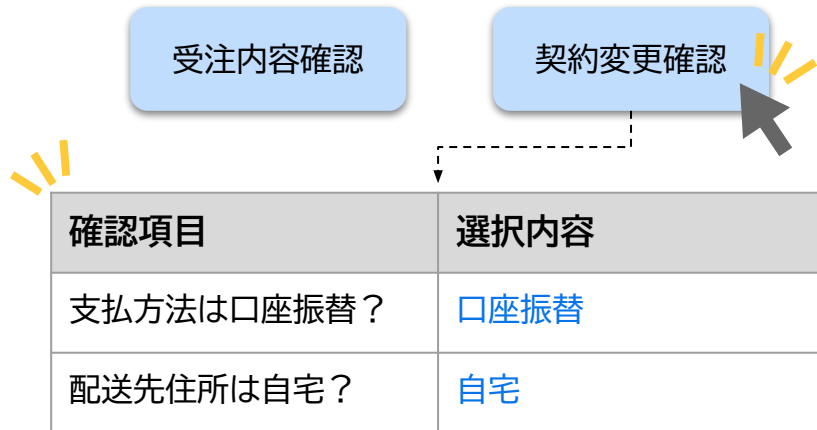
取り組み

- ボタンを設置しクリックすると、チェック項目が表示される
- システム画面を全てチェックせずに

効果

- 新人のWチェックが**50件/日→0件へ激減**
- 応答率向上&品質の安定化
- 「**ミスをしていないか**」不安を抱えることが激減しSVの負担も軽減

「テックタッチ」の活用イメージ



システムの画面をすべて見て項目を確認する手間が省け、Wチェックを確実に実行できる

請求書発行の自動化とミス防止

請求金額の入力を自動化し「人を介在させない」

導入前の課題

- 請求書発行作業時に金額入力の手動のためミスが発生する可能性がある

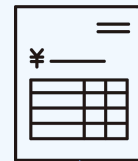
取り組み

- 請求書作成作業を自動化することでミスの抑止

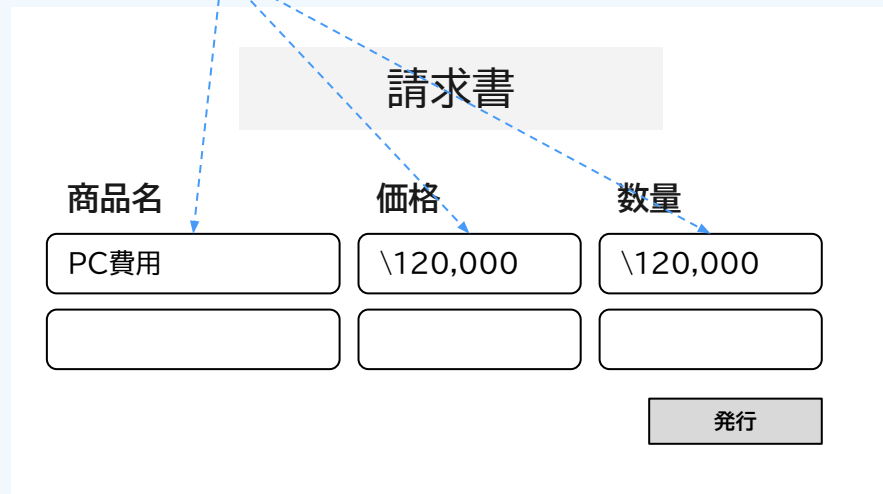
効果

- 自動入力化によりミスを防止
- 作業時間の削減と業務品質の向上を実現
- **メンバーのミスやクレーム対応によるSVの工数が激減**

「テックタッチ」の活用イメージ



請求書の内容DAPで自動転記



マニュアルの検索工数を激減

どのマニュアルを見ればいいのかを経験と勘に依存しない

導入前の課題

- ナレッジが複数に分かれ、チェック項目のマニュアルが把握しづらい
- 3つのマニュアル、合計数百ページの中から、条件に合う1行を探し出す

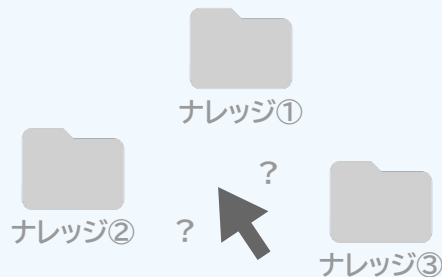
取り組み

- ガイド機能を使用することで複数に分かれているマニュアルを1画面で確認が可能

効果

- 約40～50件/日の業務で約1時間/日の工数削減
- 新人でもベテランと同じ早さと正確さで正しい情報にアクセス可能
- **SVが質問対応に割く工数が減り、より本来の業務に集中できる**

「テックタッチ」の活用イメージ



ナレッジが点在しており、正しい情報にアクセスするのが難しい。ベテランしかできない。

よく使うナレッジ

本人確認	キャンセル規定
エラーコード	専門用語

システムを開くとナレッジが1ページに集約されて表示される

04

数字と声で見る「心理的安全性」がもたらす
事業成果の例

驚異的なパフォーマンス改善データ

- 新人の立ち上がり:学習・教育期間を**1ヶ月半から2週間に短縮**
- 管理者の負担軽減:エスカレーション件数を**90%削減**
- 全体効率:平均処理時間を**40%削減**

現場に生まれた前向きな変化(心理的安全性)

- 管理者からの「ちゃんとやってください!」という**叱責が消滅**
- オペレーターからの「これもツール(ガイド)にできませんか?」という**改善提案が増加**
- 「念のため確認いいですか?」という**不安による質問が解消**



管理者とオペレーターの声

入力漏れが、一目でわかる！

ミス抑止で、オペレータのメンタルケア時間も減少しました。

複数ツールの横断利用が可能！

環境を変えずに導入できました。

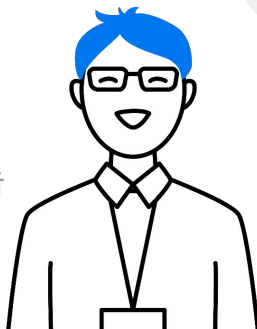
ミス防止策をDAPに直接反映

マニュアル整備、再教育がスマートに。

必須項目をハイライトで表示

画面が分かりやすく、非常に見やすいです。

管理者



毎回チェック箇所が表示されるので、

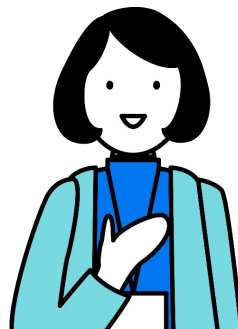
見落とさない！

誤入力しやすい業務が自動化されて助かる！

自動で操作されているのが新鮮！

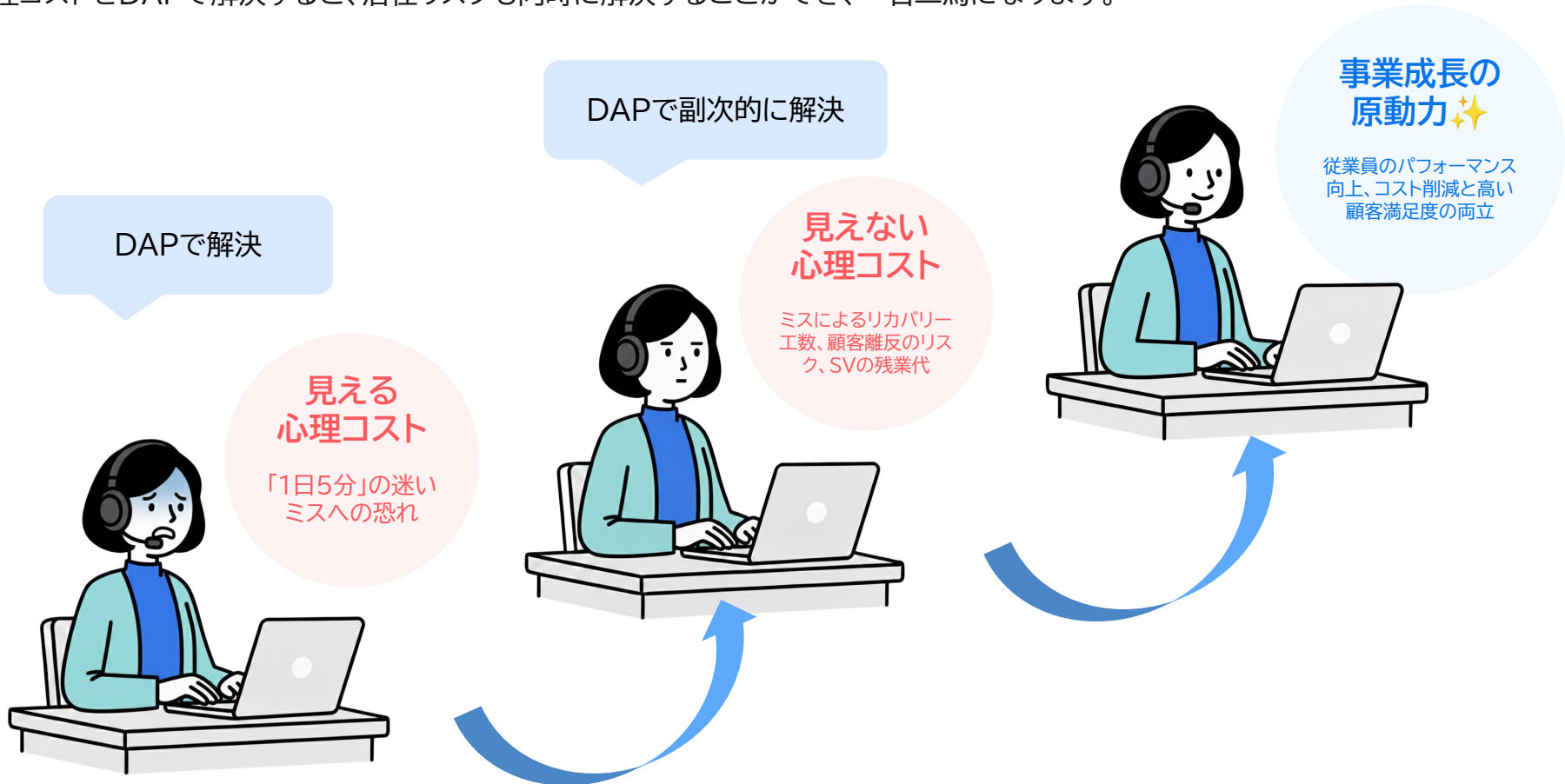
安心して仕事できるようになりました！

オペレーター



心理コスト下げることとは事業成長の原動力につながる

心理コストをDAPで解決すると、潜在リスクも同時に解決することができ、一石二鳥になります。



05

「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 5階

社員数 195名(2025年12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)

DNX Ventures

アーキタイプベンチャーズ株式会社

投資家情報

DBJキャピタル株式会社

一部抜粋

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

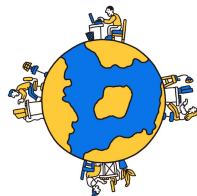
電通ベンチャーズ ほか

 **Techtouch**

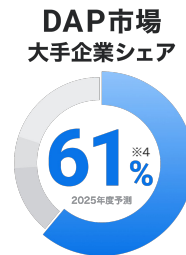
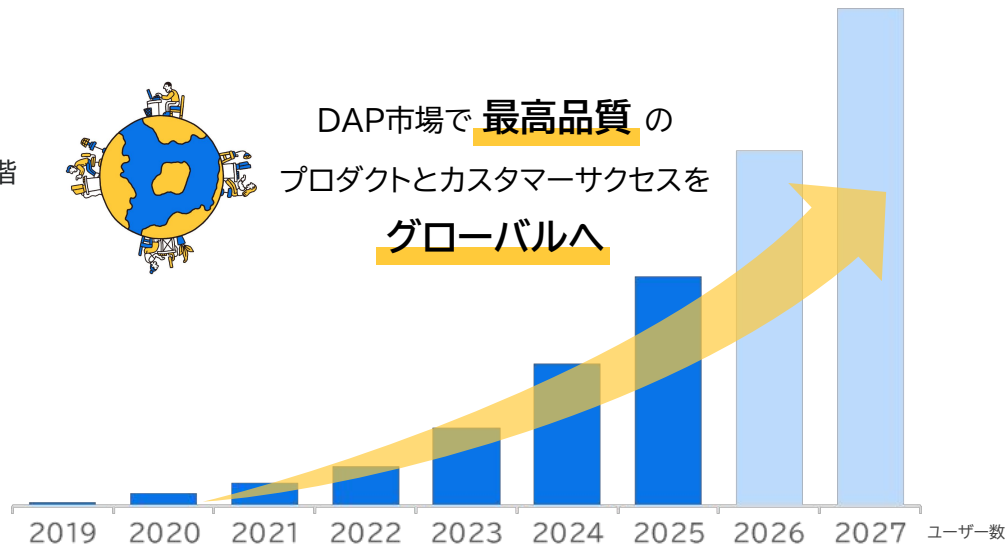
提供プロダクト

 **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

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

鹿島建設

JR

SHIONOGI

MOL
商船三井

損保ジャパン

一生涯のパートナー
第一生命
Dai-ichi Life Group

大成建設
For a Lively World

DNP
大日本印刷

Daiwa House
DAIWAHOUSE

新しいものづくり 未来へつなぐ
TAKENAKA

中部電力

TIS
TIS INTEC Group

東京ガス
TOKYO GAS

東ソー株式会社
TOSHIBA

日本郵船

Bell
System24

前田建設

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

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

WingArc
The Data Empowerment Company

SBI証券

JR東日本
鉄道情報システム株式会社

TIS
TIS INTEC Group

TOKYO GAS
NETWORK

MATSUYA

MUFG
三菱UFJ信託銀行

明治安田生命

りそな銀行

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

その他官公庁
・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)

顧客向けサービスへの「テックタッチ」導入企業（一部抜粋）

2026.01.27 更新

EC	マーケティング	会員管理・コミュニティ	バックオフィス	フロントオフィス	金融・保険	不動産

人材サービス	建設	運輸・物流	製造業	通信インフラ	小売・飲食・メディア	教育・スポーツ	医療・ヘルスケア・介護	コンサルティング	公共
									デジタル庁
									農林水産省
			大手EDIサービス						
						カナミック ネットワーク			

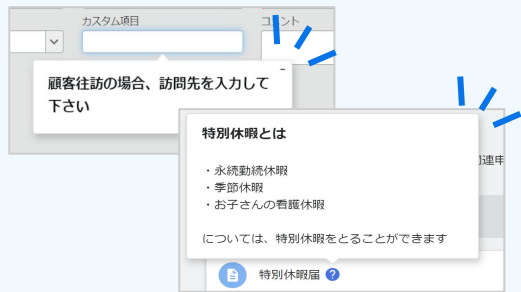
大手人材広告企業

※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)

「テックタッチ」機能概要

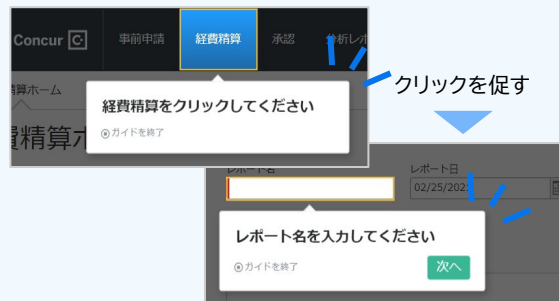
ツールチップ

操作に合わせて必要な情報を表示



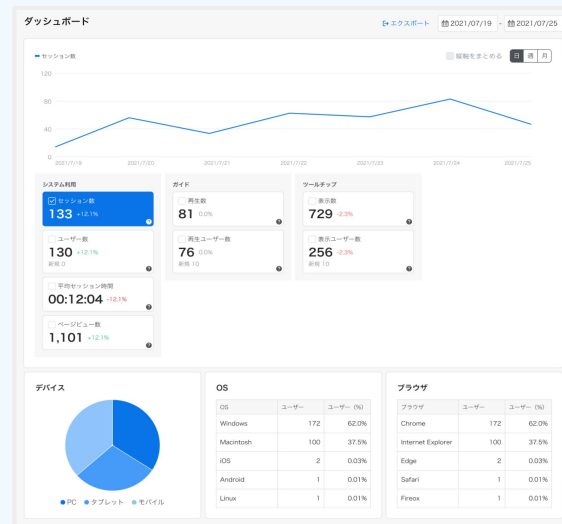
ガイド

ステップに沿って操作を案内



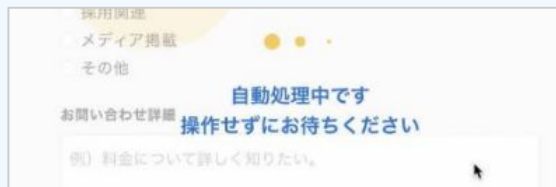
分析

システム活用を可視化し
さらなる有効活用へ



オートフロー

画面クリックや定型文入力処理等の
業務を効率化



当資料のダウンロード者限定コンテンツ

コールセンターの現場や経営のリアルな声を知ることができる成功事例の解説資料です。本ebookをダウンロードされた方限定で進呈いたします。資料は管理者向けと経営層向けがございます。是非、どちらもご参照ください。（※無断転載はお断りしております。ボタンをクリックすると直接閲覧可能です。）



運用で回避をSTOP！

**テックタッチで加速する
コールセンター変革事例**

パーソルコミュニケーションサービス株式会社
2025年10月21日（火）



管理者向けの事例を見る

経営層向けの事例を見る

コールセンターのCRMなどのシステム活用や、DAPのお問い合わせは以下よりお問い合わせください。

営業担当とのWeb会議(30分)を1クリックで予約できます。

[日程を登録する\(1クリック\)](#)



Techtouch