

金融向け 「テックタッチ」導入事例集

目次

01 事例集

全管協少額短期保険 様 P04

三菱UFJ信託銀行 様 P05

株式会社hokan 様 P06

02 テックタッチについて P07

.

01
事例集

事例 | 全管協少額短期保険 様

繁忙期に問い合わせが急増する保険契約手続き管理システムに「テックタッチ」を活用

導入前の課題

- 繁忙期に問い合わせが急増し、社内リソースに大きな業務負荷がかかっていた
- マニュアルは存在したが、情報が見つけにくく使われず。ユーザーの自己解決が進まず、問い合わせ削減のボトルネックに

取り組み

- 保険契約手続き管理システム「きょうさいくん」に「テックタッチ」を導入
- **事業部門がノーコードで、画面上に操作ガイドや入力補助を設置**

効果

- ユーザーの入力ミス防止により、差し戻しや手戻りのストレスを軽減し、顧客体験(CX)が向上
- ユーザーの自己解決を促進し、**問い合わせ減少と繁忙期の業務安定化**に貢献



ご担当者様

“特に繁忙期には、問い合わせ件数が急増し、社内リソースへの負荷が大きな課題となっていました。このたび導入した「テックタッチ」は、ノーコードで操作ガイドを画面上に設置できる柔軟性と即応性を兼ね備えており、まさに当社が直面していた課題に対する最適解でした。入力ミスを未然に防ぎ、手続きの手戻りを減らすことで、業務効率の向上と顧客満足度の両立が期待されています。”

出典: [導入事例](#)

事例 | 三菱UFJ信託銀行 様

「テックタッチ」で利用者の迷いをその場で解消

導入前の課題

- 利用者増加に伴い、多様な利用者が操作に迷い、問い合わせが発生し、サポートリソースに影響が生じていた
- サービスの詳細な内容を伝えようとすると文字が多くなりすぎるといった難しさがあった

取り組み

- 利用者の迷いを早期に解消できる直感的な**リアルタイムナビゲーションを設置**
- 画像での説明やタップで情報が表示される仕組みを活用し、**必要な方へ分かりやすく情報を届けられるようにした**

効果

- 開発よりも**迅速にナビゲーションの実装・展開が可能**になり、修正も簡単のため、改善点をすぐに取り込むことができる
- 利用者の迷いや問い合わせを改善し、**よくある問い合わせの削減とサポートリソースの最適化**に貢献

実装イメージ



アプリインストール時の設定手順を段階的に案内（ガイド機能）

個人情報登録時に誤入力しやすい項目について、注意事項をポップアップ表示（ツールチップ機能）

事例 | 株式会社hokan 様

「はじめてガイド」で初回ログイン時の迷いを解消！

導入前の課題

- 顧客数の増加に伴い、問い合わせ数が急増し、限られたCS(カスタマーサクセス)人員のサポート工数が逼迫していた
- お客様が利用方法を理解しきれぬまま利用開始を迎えるなど、入り口の顧客体験に課題があった

取り組み

- 初回ログイン時に、基本的な7機能の利用方法を網羅した「**はじめてガイド**」を**必ず表示**
- セミナーや新機能の案内をポップアップで表示し、全ログイン者への周知を徹底

効果

- 1社あたり平均4回実施していた**打ち合わせを1~2回削減**。オンボーディングにかかる時間を**平均10時間から4時間へと、60%削減**
- セミナー案内をメールと併用し、参加者数(アーカイブ含む)がこれまでの**25倍に増加**
- CSからの説明無しに使い方が分かるようになり、顧客の積極的な姿勢を引き出した

実装イメージ



02

テックタッチについて

Webシステムの改善を推進/継続する際の3つの壁

ユーザーから「わかりにくい」「クリックが多くてめんどくさい」と言われても、そう簡単にシステム改善はできません。

システムの巨大なソースコード



数万行以上に及ぶソースコード。
ボタンの変更などの些細な改修
でも、影響範囲調査は膨大。

開発リソース



常に新機能開発の要望が上がる中、
「わかりやすくする」ための
リソースを割くことは難しい。
なぜならROIが出るかわからない
と言われてしまうから。

ノウハウ



課題はわかるが、理想のUI/UXを
考えることはかなり難しい。
よって、自ら具体改善案を仮説で
提案することは困難。

その壁、テックタッチがあれば超えられます。わずか数分で画面改修を実現可能

設定はtagを埋め込むだけ。ソースコードの変更不要でパワーポイントのようにかんたんに、UX改善が実行できます。

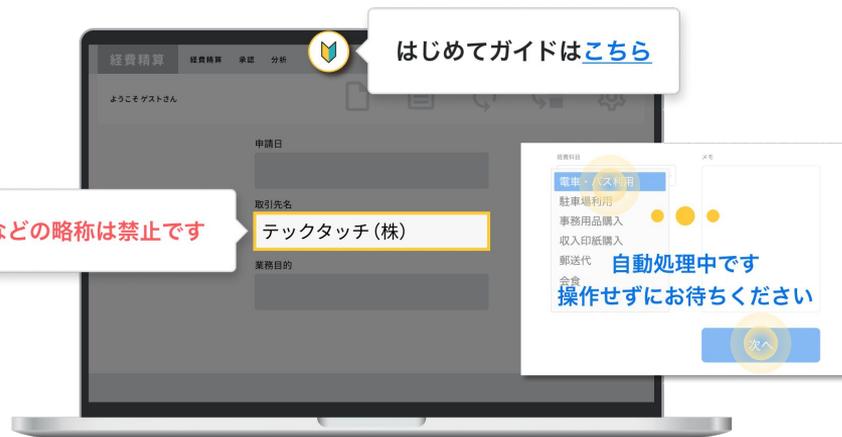


貴社のシステムに
tagを埋め込むだけで…

ソースコードの変更不要で
かんたんに画面改善ができる！



(株)などの略称は禁止です



参考) テックタッチ導入による効果 6例



施策の実行数が10倍、 売上向上

施策の実行には開発が必要なため、通常はROIが高いもののみ投資。

しかしテックタッチなら開発なくできるため、全ての施策をトライ可能。思わぬイノベーションを起こせます。



オンボーディング/ 導入支援工数の軽減

セルフオンボで顧客も自社もハッピーに。テックタッチでオンボーディング工数を60%軽減



顧客行動の見える化・ フォロー対象の抽出

顧客の利用状況を可視化し、フォロー対象が明確になりフォローの効率化を実現。そしてプロダクトへのフィードバックも可能に。



問合せ軽減・ 自己解決率向上

1件の裏には100件の困ったユーザーあり。テックタッチで問合せを20~80%軽減



開発リードタイム短縮・ 開発工数の削減

画面変更のリードタイムは実開発比85%減

開発の代わりにテックタッチで実装することで2,000時間の開発削減 AIの実装もテックタッチだけで実現。



顧客ごとにUIを変更、 アップセル&解約対策

SaaSは全顧客同じ画面。その常識をテックタッチがあれば変更可能。

顧客ごとに画面を個別カスタマイズすることでアップセル&チャーン対策に。

貴社専任担当をアサインし、コンサル、SIer、SaaS等出身のCSコンサルタントが価値創出を伴走支援

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 183名(2025年10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**

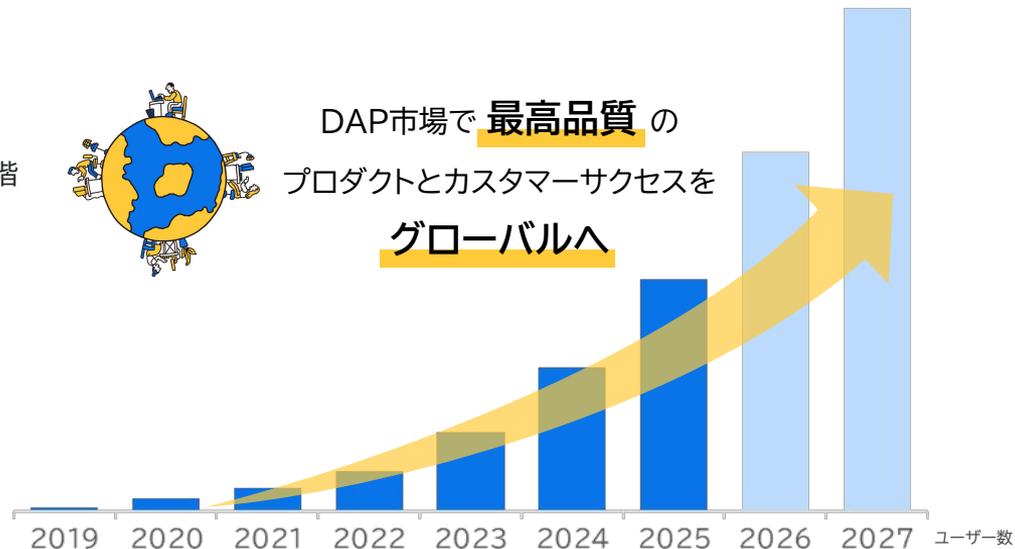
提供プロダクト

 **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:バ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:バンダー別売上金額シェア(2025年度予測)

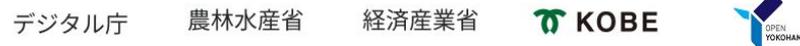
企業の社内システム



顧客向けクラウドシステム



公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む



※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)

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



15分の電話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。

電話ミーティングを予約する

