

「テックタッチ」 官公庁・地方自治体事例集

目次

1.会社紹介・サービス概要

2.事例のご紹介

01

会社概要・サービス紹介

テックタッチ株式会社

設立 2018年3月1日

住所 東京都港区東新橋1-5-2
汐留シティセンター5階 ワークスタイリング内

従業員数 120名(2024年5月時点)

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

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

NTTドコモベンチャーズ

Sony Innovation Fund

電通ベンチャーズ その他

投資家情報
一部抜粋

受賞歴

FUJITSU ACCELERATOR 優秀企業賞 選出

週刊東洋経済 すごいベンチャー100 選出

Forbes Cloud 20Rising Stars 選出

ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2022

準グランプリ

SAP Partner Innovationアワード受賞

J-Startup 2023 選出

東京ベンチャー技術大賞 特別賞受賞



※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 コミュニケーション/コラボレーション市場2023」
「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推移およびシェア(2021~2023年度予測)」

テックタッチとは

WEBシステム画面上にリアルタイムにナビゲーションを表示
マニュアル不要で、誰でも簡単にシステムを利用可能にするツール(デジタルガイド)

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



Point

- ・システム改修は不要、対象システムへの影響を極小化、低コスト・短期間で導入可能
- ・マニュアル・動画と異なり、システム操作に合わせてリアルタイムに操作支援
- ・操作ガイド作成はプログラミング不要、IT素養のない方でも直感的に作成可能

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



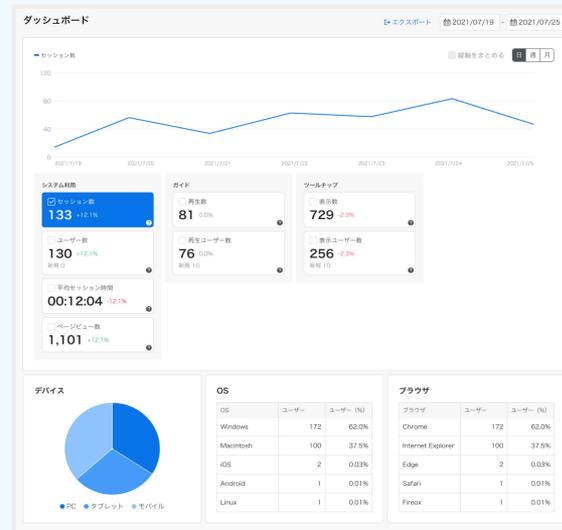
ガイド

ステップに沿って操作を案内



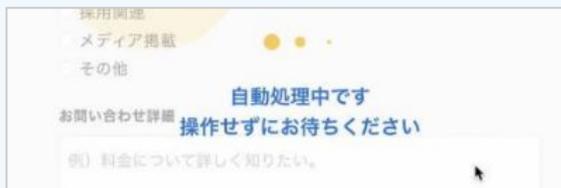
分析

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



適用システムの導入価値を最大化します

システム本来の価値を引き出すプラットフォーム

<庁内向け>
一般職員・庶務担当・承認者 等

<庁外向け>
住民・事業者 等



エンドユーザー



システム管理者

情報システム部門や
各部門のシステム担当課室 等

機能分類①: ガイダンス/自動化

正しい操作へ誘導 入力データの質向上 操作時間の短縮

機能分類②: システム利用分析

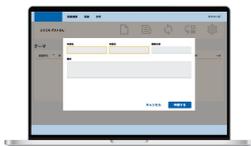
ユーザー行動の把握 アプリケーションの最適化

UI/UX
レイヤー

 **Techtouch**

+

様々なwebシステム



CRM/SFA



経費精算



ERP



ITマネジメント **now**

人材マネジメント **POSITIVE®**

顧客向けシステム 

業務機能
レイヤー

企業の社内システム



あいおいニッセイ同和損保



オリックス生命



高める、つくる、そして、変える。
熊谷組



商船三井



損保ジャパン



大日本印刷



大陽日酸
The Gas Professionals



中部電力



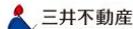
電通総研



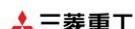
東急建設



at your side



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



Quality connecting the next



Chemistry for Change



NEVER SAY NEVER
ルート製薬

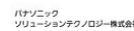
顧客向けクラウドシステム



The Data Empowerment Company



大日本印刷



パナソニック
ソリューションテクノロジー株式会社



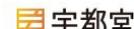
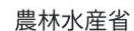
三菱UFJ信託銀行



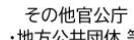
明治安田生命



公共セクターの各種システム ※実証実験・連携協定含む



sumoto city



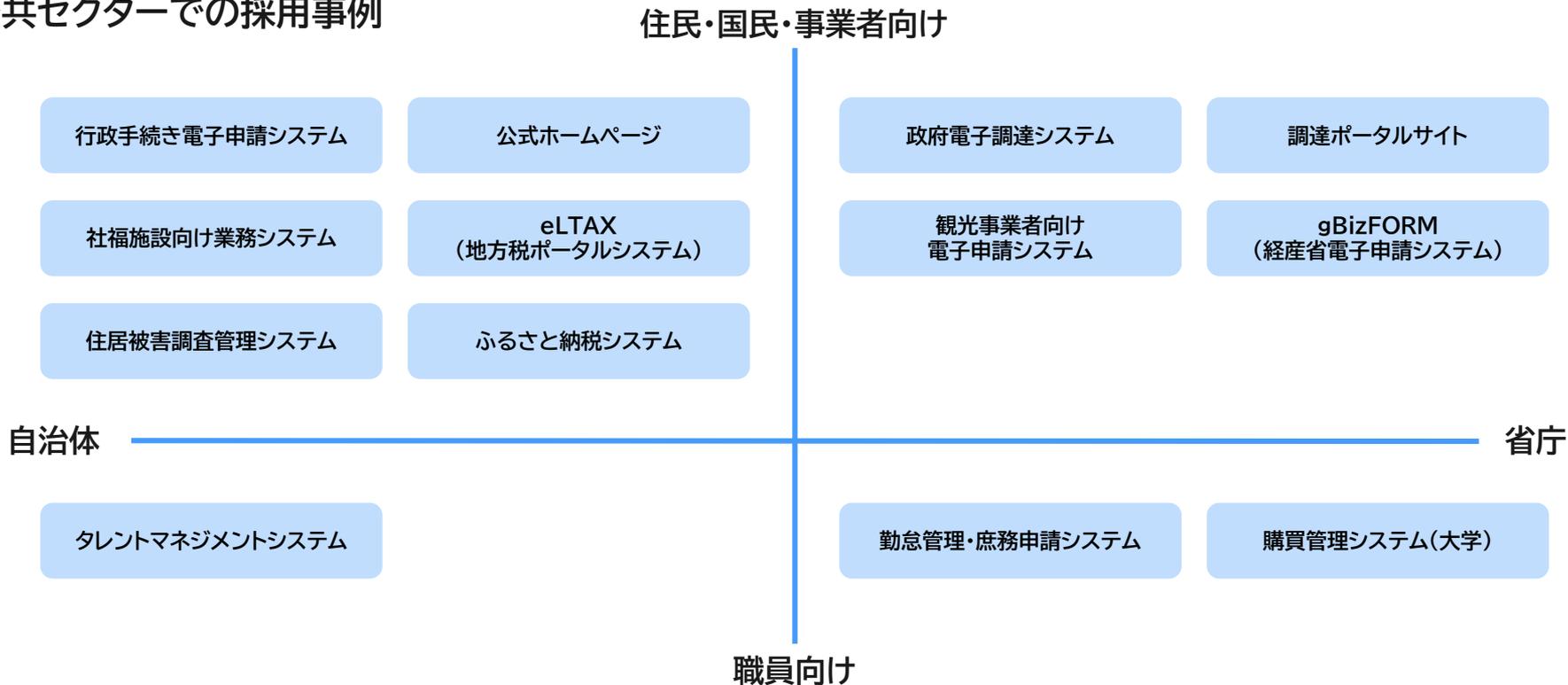
その他官庁
・地方公共団体 等

※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)

02

事例のご紹介

公共セクターでの採用事例



公共団体向けに事業開始してから、約2年間で、住民・国民・事業者向けのサービスに採用されてまいりました。直近は、職員向けサービスのお引き合いも多く、自治体向けには、LGWAN-ASP対応を実施します。

デジタルガイドの活用によりユーザビリティ向上、システム利活用を促進

課題

- 電子入札・契約を行えるようになるまでに、利用者登録等の作業が必要であるが、当該作業がわかりづらく、結果的に電子入札が普及しない要因になっていた
- 利用者登録等にかかるシステム操作の問合せが多いことも課題認識があった

活用方法

- 調達ポータルで行うべき操作をステップ毎に分けて、利用者にわかりやすいように一覧表示
- 各ステップ毎に行うべき操作について、それぞれリアルタイムナビゲーションを実装、表示
- 問合せが多いと思われる箇所には分析を設置し、分析結果と問合せデータ等を突合して改善箇所の洗い出しを実施

導入効果

- システム稼働後、**問合せ25%減**の効果を確認
- システムの利用分析も行うことで、**定量データをもとにUI/UXを継続的に改善**

デジタルガイドの活用で、統合人事システムの真なる利便性向上・活用を目指す

課題

- 職員の人事情報の管理、勤怠・休暇の管理、人事評価、各種庶務申請等、機能が多岐にわたるため、職員からシステム操作に関する問い合わせが多数発生
- 問い合わせには至らずとも、システム操作に迷う・業務マニュアルの確認する・所属部署の担当者に操作方法を確認する等、全庁的に非効率的な時間が相当発生していると想定

活用方法

- PDCAを細かく回してPJ運営を改善、職員がテックタッチを使いこなせる体制に移行することを目的に、2024年1,2,3月に3段階リリース
- 1月は日次勤怠管理・休暇管理の問い合わせが多い箇所と、退職手当申請(1月から申請数増加)にガイダンスを設置
- 2,3月は問合せ実績を踏まえ、勤怠管理関連へ集中的にガイダンスを設定、来年度は分析機能も駆使しつつ更なる改善、共済・年調等の庶務申請関連へも展開予定

導入効果

- テックタッチを実装した画面・項目における **問合せ・申請誤りがいずれも0件に**
- 同一申請(※退手申請)の中で、**テックタッチ未実装部分には問合せが発生**したことからも、テックタッチの効果を確認
※退手申請は共済関連の入力も行うが、担当班が異なるため、2023年度の導入範囲外であった
- 各職員に対して、**リアルタイムに画面上で、必要な情報を伝達することが出来るため、周知・案内の見落としがない**、との評価

ホームページ上で市民一人ひとりに合わせた適切な案内で、市民の自己解決を促進

課題

- ホームページでは、情報量やページ階層が多いため、市民が知りたい情報に辿りつけない
- Q&Aや便利機能を用意しても活用されない
- 電話での問合せが多く、放棄もあり、住民サービス向上・職員の業務負荷軽減の双方に課題認識

活用方法

- ホームページを訪れた市民のつまずきポイントを分析、各人の目的に沿った適切なデジタルガイドを案内し、市民の自己解決を促進
- 上記の実証実験の結果、十分な効果が得られるとして、正式に調達することが決定

導入効果

- 電話での問合せ件数: **約40%削減**
- FAQ閲覧数: **約2.3倍に向上**
- 便利機能の活用数: **約1.8倍に向上**

出典: <https://techtouch.jp/cases/kobe/>

市民にも職員にも優しいサービスを目指し、デジタルガイドを採用

課題

- 市民から「ホームページ上で、行政手続きや行政サービスの情報を見つけづらい」との声が挙がっており、グラフィター社製品を導入開始
- 導入が進むにつれ、市民サービス拡充の手応えを感じる一方、「細かなシステム操作に苦戦する市民もいるのでは」「操作が正しいか等、操作途中の不安がないか」「便利なだけでなく、親切で温かみを感じられるサービスにしたい」との職員意見もあり

活用方法

- IT知識にバラつきのある市民に対して、細やかな案内、操作支援のためのガイダンスを提供
- IT経験・知識のない自治体職員でもガイダンス作成が可能のため、担当職員にてガイダンスを作成・保守（洲本市の場合、サービス申込から約10日でプロトタイプが完成）

テックタッチへの期待

- 手続きガイドの拡充に合わせて、ガイダンスを追加・修正していくことで、機動的かつ柔軟に各ページの利便性を高めたい
- デジ田交付金の事業計画書の中で、四半期毎に住民アンケート反映等によって有効性を高める工夫を行う言及をしており、当該取り組みにあたり、テックタッチの分析機能も活用したい

出典：<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000157.000048939.html>

【導入事例】民間企業における内部事務システムでの導入効果

職員向け×業務システム

当社サービスの導入が先行している民間企業の内部事務システム(以下は経費精算システム)における導入効果は以下の通りです。

その他の事例は当社のホームページにてご確認いただけます。

<https://techtouch.jp/cases/>

商船三井 様

- 利用対象者:1,000名
- 問合せ:約33%削減
- 差戻し:約79%削減
- マニュアル作成:100時間以上⇒最低限に

出典:<https://techtouch.jp/cases/mol/>

前田建設工業 様

- 利用対象者:3,500名
- システム操作時間:約24%削減
- システム操作ストレス:約26%削減
- 問合せ:約35%削減

出典:<https://techtouch.jp/cases/maedakensetsu/>

A社

- 利用対象者:15,000名
- 問合せ:約30%削減
- 差戻し:約30%削減
- 特定の入力ミスを約50%、添付ミスを約75%削減

B社

- 利用対象者:1,500名
- システム操作時間:約17%削減
- システム操作ストレス:約55%削減
- 問合せ:約50%削減
- 経理部対応時間:約67%削減



すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

システム導入だけで終わらせない、利活用のためのDXプラットフォーム