

**テックタッチ手法による
問い合わせ削減を実現するために
必要なポイント**

目次

01. テックタッチ手法で解決できる課題
02. テックタッチ手法による問い合わせ削減実現に必要なポイント
03. テックタッチ手法でシステムの利活用定着を実現するサービス「テックタッチ」
04. 「テックタッチ」による問い合わせ削減の具体的なイメージ
05. テックタッチ株式会社の紹介

テックタッチ手法とは

カスタマーサクセスのタッチモデルには、ハイタッチ・ロータッチ・テックタッチの3種類が存在します。

	LTV	接点	メリット	デメリット
ハイタッチ	高	人 (訪問、対面など)	個社ごとのカスタマイズが可能なので、顧客満足度やLTV向上、解約率低下が実現しやすい	<ul style="list-style-type: none">・ 属人的な対応になるため、顧客担当により成果がぶれる・ 解約した場合の金額が大きい
ロータッチ	中	人・場所 (セミナー、ワークショップなど)	必要に応じて個社対応もするので、効率良く接点を持ちながら解約率を抑えることができる	顧客の不満や課題キャッチアップがしにくい
テックタッチ	低	デジタル (WEB、メールなど)	接点がデジタルなので、人の労力を割くことがほとんどない	人の顔が見れないので、解約リスクやニーズが分かりにくい

テックタッチ手法とは

その中でも、顧客との接点の持ち方をデジタル化させた手法を、テックタッチ手法と呼びます。

自社に合ったテックタッチ手法は、メリット・デメリットを考慮し、目的を設定した上で選定することが重要です。

	メリット	デメリット	フィットするケース
メール	<ul style="list-style-type: none">・ すぐに開始できる・ ツール導入のコストがかかりにくい	人件費コストがかかりやすい	<ul style="list-style-type: none">・ 暫定的な対応をしたい・ 読まれないことが多い
チャットボット	<ul style="list-style-type: none">・ すぐに開始できる・ 基本的な問い合わせの自動化を実現できる	自動化できる範囲が限定的	テックタッチ対応の顧客が明確に決まっている
マニュアル	<ul style="list-style-type: none">・ 多くの人に同じ内容を伝えることができる・ ツールの導入不要	<ul style="list-style-type: none">・ 作成と運用のコストがかかる・ 読まれないことが多い	効率的な運用オペレーションがある

テックタッチ手法で解決できる課題

テックタッチ手法で解決できる課題

システムのわかりやすさ

機能が充実し、**できることが多すぎてわかりにくい**と言われる

機能活用

便利な機能や新機能なのに、**ユーザーに知ってもらえない&使ってもらえない**（70%程度の機能が使われていないとも）

ユーザーごとの対応

ユーザー属性別にマニュアルを出し分けたい、説明内容を変えたいが難しい

分析

システムがどう使われているかわからず、**分析することも困難**

対応工数削減

システムに関する問い合わせが多く、**対応に工数がかかってしまう**

利用定着

操作説明に時間がかかる、ユーザーに使いこなしてもらえない

**テックタッチ手法による
問い合わせ削減実現に必要なポイント**

抑えておくべきポイント①

改善前後の効果を把握するには、まずは現状把握が必要。まずは下記3つの数値を洗い出し、現状を把握してみましょう。

月次問い合わせ件数

×

1件あたりの平均対応時間

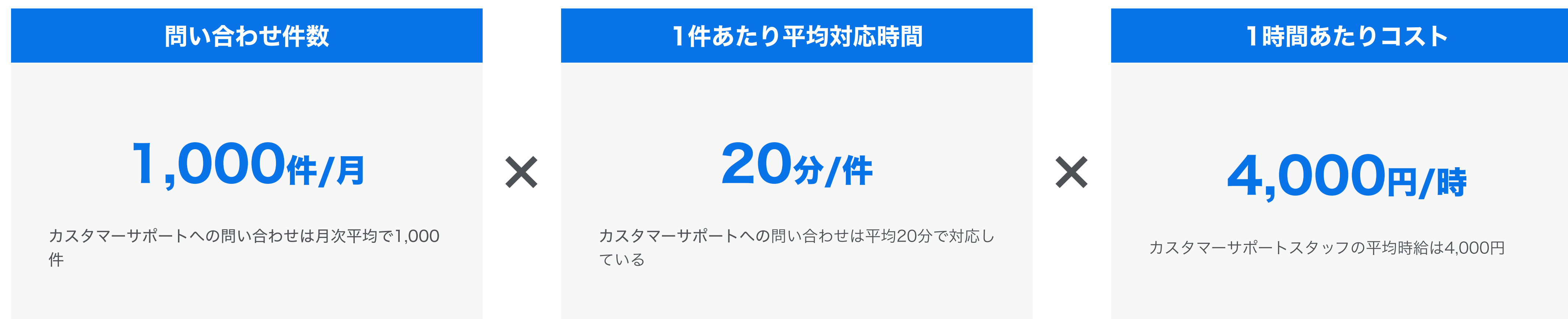
×

1時間あたりのコスト

3つの要素をかけ合わせると「月次の問い合わせ対応コスト」を算出できます

抑えておくべきポイント① 実際の例

実際によくあるパターンとして、下記のように現状を把握することが多いです。



**3つをかけ合わせると
月次で133万円のコスト（人件費ベース）がかかっていることが分かった**

抑えておくべきポイント② 問い合わせ分析

問い合わせをゼロにすることは不可能に近いです。「削減がしやすく、削減量が多く見込まれる」問い合わせから削減していくのがポイントです。

ステップ1

問い合わせの内容を一覧化し、件数が多いものを特定する

ステップ2

件数が多い問い合わせが発生しているボトルネックを特定する

大分類	お問合せ分類	1月	2月	3月	4月	5月	6月	月平均
		30	64	63	50	24	50	47
		34	28	60	59	28	40	42
		52	68	62	85	70	67	67
		31	30	42	37	55	47	40
		21	40	32	43	34	32	34
		22	25	26	16	19	23	22
		95	70	115	114	118	110	104
		24	17	26	17	23	37	24
		29	37	33	27	27	36	32
		23	33	73	47	61	81	53
		157	116	211	203	224	280	199
		70	57	90	80	59	62	70
		50	31	19	34	46	53	39
		124	89	104	99	98	86	100

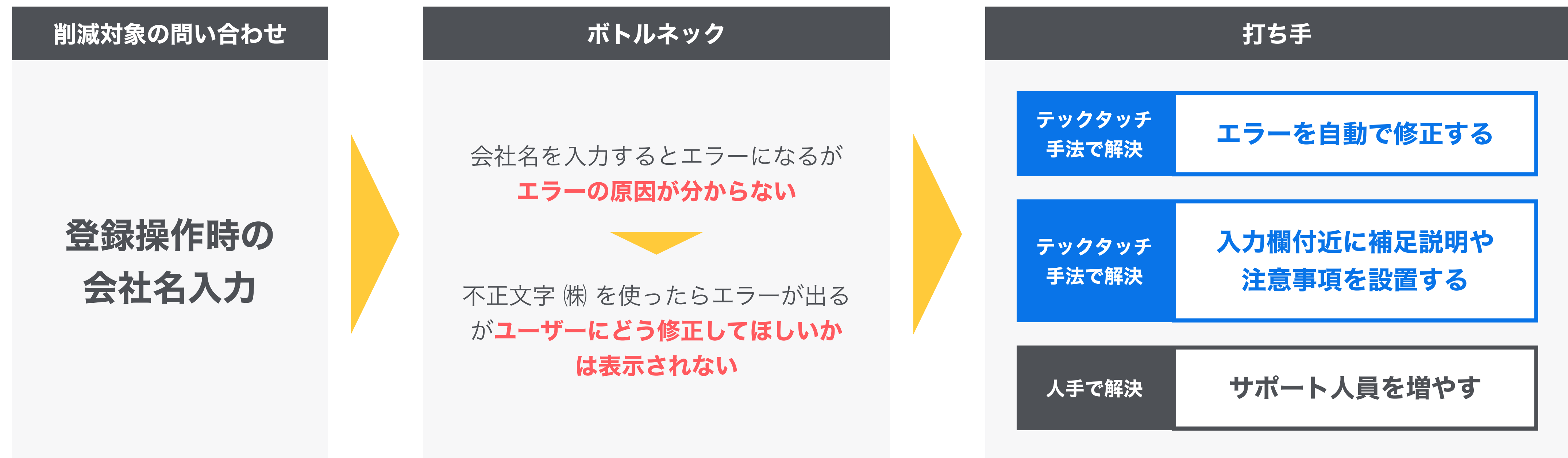
よくあるボトルネックの例

- ・ ボタンの位置がわかりにくい。
- ・ エラーが表示されるが、解決のために何をすればいいかわからない。
- ・ ヘルプページがあるが読まれない、ページの場所がわからない。
- ・ etc...

抑えておくべきポイント③ 打ち手の決定

削減すべき問い合わせ及びボトルネックが明らかになったら、次は打ち手を考えます。

「テックタッチ手法で解決」「人でサポート」といったようにジャンル分けをするとクリアになります。



まとめ

「テックタッチ手法」による問い合わせ削減のポイント

前提

自社の目的やメリット/デメリットに合ったテックタッチ手法を選定すること

現状把握

問い合わせ件数、対応工数、コスト（人件費やその他コスト）を定量的に把握すること

絞り込み

問い合わせ内容をカテゴリに分け、その中から収益効果が見込めるカテゴリに絞る

打ち手

全てをやろうとするのではなく、優先順位を決めて打ち手を決めて実行していく

**テックタッチ手法で
システムの利活用定着を実現するサービス
「テックタッチ」**

WEBシステム画面上にリアルタイムにナビゲーション表示する デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



ポイント

- ・画面上にオーバーレイすることで、**システムの改修不要**で、短期間で開発コストを抑えて導入可能
- ・動画マニュアルと違い、入力に合わせて**リアルタイムで操作ガイダンスを表示**
- ・操作ガイドは**プログラミング不要**で誰でもかんたんに作成可能

「テックタッチ」とは

ガイド

もう、迷わない

ステップバイステップで操作を案内

入力サポート

ハイフンは不要です

固定電話がない場合は携帯電話を登録してください。

電話番号

例) 0312345678

貴社名

例) テックタッチ株式会社

入力サポート

省略せずに入力してください

(株)のように省略せず、株式会社と入力してください。

クリック誘導

入力が完了したらクリックして次へ進んでください

次へ

ツールチップ

もう、間違えない

業務ルールをリアルタイム表示

カスタム項目

入力時に自動的に表示

顧客往訪の場合、訪問先を入力してください

特別休暇 ?

分りにくい項目にのみ説明を追加

特別休暇とは

- ・ 永続勤続休暇
- ・ 季節休暇
- ・ お子さんの看護休暇

については、特別休暇を取得できます。

圧倒的な操作性 × システム利用状況の可視化

直観的なUXで生産性向上

プログラミング不要で作成できる操作ガイダンスにより、各ステップ・入力項目ごとにリアルタイムで操作支援

- ・ 入力規則や入力ルールの定着
- ・ タスク別のワークフロー誘導で作業効率が向上

ユーザー行動分析

操作ステップごとに利用状況を分析し、システム活用高度化に向けてPDCA運用

- ・ ユーザーのつまづきポイントを可視化し、ピンポイントでUX改善
- ・ アンケート収集による顧客ロイヤリティ（NPS） / 顧客努力指標（CES）計測も可能に

SaaS事業者様やプラットフォームへの実績

大企業の社内システム



SaaS/顧客向けシステム



公共セクターの市民向け



※公表許可いただいている企業様・サービスより一部抜粋（50音順）

事例記事



ユーザーからの問合せ件数を20%軽減しつつ、新機能リリース時のユーザーの利用率を250%向上！

カスタマーサクセスの業務効率化とLTV向上の施策を同時に実現

[> 事例紹介ページ](#)

TOYOTA

入力時間を1/3に削減！調達システムの現場への定着を促進

ナビゲーションにより各従業員の調達手続きを迷わず実行可能

[> 事例紹介ページ](#)



請求・債権管理クラウド「請求管理ロボ」にて「テックタッチ」を採用

ナビゲーションの活用で、ユーザー体験のさらなる向上を目指す

インターネット決済代行サービス「サブスクペイ」にて「テックタッチ」を採用

顧客へのオンボーディングの効率化、お問い合わせ対応工数の削減を目指す

[> 事例紹介ページ](#)

※一部抜粋

**「テックタッチ」による
問い合わせ削減の具体的なイメージ**

問い合わせを削減する「テックタッチ」の実装イメージ

問い合わせが来そうな箇所にヘルプページのリンクを設置。

電話やメールでの問い合わせを減らし、ユーザー自身で操作を完結できるように促します。



想定シーン

- ・ ヘルプページを見れば解決することが多いが、ユーザーがページを見てくれない。直接、コールセンターや担当営業に問い合わせをしている。
- ・ ヘルプページの作成、運用にそれなりの工数を割いているが、認知率が低く活用されていない。

メリット

- ・ 問い合わせ窓口の一本化、ヘルプページによる対応工数の削減。
- ・ ヘルプページの有効活用によるシステム定着度向上。

画面はシンプルに保ったまま、90%もの誤入力削減が可能に

入力補助だけでなく、誤入力入力があったときに次の導線を隠すことで、確実な誤入力防止に。



お名前 **必須** 姓 名
お名前(カナ) **必須** セイ メイ
会 (株) など略称は禁止です。
住 正式名称で記載してください。
〒 例 : 5300001
都道府県を選択

三 操作ガイド

(株) を入力してしまった場合は



お名前(カナ) **必須** セイ メイ
会 (株) など略称は禁止です。
住 正式名称で記載してください。
〒 例 : 5300001
都道府県を選択

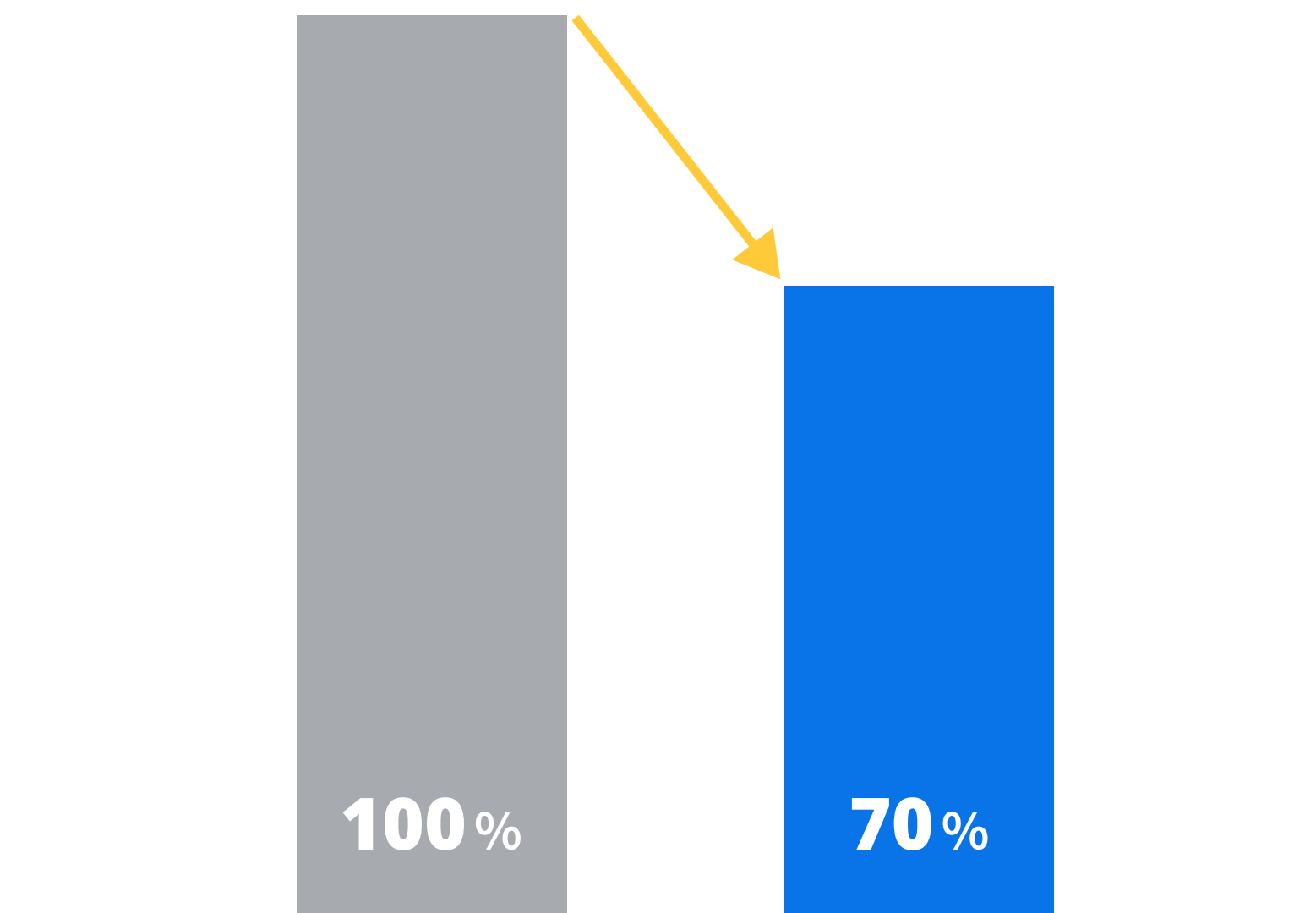
三 操作ガイド

(株) (有) などの略称は入力できません！株式会社、などと記載してください。

「テックタッチ」の活用により、問い合わせ対応工数を30%削減

ユーザーが困った瞬間に次の操作をナビゲートし疑問を解消します。問い合わせ件数、および対応工数を削減できます。

お問い合わせ対応コストを**30%削減** ※



コールセンターシート数も同様に効率化可能と想定すると...

現状25シートを18シートにすることで

▲7シート ≒ ▲420万円/月

の効率化が期待できます

※操作関連のお問い合わせの件数、および対応コストを削減できます。ベースケースで30%、badケースでは20%、goodケースでは40%以上の削減が可能です。

問い合わせは氷山の一角のため、削減数の10倍のユーザーの満足度向上に直結

不満・困惑した人のうち、問い合わせをする比率は10%以下とされています。

つまり、ナビゲーションにより問い合わせを減らすことは、その10倍規模の顧客満足度の向上に直結します。



問合せを1,000件削減

1万人の困った方、
不満を持った方が減った

**1万人規模の顧客満足度向上
そして解約防止に**

出典：ハインリッヒの法則

問い合わせ関連の「テックタッチ」活用前後の比較イメージ

普段オペレーターが案内する内容をガイドにしておくことで、①問い合わせ削減、②対応工数削減、両面での問い合わせ工数削減が可能です。ユーザーが満足するタイミングが早まることで、満足度は大幅に向上。

従来のユーザー操作



テックタッチのガイドがある場合のユーザー操作

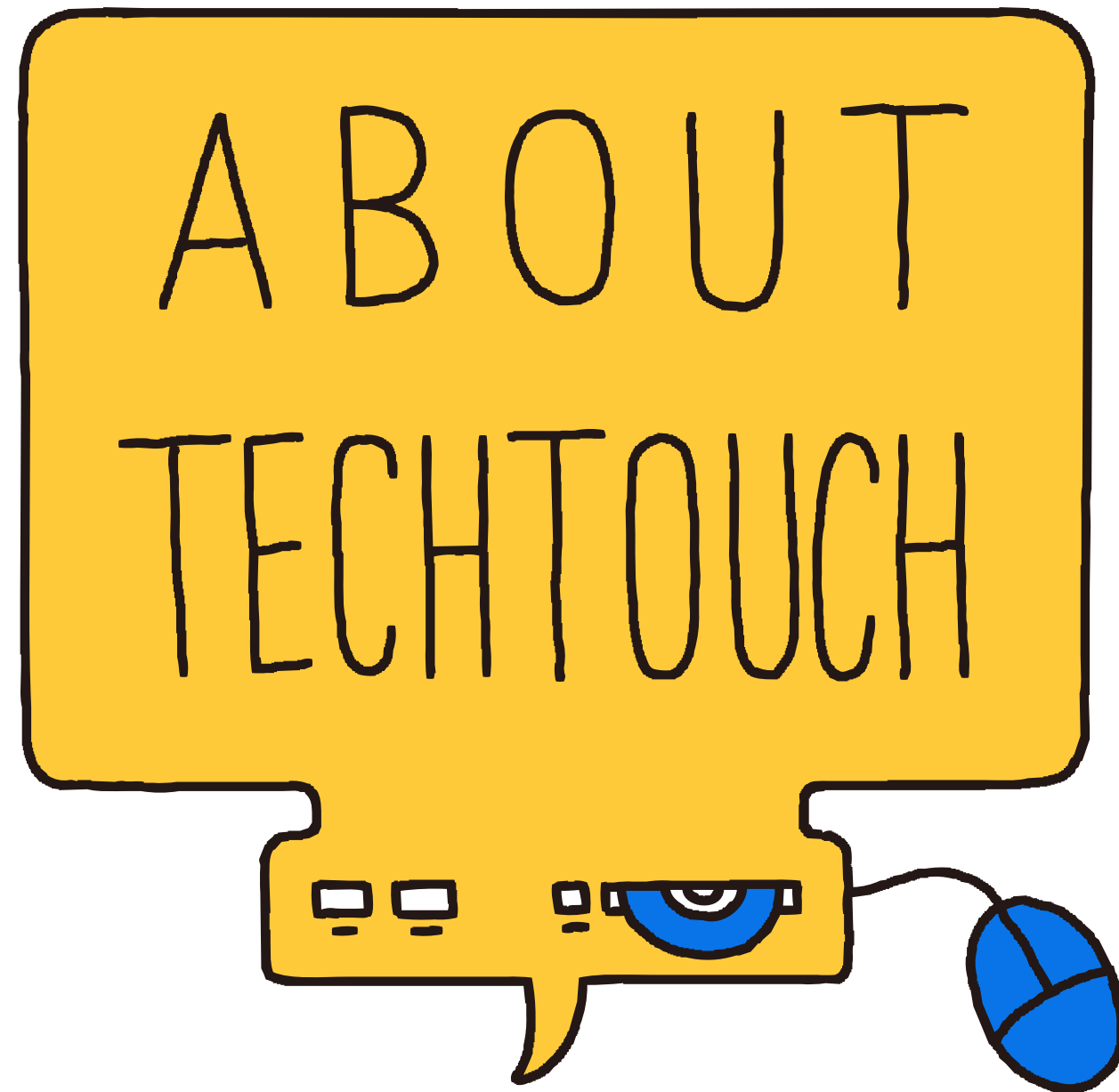


オペレーターがテックタッチのガイドを案内した場合のユーザー操作



テックタッチ株式会社の紹介

会社概要



会社名	テックタッチ株式会社
設立	2018年3月1日
住所	〒105-7105 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	110名（2023年1月時点）※業務委託・インターン含む
資本金 資本準備金含	6億3,000万円 主要株主：DNX Ventures、ATV、DBJキャピタル、個人投資家など
受賞歴	Forbes Cloud 20Rising Stars 選出 週刊東洋経済 すごいベンチャー100 選出 FUJITSU ACCELERATOR 優秀企業賞 選出 「日本DX大賞」支援機関部門ファイナリスト グッドデザイン賞 受賞

認証



経営メンバー



井無田 仲
Naka Imuta

代表取締役 CEO

慶應義塾大学法学部、コロンビア大学MBA卒。新生銀行、ドイツ証券などで投資銀行業務に従事、上場企業の資金調達/M&A案件を数多く手がける。東日本大震災を機に、より面白い仕事を創り出したいと一念発起、起業するも、見事に鳴かず飛ばず。その後入社したユナイテッド社では、アプリ事業責任者、米国子会社代表としてアプリサービスのグロス/スケールを経験。フリーランスを経て、2018年3月にテックタッチを日比野と共同創業。楽しい未来を創るために日々奔走中。



日比野 淳
Jun Hibino

取締役 CTO

ファンコミュニケーションズ、ユナイテッドでCRMの開発、広告ネットワーク構築、大規模toCアプリの立ち上げからグロスを経験。その後、米国に赴任し現地スタートアップと協業しモバイルランチャーアプリの立ち上げに従事。2018年3月に井無田とテックタッチを共同創業。プロダクト戦略やロードマップの立案、策定からクオリティチェックまで幅広く担当。今の子どもたちが大人になるころには、仕事がより楽しいものになるように日々実験を繰り返し体現するよう努めている。



中出 昌哉
Masaya Nakade

CFO
Vice President,
公共セクター/SaaS事業/事業開発管掌責任者

東京大学経済学部、マサチューセッツ工科大学MBA卒。新卒、野村證券にて投資銀行業務に従事。素材エネルギーセクターのM&A案件を数多く手掛ける。その後、カーライルグループにて投資業に従事。ヘルスケア企業のバリューアップや、検査機器グローバル最大手の会社への投資等を担当。テックタッチでは、ビジネス領域のあらゆる箇所を見ている。自分でもたまに何をやっているかわからないぐらいの広い範囲を見せてもらっていて、日々勉強中です。メッチャいいチームに囲まれて日々楽しみながら奮闘中。



垣畑 陽
Yo Kakhata

Vice President, Customer Success

京都大学総合人間学部卒。新卒で入った商船三井で営業を経験後、経営企画で投資審査や子会社管理を担当。その後マッキンゼーに移り、マネージャーとして新規事業戦略立案から生産現場の地道なカイゼン活動まで幅広く従事。「やっぱコンサルじゃなく自分でやりたいな」と思っていたところテックタッチと出会い、自分のようなITが苦手な人を直接助けられる魅力的なプロダクトと、それを作るinclusiveなチームの雰囲気惹かれて2020年8月にジョイン。日々めまぐるしく状況が変わるスタートアップの雰囲気を楽しみながら働いています。

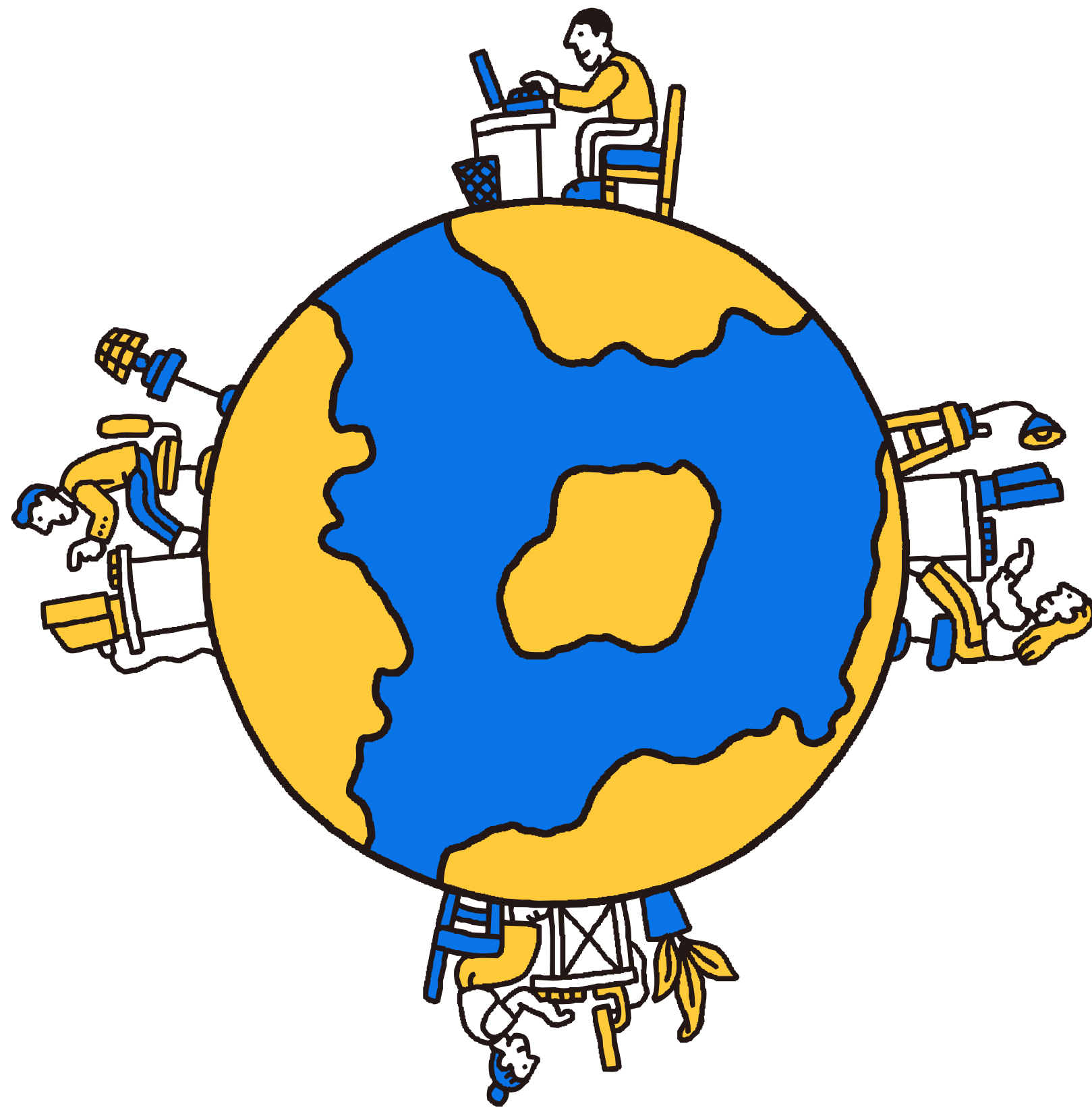


西野 創志
Soushi Nishino

Vice President, Sales

TIS、SAP Japan、Slack Japan、セールスフォース・ジャパンにて、エンタープライズ企業向けの人事SaaSやSlackの販売責任者に従事。テックタッチが実現を目指す「すべてのユーザーが、システムを使いこなせる世界」を多くの企業に広げて、テックタッチがグローバルの様々なテクノロジーと肩を並べるサービス、企業に成長させることをみんなと一緒に取り組みたいと思っています。

テックタッチが目指す世界



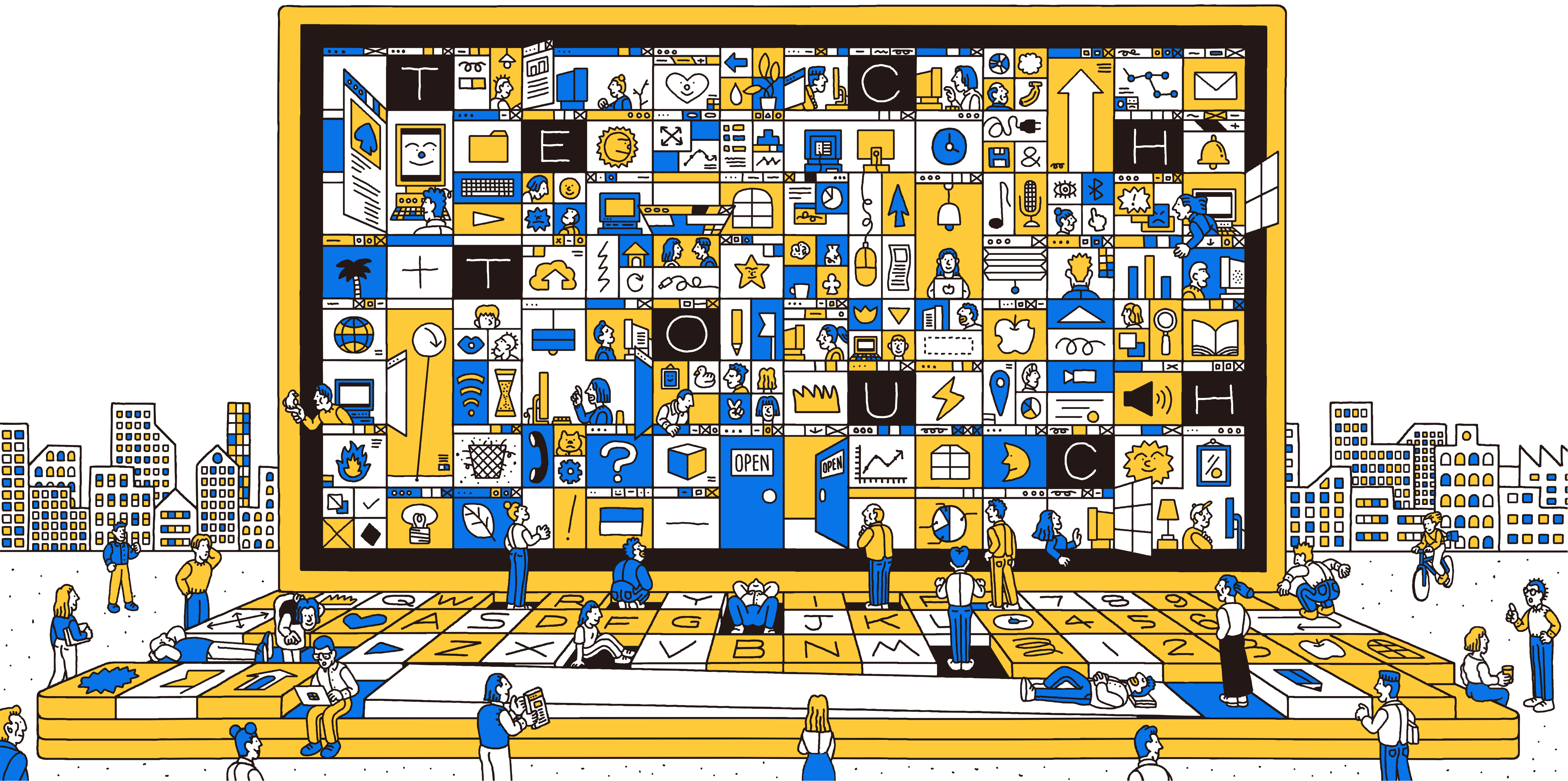
すべてのユーザーが システムを使いこなせる世界に

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

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

サービス資料





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