

「ハイタッチ」「ロータッチ」「テックタッチ」 「コミュニティタッチ」とは？

メリット・デメリットを解説！

目次

01. タッチモデルとは？
02. タッチモデルの目的を忘れない
03. デジタルアダプションプラットフォームの活用
04. テックタッチとは？

タッチモデルとは？

タッチモデルとは？

顧客の成功をミッションとするカスタマーサクセスにおいて、重要なミッションの一つが既存顧客との関係性強化による**LTV（顧客生涯価値）の向上**です。

そのためには顧客と継続的で良好な関係構築を行なうことが必要です。

「タッチモデル」とはカスタマーサクセスの限られたリソースの中で、パフォーマンスを最大化するために、期待出来るLTVに応じて顧客をセグメントし、それぞれの顧客層に対して最適なアプローチを行う手法のことを指します。

タッチモデルは期待出来るLTVを軸に、大きく分けて**ハイタッチ、ロータッチ、テックタッチ、コミュニティタッチ**の4つに分かれます。

それぞれの特徴について解説していきます。

ハイタッチとは

ハイタッチに分類される顧客層はLTVが最も高い「大口顧客」を指します。

また、導入プランの売上が最初はスモールスタートの場合でも、大企業であり他部署の展開などで売上が見込める場合なども該当することがあります。

ハイタッチに分類される顧客にはコストやリソースをかけてサポートし、**サービスの継続利用やアップセル・クロスセルを目的として個別での対応を中心**とした手厚いフォローを行います。

ハイタッチとは

ハイタッチのメリットは、LTVの高い顧客に密接に寄り添い伴走することで、満足度やロイヤルティへの効果を高め、解約の阻止、売上の最大化になります。

一方、ハイタッチのデメリットは上記実現のために様々なリソースを使うため、解約となった場合の失う売上やコストも増大します。また、本来は人が個別対応すべきでない部分も不必要に個別対応することで非効率化する場合などもあり、最適な対応が求められます。

ハイタッチのアプローチ例は以下になります。

- ・ 個別MTG(訪問)による導入支援
- ・ 顧客に合わせた機能開発・カスタマイズ
- ・ 個社ごとの定例MTGや勉強会の実施

ロータッチとは

ロータッチは、個別対応を求められるハイタッチと個別対応を行わずデジタルなサポートのみとするテックタッチの中間に当たる顧客層を指します。電話、メールなどでの個別対応や、複数の対象者を集めたセミナー・イベント・ワークショップの開催などが一般的です。

ハイタッチと比較すると個別での対応は少なく、**1対複数の形式で行うサポートが基本**です。

ロータッチのメリットは、ハイタッチに比べてリソースを一定に抑えて運用ができ、アプローチ対象者は数が多いためアップセル・クロスセルが出来るとLTVに大きく影響します。

一方で、ハイタッチに比べ細かな対応は難しくなるため、顧客の不満や課題をキャッチアップがしにくくなります。

テックタッチとは

テックタッチはLTVが最も低い顧客層に分類されます。

1社あたりのLTVは高くないものの、顧客数が最も多いため、売上は大きくなる傾向があります。

アプローチ方法はWebサイトのコンテンツやFAQ、契約者専用のメールマガジン、動画を活用したウェビナーなど、**主にシステムやツールを活用して行う1対複数のサポート**です。

人的リソースを割かずテクノロジーを駆使したデジタルなサポートのため、担当者が不在で対応できないといったデメリットがなく、誰に対しても安定したサポートが行えます。

一方で顧客自らアクションを行ってもらうことが多くなるため、FAQや動画などのコンテンツ自体の質を担保しないと利用率が下がり解約リスクが高まるデメリットもあります。

コミュニティタッチとは

コミュニティタッチはLTVで顧客を分類せずに、**ユーザー会やSNS、コミュニティサイトなど「コミュニティ」をベースにしたタッチモデル**です。

ユーザー同士でコミュニケーションを取り、ノウハウ共有や情報好感を行ったりと、企業が顧客へ提供するものとは違った効果が期待できます。初期立上げには企業側が土台を作りリソースを割く必要がありますが、自走し始めるとユーザー同士のコミュニケーションがメインとなるため、結果的には費用対効果が高くロイヤリティの向上にも繋がるのがコミュニティタッチの特徴です。

タッチモデルの目的を忘れない

タッチモデルの目的を忘れない

ハイタッチ・ロータッチ・テックタッチ・コミュニティタッチは、**顧客層を分けることで顧客の成功を効率的に支援するための手法**です。
顧客層を定型的に当てはめることが目的ではありません。

ハイタッチに分類した顧客が、状況によってはロータッチやテックタッチを求める場合もあるでしょう。
そうした際にハイタッチの対応しか行わないのは、顧客の成功支援とはいえません。
常に**顧客を成功に導くにはどのような方法が最適なのか**を意識し、
柔軟な対応をしていくことがポイントです。

また、どのタッチモデルにも共通して重要であり、もっとも手間がかかるのは、
「販売したシステムの使い方を顧客に理解してもらい、定着化させること」です。

定着化のためにハイタッチやロータッチで人的リソースを割いたとしても、
MTGや研修に参加出来なかった方への周知はマニュアルなどに頼り、
全社員に定着しきれないケースや定着にリソースや時間がかかるケースがあります。



デジタルアダプションプラットフォームの活用

デジタルアダプションプラットフォームの活用

ここでおすすめなのが、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）です。

デジタルアダプションとは、導入したシステムが企業内で定着している状態を示す言葉で、デジタルアダプションを推進し、システムをだれもがスムーズに扱えるようにするためのソフトウェアが「デジタルアダプションプラットフォーム」と呼ばれます。

DAPを活用することで、カスタマーサクセスの対応を変革することが可能です（一例）

ハイタッチなカスタマーサクセス

問い合わせ対応など個別に発生した課題などでハイタッチになっていた部分を、デジタルアダプションプラットフォームを用いることで、問い合わせ自体を削減し、対応の効率化を図ることができます。

ロータッチなカスタマーサクセス

マニュアルを顧客に渡しても読んでもらえるとは限りません。

デジタルアダプションプラットフォームを活用して「システム上でガイドを再生させてください」とお伝えすることで、ロータッチよりも作業工数を効率化させただけで、活用度向上のための親切かつ丁寧なサポートが可能になります。

カスタマーサクセスの課題を解決する新たな手法

デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」

弊社が提供する「テックタッチ」は、カスタマーサクセスが抱える様々な課題を解決します。

例えばこのようなお悩みの解決が可能です。

- ・ 機能の活用が進まない
- ・ サービスの解約が生じてしまう
- ・ オンボーディングコストの増加している

「テックタッチ」では**ユーザーのセルフオンボーディング**を実現し、サービス・機能の利活用や定着を促進することで、**コスト削減とチャーンレート削減を同時に実現します。**



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。

テックタッチの導入効果

テックタッチを使用することで、売上向上（CVR向上・チャーン抑止）、ユーザーエクスペリエンスの向上、CS工数の削減が可能。



トライアルからの**コンバージョン率向上**

誤操作・誤入力が**66%減少**

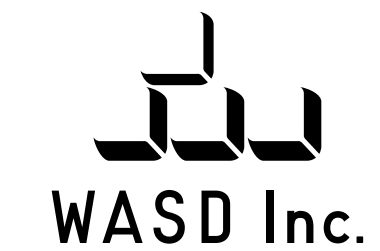
ユーザーアンケートにて
導入時の**ストレス軽減となった1位**



セルフオンボーディングが可能に

カスタマーエクスペリエンスの向上

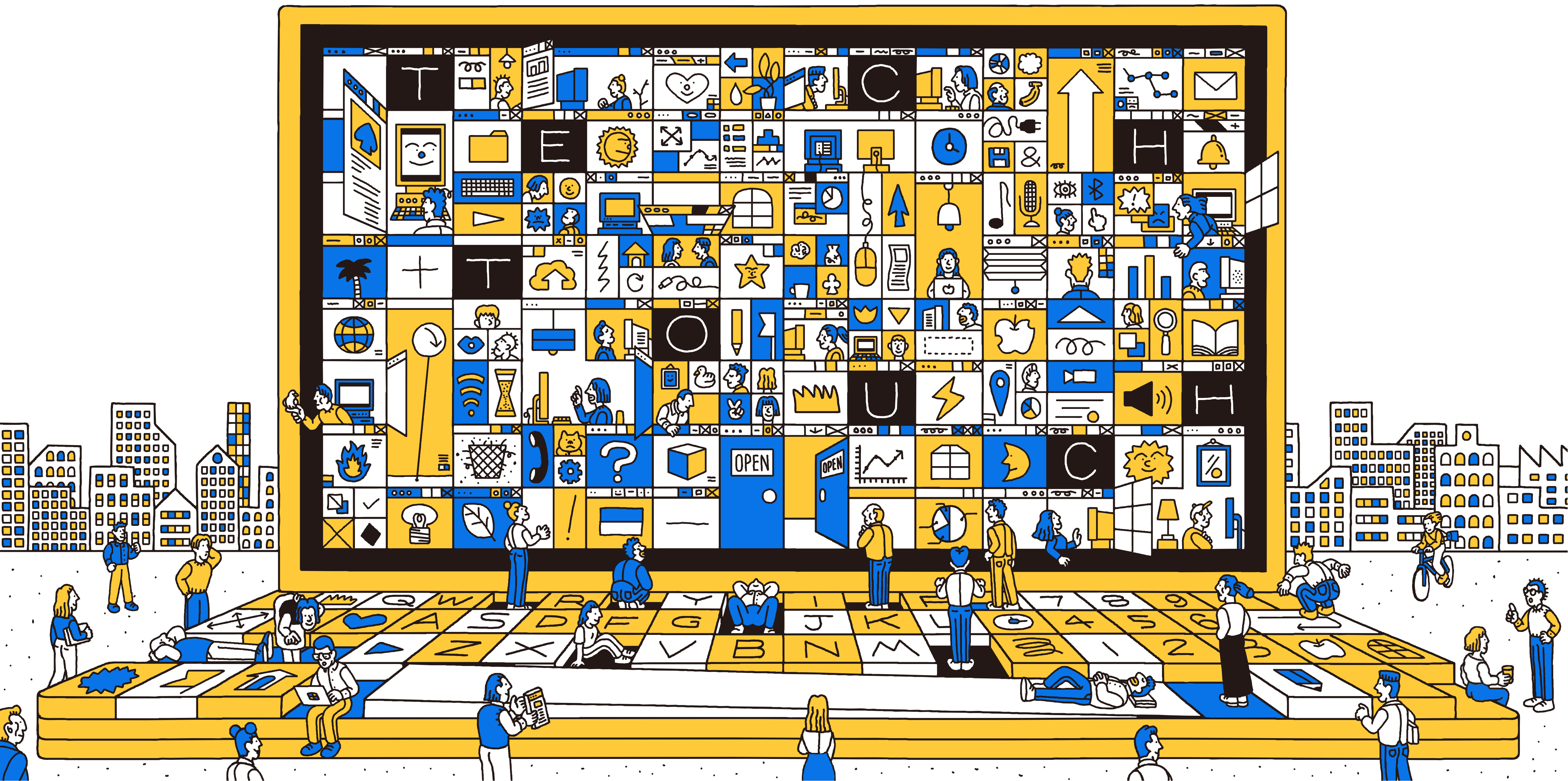
マニュアルのメンテナンス工数よりも
50%以上低い工数に



オンボーディング時間を**50%削減**

新機能の**認知度向上**

ユーザーNPS**10.0pt以上向上**





Techtouch

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