

使いこなせないWebシステムを「0」へ!?

Webシステムの社内定着を 劇的に向上させる「テックタッチ」とは

WHAT IS TECHTOUCH?



はじめに

Webシステムを活用した業務効率化や生産性向上は企業にとって長年付きまとう課題でしょう。

導入したWebシステムの利用が定着すれば、本来見込んでいた導入効果を得られる可能性が高くなります。

しかし、実際には

「システムを使いこなせていない」

「定着に至るまでのコストがかかりすぎている」



など、思ったようなWebシステムの導入効果を得られている企業は少ないはずです。

そのため近年では、誰もが簡単にWebシステムを扱えるようサポートする”ツール”を導入する企業が増えています。

当資料では



社内のWebシステム導入を定着させる方法とデジタルアダプションツールである「テックタッチ[※]」を紹介します。

※「テックタッチ」はテックタッチ株式会社の登録商標です

目次

- P002 はじめに
- P003 Webシステムの導入が課題解決になるという誤解
- P004 Webシステム導入後、企業が長年悩まされる問題
- P005 Webシステムの定着を図るためにすべきこと
- P006 どんなWebシステムでもユーザーが使いこなせる環境が必要
- P007 誰も取り残さないDXを実現する「テックタッチ」の価値
- P008 「テックタッチ」はシステムの活用度合いもモニタリングできる
- P009 「テックタッチ」の活用事例
- P010 Webシステムの導入効果を最大化させるなら「テックタッチ」

Webシステムの導入が課題解決になるという誤解

DXの推進が進んだのは2018年に経済産業省が公開した「DXレポート～ITシステム『2025年の崖』の克服とDXの本格的な展開～」がきっかけのひとつと言われています。このレポートでは2025年までにサポート終了を迎えるWebシステムが多いことから、既存システムには維持コストがかかること、セキュリティリスクが高まることに言及しています。つまり、Webシステムの老朽化が経営戦略のネックとなっていると提示したのです。その結果、多くの企業で既存システムの刷新が必要だという意識が高まりました。しかし、Webシステムは刷新すればよいというわけではありません。導入し社内利用を定着させることではじめて効果が見込めます。そのため企業はWebシステムの導入を手段と考え、課題解決や業務効率化、生産性向上をWebシステム導入の目的と考えるべきでしょう。

Webシステム導入を目的としている場合

Webシステムを導入すれば
業務効率化できるはず！



Webシステム導入したのに、
効果が得られない・・・



Webシステム導入を手段として考えられている場合



Webシステムの
導入戦略設計



社内定着施策の
実施



課題解決/業務効率化

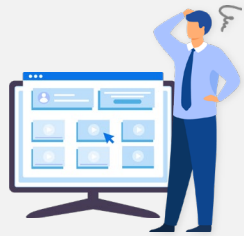


Webシステムの導入は目的ではなく、課題解決や業務効率化の手段であるべき

Webシステム導入後、企業が長年悩まされる問題

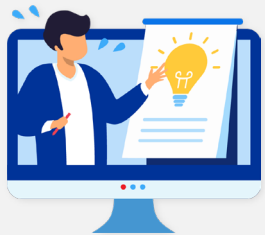
課題解決や業務効率化、生産性向上のために導入されるべきWebシステムですが、長年企業を悩ませる問題があります。これらの問題を解決せずにはWebシステムの導入効果を得ることは難しいでしょう。事実、Webシステム導入後の問題を解決できず、導入したWebシステムにかかった費用を回収できていないという企業も多いのではないのでしょうか。

Webシステム導入後の課題



Webシステムを使いこなせない

Webシステム導入が目的にすり替わってしまっているため、社内にWebシステムの利用が定着しにくい



新規要員オンボーディング時の教育に時間がかかる

特に、要員の入れ替わりが激しい現場で顕著にみられる



SaaSサービスのユーザーサポートに工数がかかる

SaaSサービスはUIのカスタマイズが限定的にしかできない



Webシステム導入後の活用度合いがわからない

利用状況可視化のためのナレッジ・ノウハウ・リソースがない



Webシステムを使いこなすには膨大な時間とコストがかかる

Webシステムの定着を図るためにすべきこととジレンマ

Webシステムの定着を図るためには、以下の対策が必要となります。

しかし、使いやすさだけを追求してはそもそもの課題を解決できなかったり、必要とわかっていても物理的にリソースが足りなかったりと、対応できない企業がほとんどです。

Webシステム定着のためにすべきこととジレンマ

Webシステム定着のためにすべきこと



経験年数問わず、誰でも
使い易いWebシステムを導入する



教育要員を配置する



Webシステムの導入度合いを
逐一モニタリングする



ジレンマ



何をもって使いやすいと判断できるのかわからない。
機能性やコストも検討要因であるため、使いやすさだけでWebシステム導入するわけにはいかない。



目の前の業務に忙殺されリソースの配置が難しい。



そもそも方法を知らないため実施ができない。
また、社内リソースを割けない。



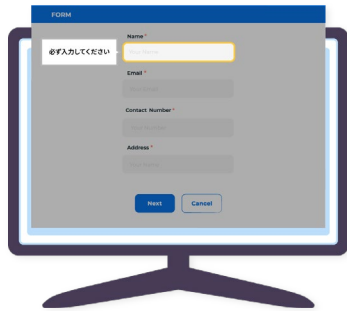
分かっているにもかかわらず、Webシステムの定着は長年の課題として企業を悩ませている

「テックタッチ」でどんなWebシステムでもユーザーが使いこなせる環境を

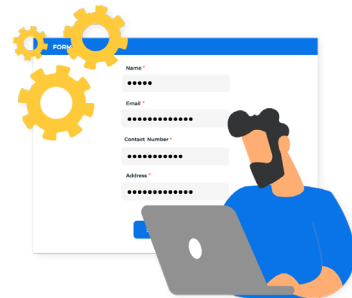
Webシステムを社内に定着させるには、社内リソースを割くことなく、かつあらゆるWebシステムを誰でも使いこなせる環境を用意する必要があります。そこで注目されているのが「テックタッチ」です。テックタッチは、既存のWebシステムにリアルタイムにナビゲーションを表示できる、デジタルアダプションプラットフォームです。

テックタッチでできること

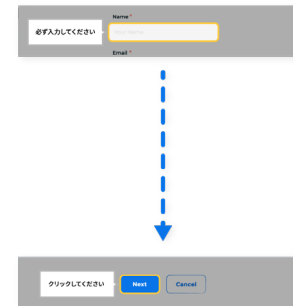
Webシステム利用時
リアルタイムに操作ガイドが
表示される



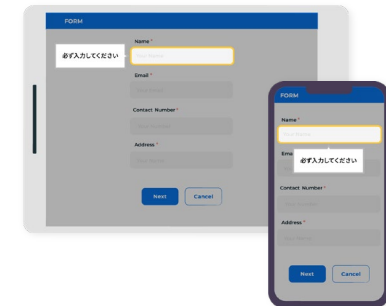
コピーの自動化、
入力の自動化



チュートリアル作成



ユーザーの環境に応じて
操作ガイドを出し分ける

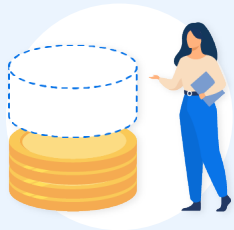


テックタッチは教育コストや社内リソースをかけることなく、Webシステムを使いやすくする

誰も取り残さないDXを実現する「テックタッチ」の価値

テックタッチによってWebシステムを誰でも使いこなせるようになれば、企業は以下のようなベネフィットを享受できます。

テックタッチ導入後のベネフィット



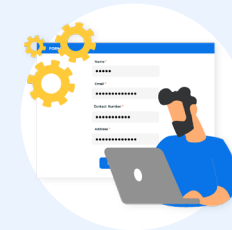
教育コストを削減できる

導入時だけでなく、ユーザーが入れ替わる際にも効力を発揮する



マニュアル制作工程を削減できる

リアルタイムに操作ガイドが表示されるため、マニュアル制作は不要



生産性が向上する

自動入力、コピペの自動化により入力ミスや入力時間を削減できる



Webシステムの導入効果を得られる

Webシステム利用のオンボーディングとエンゲージメントを高められる



情報システム部門のサポート工数削減

ブラウザのプラグインをインストール、もしくはタグ埋込で利用可能。ノーコードで簡単にナビゲーションを作成できる



テックタッチはあらゆるWebシステムを使いやすくし、定着を促せる

「テックタッチ」はシステムの活用度合いもモニタリングできる

テックタッチは、Webシステムの利用状況を可視化することが可能。総利用時間や月の平均利用時間、アクティブユーザーを把握できます。

Webシステムの定着度合いを確認できるうえ、さらなる改善ポイントの発見にもつながるため、継続的に業務効率化・生産性向上を実現できます。

システム利用状況可視化

全社の重要システムの利用状況やUI改善要望を横断で可視化、次なる改善余地を特定可能

	システム利用状況					ユーザーの声	その他	
	アクティブユーザ	総利用時間(h)	キーイベント回数	ユーザ平均月利用回数	1回ユーザ平均利用時間(他社平均)	NPS	ユーザ要望(課題機能)	問い合わせ件数/時間
人事システム	3,700 ↑	9,400 ↑	勤怠入力 75,000回	9	0:14(0:15)	-24.0 ↑	1位(22%) 目標設定 2位(15%) 評価コメント確認 3位(14%) 目標の変更	30件/15h
経費精算	1,600 ↑	5,600 ↑	経費精算 3,400件	1	1:30(0:30)	-48.0 ↑	1位(38%) 経費タイプの選択 2位(27%) 経費の詳細入力 3位(24%) 領収書の添付	75件/24h
営業管理	400 ↑	4,200 ↑	商談作成 1,400件	11	0:30(--:--)	-30.0	1位(55%) 商談登録 2位(30%) ToDo 入力 3位(20%) レポート作成	10件/12h
購買システム	1,900 ↓	8,300 ↑	商談作成 2,900件	2	1:20(--:--)	-30.0	1位(30%) 稟議の入力 2位(8%) 承認者の変更 3位(7%) 印刷	35件/17h
電子署名	190 ↓	90 ↓	電子契約 48件	1	1:10(0:30)	-30.0 ↓	1位(55%) 契約書登録 2位(30%) 承認者認定	28件/8h

▶ 定量的にWebシステムの定着をモニタリングできる

「テックタッチ」の活用事例

※いずれもテックタッチ社による導入事例



大手自動車メーカー①

課題

- 顧客接触回数減少によるオペレーション改革と接客品質の底上げ
- 営業1人あたりの管理顧客数を増加し、業務効率化の実現

取組

全販売会社へ導入した営業支援システムにテックタッチを展開し、誰もがすぐにシステム利用できる環境を整備

効果

全国の店舗**2万人**へのテックタッチ展開により、営業支援システムへのデータ入力率が改善。
問い合わせも最大**68%**改善



大手飲料メーカー

課題

- ホールディング化とグループ経営効率化による共通業務の集約
- テレワーク普及に伴うシステム利用の定着促進や問合せ対応削減

取組

- シェアードサービス化とBPOやIT活用による業務プロセス革新
- 発生源入力徹底とテックタッチ適応で、業務工数削減とシステム利用の定着を促進

効果

- 共通業務の集約で専門性が高まり、高品質で効率的なオペレーションを実現
- 購買関連の問合せは**7割**改善、
- 推奨品購買率**14%**増、
- 年末調整の問合せ**4割**改善



大手自動車メーカー②

課題

調達業務のペーパーレス化を目指しパッケージソフトウェアの導入を推進するも、現場での使いこなしにハードル

取組

テックタッチ導入により一目で操作手順が分かるようにし、入力の手間を大幅に削減

効果

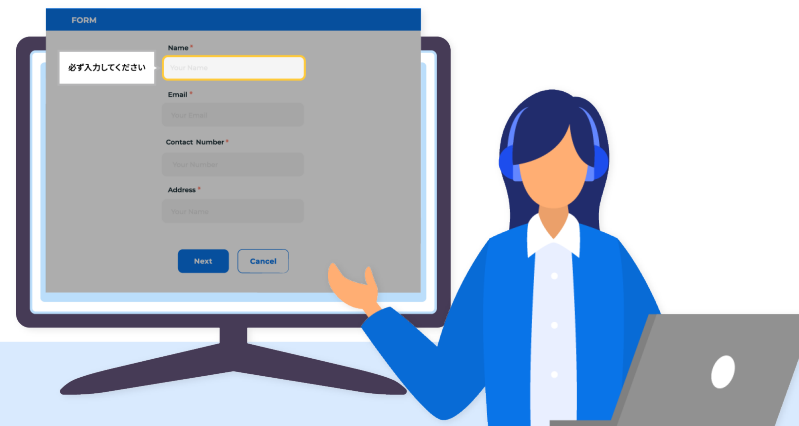
- 見積・発注等、複雑な手続きの入力時間が従来の**3分の1**に削減
- ペーパーレス化により過去およそ**10日**ほどかかっていた申請書類の郵送のリードタイム、コストを**ゼロ**に

Webシステムの導入効果を最大化させるなら「テックタッチ」

Webシステムの導入は手段でしかありません。課題解決や期待している効果を得るためには、社内にWebシステムの利用が定着することが必須。誰も取り残さないDXを実現するテックタッチを活用すれば、誰もがWebシステムを使いこなせるようになり、Webシステム導入効果を得られるようになるでしょう。変化が激しく多様なWebシステムがローンチされ続ける時代に、テックタッチは必要不可欠なツールです。

テックタッチの導入を検討されている方は、
パナソニック デジタルにお問い合わせください

お問い合わせはこちら 



ご連絡先

パナソニック デジタル株式会社

大阪本社 TEL/06-6906-2801 住所/〒530-0053 大阪市北区末広町2番40号

東京本社 TEL/03-5148-5634 住所/〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号

Panasonic