



ご質問や感想、ご意見などありましたらぜひ投稿をお願いいたします。

後半の質疑応答セッションの中でできる限りお答えいたします。



☰ アンケートにご協力ください。

アンケートは終了間際のチャットに投稿されるURL、もしくはセミナー終了時に表示される画面よりご回答ください。

より良いイベント運営のため、ぜひご意見・ご感想がいただけたらと考えております。

CRM運用の味方！ テックタッチを使った後処理時間の大幅削減により、 現場に負担をかけないコンタクトセンターDXと実現



山口 透子 / Yamaguchi Touko Account Executive

専門商社でエンタープライズ向け営業や営業企画を経験の後2023年8月にテックタッチへジョイン。コンタクトセンターのお客様を中心に、卸業・サービス業向けの営業リードとしてソリューション提案を行う。後処理時間削減、応答率UPなど、お客様の課題解決にマッチし最短距離でゴールを目指せるようなご提案を得意とする。

目次

01 テックタッチのご紹介

02 コンタクトセンターにおける課題と課題解決イメージ

03 Q&A

01

テックタッチのご紹介

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 109名(2024年1月時点)※正社員のみ

Panasonic

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?



パナソニック インフォメーションシステムズ様との協業を推進



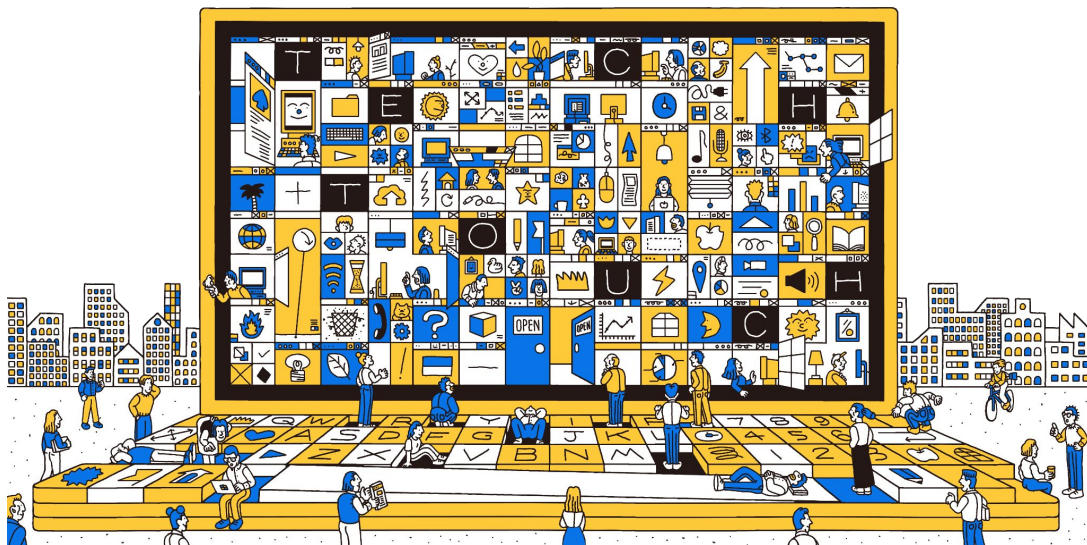
※1 弊社調べ、MAU換算

※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:バンダー別売上金額推移およびシェア(2021~2023年度予測)」

すべてのユーザーがシステムを使いこなせる世界に

テックタッチは、どんなwebシステムにでも、
誰でもかんたんに操作ガイドを追加できるサービスです。

操作がわからないことから生じるシステムへの抵抗感をやわらげ、
あらゆる人々が思いのままに
システムを使いこなせる世界に変えていきます。



システム導入の本来の価値を引き出すプラットフォーム

<コンタクトセンター向け>
オペレーター・SV

<社外向け>
お客様



従業員



システム管理者

情報システム部や各部門の
システム担当者
センター企画部・室の担当者など

ガイド/自動化/システム間連動

正しい操作へ誘導

入力データの質向上

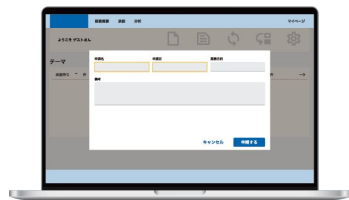
操作時間の短縮

システム利用分析/アンケート

ユーザー行動の把握

アプリケーションの最適化

 **Techtouch**



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 

テックタッチとは

WEBシステム画面上で操作に合わせてナビゲーションを表示する
デジタル・アダプション・プラットフォーム(DAP)です。

テックタッチ導入前



テックタッチ導入後



- ブラウザ拡張をインストールもしくはスニペット埋め込みで実装可能。改修不要で、低コスト/短期間で導入可能
- マニュアルと違い、操作・入力時にリアルタイムに操作ガイドを表示
- コンテンツはプログラミング不要で誰でも簡単に作成可能

02

コンタクトセンターにおける課題と 課題解決イメージ

コンタクトセンターにおける課題と解決の方向性

課題

1

平均処理時間・後処理時間
が減らない

2

オペレーターの
教育コストが高い状態

3

応対品質にブレがある

解決策

自動入力
入力箇所の案内表示

問い合わせが多い箇所、
操作ミスが発生する箇所に案内

入力時の補足説明や
テンプレートの挿入により
データの粒度を統一

効果

システム操作時間の削減と
応答率の向上を実現

新メンバーの立ち上げ早期化と
致命的な操作ミスの削減

案内事項の漏れ削減と正確な
データの蓄積、後続処理への連携
をより簡易化

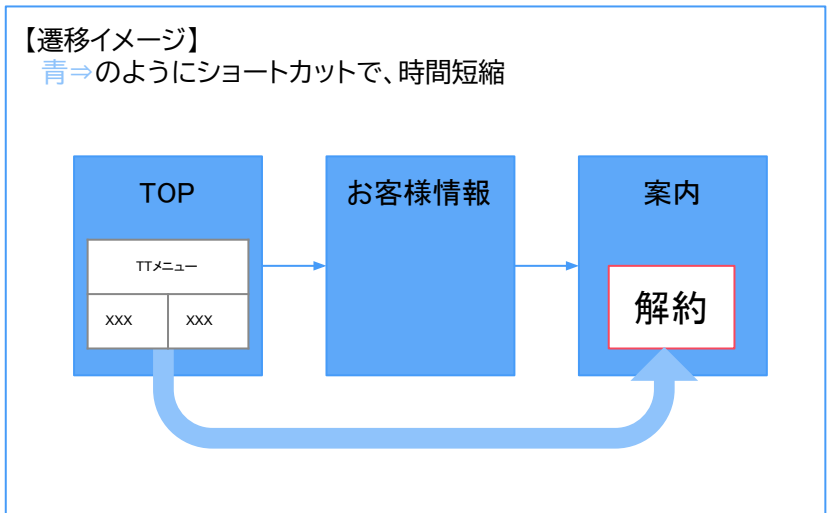
実装内容の例: 入力操作時間の短縮

1
平均処理時間・後処理時間
が減らない

課題) 顧客の問い合わせに応じた画面に遷移するが、対象画面までに無駄な画面操作が発生する。

また、頻度の低い業務の場合、新人は時間を要する場合も多い

対策) 強制起動のガイドからのショートカットで対象画面に遷移できるナビゲーションを用意し、顧客を待たせずご案内へ



※対象の会社様の場合、一般ユーザー向けサイトに管理者アカウントでログインする仕組みであり、UIが一般ユーザー向けでわかりやすい反面、冗長な構成だった

大手インターネットプロバイダー
プロジェクトリーダー様



テックタッチを入れて気がついたことは、画面遷移、数回のクリックに意外と意識を割いていたということです(ベテランも含め)。1クリックで対象画面まで遷移ができるようになることで、問い合わせに集中できるとの声も上がっています。
遷移以外の項目の説明なども含めてですが、実際に数値としても現象しており手応えを感じています。

人数・拠点が増えてくると、どこまでマニュアルが徹底されているかガバナンスに課題

ガイドの利用を徹底することでの注意事項・ご案内の割愛防止などのガバナンス強化や全体に周知・浸透しやすい情報の共有を実施

右図は他社事例) サイト内の注意事項にテックタッチのガイドにて、強制的に案内することで告知漏れを防止

お手続きにあたっての注意を確認する

■ お支払いなどにつきまして

- 解約日を経過するとインターネット接続は利用できなくなります。
- インターネット回線・電話・オプション料金は、日割料金ではなく解約月までの月額料金が発生いたします。
- 工事費用残債がある場合には、解約後一括のご請求となりますので、ご了承ください。
- 更新月ではない場合、契約解除料金が発生いたします。詳しくは「重要事項説明」をご確認ください。
- 解約に際しては、スマートセット（機器のレンタル）はありますか？
スマートセット（機器のレンタル）はありますか？
◎ガイドを停止 もどる 契約あり 契約なし
- ※別途撤去工事
- 宅内・屋外両方の工事調整が必要なため、撤去工事の実施まではお申し込みから最短で30日程度、お申し込み状況によってはさらにお時間をいただいております。
- 撤去工事の際はご契約者さまのお立ち会いが必要なため、退去のご予定があるお客さまは1~2ヶ月ほど余裕をもってお申し込みください。
- 詳細は「撤去工事の申し込み・日時変更・キャンセルをしたい」をご確認ください。

2,200円（税込）が発生いたします。

- 機器の集荷先は変更希望がない場合登録住所（設置場所）となります。
- 集荷お伺い時に御不在の場合には、不在票が投函されますので、お客さまご自身で再集荷依頼を実施してください。
- 佐川急便での機器集荷ができなかった場合には、回収キットを登録住所（設置場所）に送付しますので、お客さま自身で梱包のうえ、弊社までご返送ください。
- 回収期限を超過した場合には、機器損害金が発生いたします。
機器損害金：（ONU）12,100円（税込）／（TA）13,200円（税込）／（Qrio Lock）25,300円（税込）
／（メッシュWi-Fi機器）8,800円（税込）など

■ その他回線解約申請時の注意

- 弊社より返信する「ONU」が届いていない場合、メールが届いていない場合、
◎ガイドを停止 もどる 次へ
- 震災などの天変地異、その他の要因、システムトラブル等で解約処理ができない場合がございます。ご申請後一週間待っても、弊社から返信が無い場合はNURO光サポートデスクへご相談ください。
- 集荷先住所が決まっていない場合、マイページでの解約申請を承ることができません。あらかじめ、ご

実装内容の例:ガバナンス強化

3

対応品質にプレがある

課題)稀に行う業務で、操作ミスや伝達漏れ、チェック漏れが起き、追加コールが必要となるケースが有る
対策)OPマニュアルの重要部分や変更部分をガイドに提示することで、伝え漏れ・確認漏れを防ぎ、
社内の連携用に一部利用しているSF以外の自由記入欄に、テンプレートを用いて伝え漏れをなくす

お手続きにあたっての注意を確認する

■お支払い

- 解約日
- インターネット

請求から6ヶ月以上経過しているものについてはクレジットカード返金できません。

6ヶ月経過していないお支払い済み 6ヶ月以上経過しています

- 工事費用残債がある場合には、解約後一括のご請求となりますので、ご了承ください。
- 更新月ではない場合、契約解除料が発生いたします。詳しくは「重要事項説明」をご確認ください。
- 解約に際して回線撤去工事などをごいません。ご希望の場合は解約後6ヶ月以内にNURO光サポートデスクまでお問い合わせください。
- ※別途撤去工事費用11,000円(税込)が発生いたします。
- 宅内・屋外両方の工事調整が必要なため、撤去工事の実施まではお申し込みから最短で30日程度、お申し込み状況によってはさらにお時間をいただいております。
- 撤去工事の際はご契約者さまのお立ち会いが必要なため、退去のご予定があるお客さまは1~2ヶ月ほど余裕をもってお申し込みください。
- 詳細は「撤去工事の申し込み・日時変更・キャンセルをしたい」をご確認ください。
- 「PSS」月額オプション「fame link for NURO」「スマートロックセット」「スマートカメラセット」をご契約いただいている場合、機器料金残債が発生する可能性があります。

お支払い

- 機器の集荷先は変更希望がない場合登録住所(設置場所)となります。
- 集荷お伺い時に御不在の場合には、不在票が投函されますので、お客さまご自身で再集荷依頼を実施してください。
- 佐川急便での機器集荷ができなかった場合には、回収キットを登録住所(設置場所)に送付しますので、お客さま自身で梱包のうえ、弊社までご返送ください。
- 回収期限を超過した場合には、機器損害金が発生いたします。

機器損害金: (ONU) 12,100円(税込) / (TA) 13,200円(税込) / (Qrio Lock) 25,300円(税込) / (メッシュWi-Fi機器) 8,800円(税込) など

■その他回線解約申請時の注意

- 弊社より返信する「NURO」メールが届いていない場合、
- 震災などの天変地異、その他の要因、システムトラブル等で解約処理ができない場合がございます。ご申請後一週間待っても、弊社から返信が無い場合はNURO光サポートデスクへご相談ください。
- 集荷先住所が決まっていない場合、マイページでの解約申請を承ることができません。あらかじめ、ご了承ください。
- 交通渋滞や天候状況、災害などにより機器の集荷が遅延が発生する可能性があります。あらかじめ、ご了承ください。
- オプション(N)コース、モバイルコースをご利用中で同時ご解約希望の場合、オプション(N)コース、モバイルコースのご解約については承ることができません。

お問い合わせ詳細

※※※全項目記載して下さい※※※

【カード返金】

- 了承者:
- 返金内容:
- 返金合計額:
- ▼内訳
- 該当月: yyyy年mm月 金額:
- ※複数有る場合は、各月毎に記載をお願い致します。
- 返金理由:

プライバシーポリシーをお読みいただき、同意いただいたうえで送信してください。

個人情報の取り扱いに同意します

送信

大手インターネットプロバイダー
プロジェクトリーダー様

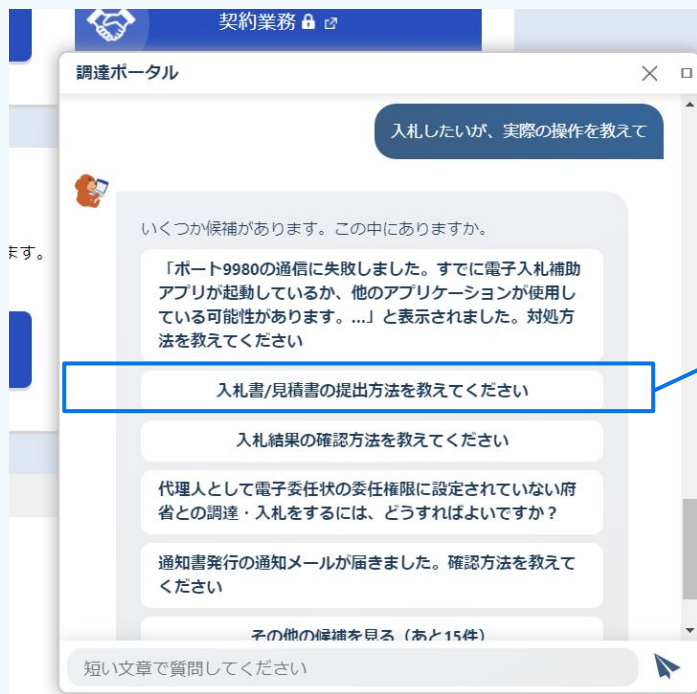


人数・拠点がが増えてくると、どこまでマニュアルが徹底されているか不安になるとありますが、ガイドの利用を徹底することでの注意事項・ご案内の割愛防止などのガバナンス強化や全体に周知・浸透しづらい情報の共有も行えた点が嬉しく思っています。
また、SF以外でのTTIにてテンプレートも活用することで入力精度を高めることができ、後続の方からの質問や再取得依頼も減少しました。また、架電中に記載し切る運用に変更し、AHTの削減にも繋がっています。

実装内容の例:チャットの利便性向上

チャットから実際の操作リンクを案内し、画面上でご案内を開始

チャットの回答、ないし有人チャットでの返答に「テックタッチガイドの発動リンク」を仕組むことで、更に利便性を向上



事例 | 大手通信事業者 様

テックタッチの徹底利用によりAHT削減、ガバナンス強化

導入前の課題

- 人員の入れ替えが一定存在しており、ベテランに比べ、新人の対応速度に差があった
- 全体として応答率が向上せず、電話対応で新たに確認が必要となった項目などの確認漏れが発生

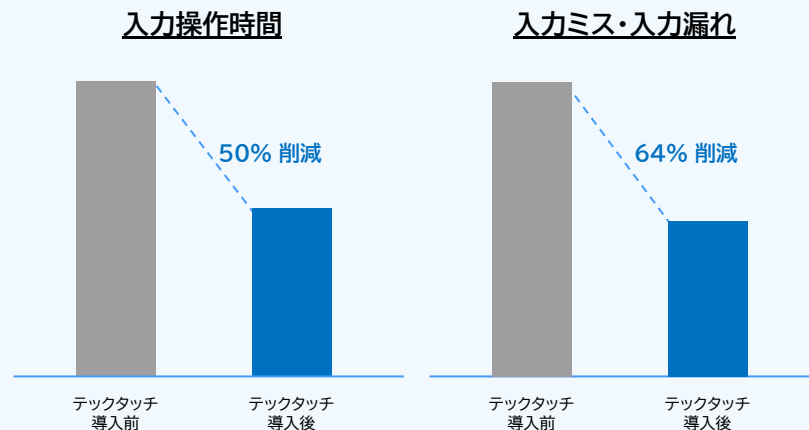
取り組み

- 判断に迷う箇所に分岐を用意し、新しく配置したオペレーターを誘導、分岐で決まる画面遷移など定型操作をテックタッチで自動化
- コール後に一部入力していた履歴登録はテンプレートを用意し、入力を効率化

効果

- **操作時間を50%削減、重点項目の入力ミスを64%削減**
- 重要項目としておいた、ご案内による返金処理は64%削減

テックタッチの導入効果



プロジェクトリーダー様

“テックタッチを導入することにより、当初予定していた新人のAHTの削減による応答率の向上に加え、ガイドの利用徹底で、注意事項・案内の割愛防止等、ガバナンス強化や全体に周知・浸透しづらい情報共有も行えた点が嬉しく思います。これからもメンバーの入れ替わりが予測されるため、引き続き効率的な業務遂行を実現し、誤入力防止の効果も期待しています”

「システム教育のあたらしい形」で教育にかかる時間的コストを削減

導入前の課題

- 顧客製品情報部におけるシステム教育に時間がかかっており、時間的コストが大きいことを課題視
- 幅広い情報を参照しながら、精度の高いデータ入力を促すための負担が増加

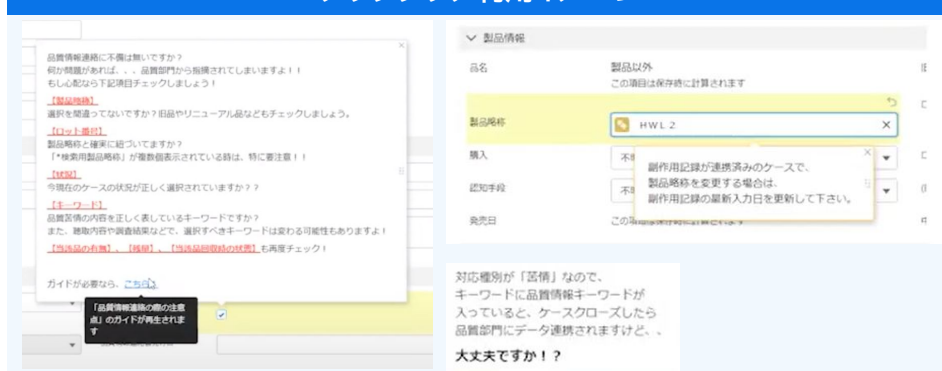
取り組み

- 新しいシステム画面の研修や座学はガイドで対応し、複雑な分岐をシステムで誘導
- 対応履歴や多種多様なナレッジを活用した対応の実施に向けDAPを導入

効果

- 定型的な情報の入力の自動化を活用することで、**オペレーターの入力負荷を軽減**
- 選択肢毎に異なる入力項目や内容には注意事項を強調表示させ、**入力ミスを削減**

テックタッチ利用イメージ



処理ミス防止の画面イメージ



顧客製品情報部
お客様サポートセンター
東山 裕美 様

“テックタッチのおかげでセールスフォースの操作がスムーズになり、研修する側の時間も大幅に抑えられることが期待できそうです。新人からは「他にももっとガイドが増えますよね?」「こんなガイドも作ってほしい」などリクエストが次々と出てくるため、とてもニーズがあるシステムなのだ実感しています。”

迷いをなくし、新人からベテランまで、
ユーザがシステムを最大限使いこなすことで、
システム導入の本来の目的を達成可能

日々のオペレーション変化や周知事項、イレギュラー処理をシステム上に表示することで
ブレのない高い対応品質を提供

正しい操作の徹底と業務自動化により
AHT・ACW削減し応答率UP





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