

Webシステムが使いにくい…

そんなお悩みを

# デジタルアダプション プラットフォームで解決

**Panasonic** パナソニック デジタル株式会社



## 本書について

多くの企業では、業務効率化やコスト削減、生産性向上などを目的として、各部門にWebシステムを導入しています。

しかし、Webシステムのワークフロー上でミスが多発し、本来の導入目的を果たせていないケースも少なくありません。

また、DX（※）推進として新しいWebシステムを導入しても従業員が活用できていないケースもあります。

このような課題の解決には、デジタルアダプションの実現とツールの導入が必要です。

本書では、Webシステムを活用するうえで発生しやすいお悩みを例に挙げ、デジタルアダプションについて解説します。

※DX（Digital Transformation：デジタルトランスフォーメーション）とは、デジタル技術を活用してビジネスモデルや業務プロセスを変革しながら、競争力の優位性を確立すること。

## 目次

<b>1</b>	Webシステムの活用におけるお悩みと解決策	・・・	3
	Webシステムの活用でこんなお悩みはありませんか？	・・・	4
	経理のお悩みと解決策	・・・	5
	人事・総務のお悩みと解決策	・・・	6
	情シスのお悩みと解決策	・・・	7
	経営層のお悩みと解決策	・・・	8
<b>2</b>	デジタルアダプションと『テックタッチ』について	・・・	9
	デジタルアダプションとは	・・・	10
	テックタッチの特長	・・・	11
	テックタッチの機能	・・・	12
	テックタッチが企業にもたらす効果	・・・	13
	テックタッチの導入事例～自動車メーカーA社～	・・・	14
<b>3</b>	企業情報	・・・	15
	会社概要	・・・	16
	お問い合わせ	・・・	17

# PROBLEM

## Webシステムの活用における お悩みと解決策



# Webシステムの活用でこんなお悩みはありませんか？

## 経理のお悩み



申請書の入力ミスによる  
差し戻しが多い

## 人事・総務のお悩み



ミスに気づきにくく、  
修正コストがかかる

## 情報システムのお悩み



利用者のサポートに工数が  
かかる

## 経営層のお悩み



システムの投資効果が  
見えない

そのお悩みの解決方法を伝授します！

## 経理のお悩み

申請書の入力ミスによる差し戻しが多い

経理で活用するWebシステム

経費精算・請求書発行・会計・購買管理など

## 解決策

“申請者の視点に立って  
運用方法を見直す”

申請前にマニュアルを確認したり、関連部門に質問したりしたうえで入力ミスがおきること！  
差し戻し対策を検討する際は、申請者の視点に立って考えることが大切です。



## 差し戻しが発生する原因

### CASE 01



申請内容に不備がある

### CASE 02



申請時に添付する領収書などに不備がある

### CASE 03



古いルールで申請している

### CASE 04



申請方法が記載されているマニュアルに不備がある

### CASE 05



マニュアルがわかりにくい

### CASE 06



システムのUI※がわかりにくい

※UI (User interface : ユーザーインターフェース) とは、システムの見た目や使いやすさのこと。

## 差し戻しを削減するためのチェックリスト

- 申請のルールや運用方法を定期的に見直す
- 申請のルールや運用方法を定期的周知する
- 差し戻しが多い部分のフォーマットを見直す
- システムのUIを改善する

## 人事のお悩み

ミスに気づきにくく、修正コストがかかる

### 人事で活用するWebシステム

勤怠管理・労務管理・給与計算・  
交通費精算・採用管理・契約管理など

## 解決策

“ 入力チェックを自動で  
行う仕組みを導入する ”

膨大な事務作業に追われて、根本的な改善策の検討  
に時間を割けないことも！

自動化できる業務は積極的に自動化していく  
ことが大切です。



## ミスに気づきにくい原因

### CASE 01



活用しているシステムの  
種類が多い

### CASE 02



少人数で業務を回して  
いて属人化しやすい

### CASE 03



古いシステムで現在の  
ワークフローにあっ  
ていない

## ミスに気づき再発を防止する ためのチェックリスト

- 入力する項目を最小限にする
- アラートがでる仕組みを導入する
- システム運用をワークフローにあわせる

## 情シスのお悩み

利用者のサポートに工数がかかる

情シスで活用するWebシステム

社内システム全般

## 解決策

“ 従業員自身が解決できる  
仕組みを導入する ”

従業員のITリテラシーは世代や経験によって異なるため個別のサポートが必要になることも！  
従業員一人ひとりが、自ら解決できるような仕組みが必要です。



## 利用者のサポートに工数がかかる原因

### CASE 01



マニュアルが整備  
されていない

### CASE 02



部門ごとに使用する  
機能が異なる

### CASE 03



活用しているシステ  
ムの種類が多い

### CASE 04



システムそのものの  
利用難易度が高い

### CASE 05



マニュアルのボリュームが  
大きすぎて、従業員がすぐに  
疑問を解消できない

## 利用者のサポート工数を削減 するためのチェックリスト



システムの画面上にマニュアルを表示させる



システムに部門ごと・リテラシーごとに必要  
な操作ナビゲーションを提供する

# 経営層のお悩みと解決策

## 経営層のお悩み

システムの投資効果が見えない

経営層で活用されるWebシステム

経営管理・人事評価 など

## 解決策

“ デジタルアダプション  
プラットフォームを  
導入する ”

ヒューマンリソースやコストなどが要因となり、システムの  
定着が簡単にいかないことも！

システムに投資しても活用されなければ効果は生み出せません。

システムの利活用がなぜ進まないのかを把握するためにも、  
活用状況をモニタリングできるツールの導入が必要です。



## システムの投資効果が見えない原因

### CASE 01



古いシステムを使い  
続けている

### CASE 02



システムの利用状況が  
みえない

### CASE 03



現場に即したDXに  
なっていない

### CASE 04



IT人材が少ない

## システムの投資効果を得るためのチェックリスト

- 誰でも使いやすいWebシステムを導入する
- システム教育を実施できるIT人材を配置する
- 利用状況をモニタリングする

# ABOUT

## デジタルアダプションと 『テックタッチ』について



# デジタルアダプションとは

デジタルアダプションとは、社内に導入したWebシステムを従業員全員が意図したとおりに活用し、定着している状態です。

多くの企業が取り組んでいる“DX推進”の実現には、まずデジタルアダプションの実現が欠かせません。

デジタルアダプションが実現できていない企業には、下記のような状況が挙げられます。

## デジタルアダプションが実現できていないケース



全従業員がWebシステムを  
活用できていない



操作方法の問い合わせが多く、  
担当者の負担になっている



Webシステムを活用して  
業務効率化できていない



定着までのコストが  
かかりすぎている

これらの状況を解決する方法が**デジタルアダプションプラットフォーム**の導入です。

代表として『**テックタッチ** (※)』が挙げられます。

※「テックタッチ」はテックタッチ株式会社の登録商標です

# テックタッチの特長

テックタッチとは、Webシステムの入力や操作をサポートする**デジタルアダプションプラットフォーム**です。

多くの企業や自治体・官公庁などで導入されています。

## テックタッチの特長

### POINT 01

#### リアルタイムにナビゲーション表示

ブラウザ拡張をインストールするだけで、  
改修不要で低コストかつ短期間で導入  
可能です。

### POINT 02

#### ノーコードでデジタルガイド導入

対象システムの画面上で直感的に操作でき、  
ノーコードで誰でも簡単にデジタルガイド  
が作成可能です。  
業務のプロである業務部門で必要なコンテ  
ンツを作成します。

### POINT 03

#### システム活用状況を可視化

ユーザーのシステム利用状況、ユーザーの  
声を可視化・分析することで、システムの  
次なる改善余地を特定できます。

**パナソニック デジタルは、  
テックタッチの販売パートナーとしてお客さまのシステム活用を支援します。**

# テックタッチの機能

テックタッチは、経費精算システムや購買管理システム、基幹システムなどあらゆるWebシステムに導入できます。

また、Webシステムのスムーズな活用のために、以下のような機能が備わっています。

## テックタッチの機能例

### デジタルガイド

- ✓ リアルタイムで操作ガイドを表示できる
- ✓ Webシステム上の好きな場所にツールチップを設置できる
- ✓ 入力チェック設定で入力ミス未然に防止できる
- ✓ ノーコード開発で直感的な操作ができる

など

### オートフロー

- ✓ クリックや入力などの定型操作を自動化できる
- ✓ 動的な値やユーザーによって変わる入力値を記憶して自動入力できる
- ✓ プログラミング知識・技術がなくても自動化が設定できる など

など

### 利用分析

- ✓ Webシステムの利用頻度や利用時間、利用機能などを可視化できる
- ✓ 操作ガイド・ツールチップの利用回数や利用ユーザー数などを分析できる
- ✓ ユーザーの離脱箇所を把握できる

など

# テックタッチが企業にもたらす効果

テックタッチは、わかりやすい操作ガイドやツールチップ、入力の自動化、活用状況の分析などの機能が備わっています。

これらの機能で、これまで頻繁に発生していた入力ミスや操作サポートといった課題を解決し、既存のWebシステムの良さを最大限に活かします。

## テックタッチで期待できる効果例

### 生産性の向上



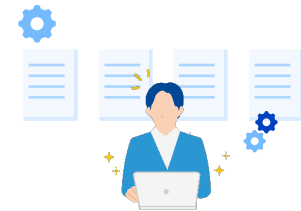
システムの入力ミスや操作ミスなどで発生する修正工数を削減できます。また、わかりやすい操作ガイド・ツールチップでマニュアルを確認する手間も省けて業務効率化につながります。

### 教育コストの削減



システム導入時の教育や利用定着するまでのサポートにかかるコストを削減できます。ユーザーの入れ替わりが激しい現場でも都度サポートする必要がなく、教育コストを最小限に抑えられます。

### Webシステムの定着向上



利用状況の可視化でユーザーの要望やシステムの課題を把握できます。Webシステムがどのくらい定着しているか、どこを改善したらよいかを把握でき、さらなる定着向上を目指せます。

『テックタッチ』のお役立ち資料 [▶](#)

# テックタッチの導入事例～自動車メーカーA社～

## セールス領域のDX推進に向け テックタッチを採用

セールス領域のDX推進に向けテックタッチを採用した自動車メーカーの事例です。  
テックタッチの導入により、データ入力率の向上と問い合わせの改善が見られました。

### 導入前の課題

- ✓ 顧客接触回数の減少で、オペレーション改革による接客品質の底上げが急務
- ✓ 営業担当1人当たりの管理顧客数が増加し、業務効率化が必要

### 取り組み

- ✓ 営業支援システムを全販売会社に導入し、販売現場のDX推進と社員の情報武装を実行
- ✓ デジタルアダプションプラットフォームを既存システムに導入し、誰もがすぐに利用できる環境を整備

### 導入後の効果

- ✓ 全国の店舗2万人に展開し、営業支援システムへのデータ入力率が2ヶ月で32%から64%に向上、問い合わせも最大68%改善
- ✓ 操作手順の自動化でユーザーが最短でゴールに到達し、自己解決力の向上に貢献

### ユーザーの声

今後のDX推進の課題として、ハンズオンの支援では運用コストと時間の両立が難しいという点があると考えます。  
私たちは「テックタッチ」を要として、限られたリソースの中で効果を最大限発揮できる体制を構築してまいります。

# CAMPANY

## 企業情報



## 会社概要

会社名	パナソニック デジタル株式会社
本社所在地	大阪 〒530-0053 大阪市北区末広町2番40号 Panasonic XC OSAKA TEL：06-6906-2801（代表） 東京 〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号 TEL：03-5148-5634（代表）
代表取締役 社長執行役員	阿部 裕
設立年月日	1999年2月22日
事業内容	情報サービス
資本金	1,040百万円
関連会社	松下情報系統（上海）有限公司

# お問い合わせ

ご不明な点やご質問・ご相談がございましたら  
お気軽にご連絡ください。



# CONTACT



<https://service.digital.panasonic.co.jp/contact>



<https://service.digital.panasonic.co.jp/>