

大企業あるある「増え続けるシステム」 社員は、本当に使いこなせていますか？ 導入したシステムを現場に定着させる方法とは

多くの企業が業務効率化を目的にシステムを導入していますが、十分に活用されず定着しないケースも少なくありません。その要因の一つに、情報システム部門（情シス）と現場の理解度のギャップが挙げられます。本ホワイトペーパーでは、システムが定着しない課題とその解決策、「テックタッチ」の活用方法を解説します。

目次

定着しない原因は、情シスと現場のシステム理解度のギャップ？

- ・ 大企業におけるDX推進の現状と課題
- ・ 導入したシステムが企業に定着しない理由

導入したシステムが定着しないと起こる問題の解決にDAP

- ・ システムが定着しないと起こる4つの弊害と問題
- ・ ツールの定着を成功させるならDAPの導入がおすすめ

DAPを導入するなら、テックタッチ

- ・ 1. 誰でも簡単に使える操作性
- ・ 2. 250社以上の導入実績をもとに培った豊富なナレッジと成功テンプレート
- ・ 3. 継続的なビジネス発展を支える拡張性

事例紹介：トヨタ自動車株式会社

入力時間を1/3に削減できたことで、調達システムの現場への定着を促進

- ・ パナソニック デジタルでテックタッチを導入すべき理由

定着しない原因は、情シスと現場のシステム理解度のギャップ？

大企業におけるDX推進の現状と課題

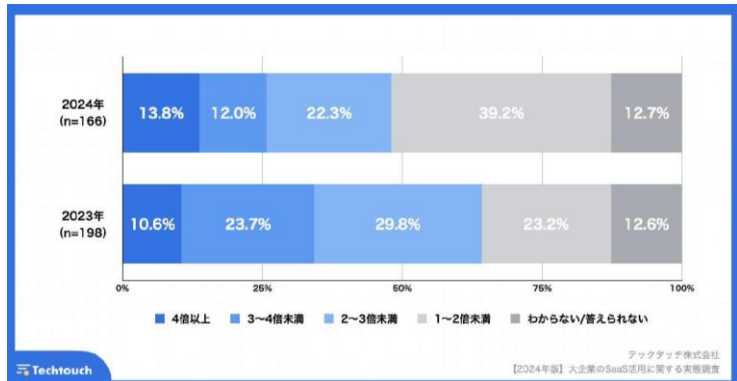
昨今、企業の多くは「DX推進」「業務効率化」を推し進め、経費や人事労務の管理システムから、CRM、ERP、SFA、プロジェクト管理、ナレッジ共有まで数多くの業務管理システムやITツールの導入が進んでいます。大企業では、複数の異なるシステムが導入されていることも少なくないでしょう。しかし、テックタッチ社の2024年度の調査資料によると、大企業において、『60.7%が「十分に使い

り1.9P増加、内訳をみると「かなりある」の割合が3.0P増加。また、使いこなせない理由のトップは、2023年と同様に「複雑なシステムのわかりにくさ」「従業員が意図した通りに使ってくれない、定着せずに想定通りに使えていない」の割合が昨対比で8.0P増加』していることがわかりました。（テックタッチ社『【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査』より引用）

「DX推進」「業務効率化」のために導入したSaaSなどのシステムなのに、なぜ現場に定着せず、使いこなせていないといったことが起こるのでしょうか。

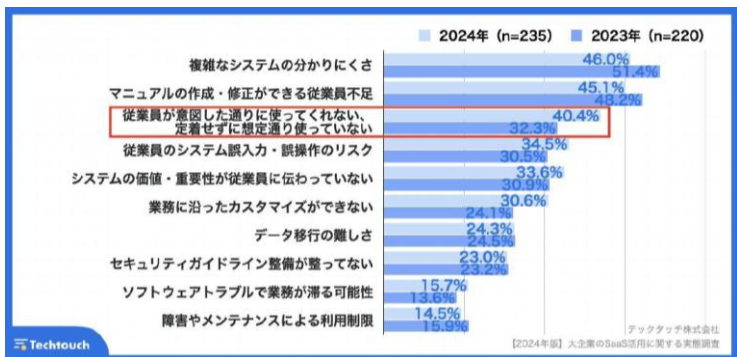
【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査

昨年と比較して、SaaSの導入数はどの程度増えましたか？



SaaSを導入したものの十分に使いこなせていない／使っていない理由を教えてください

(複数回答・上位10項目を記載)



※ (テックタッチ社サービスサイトより引用 『【2024年版】大企業のSaaS活用に関する実態調査』)

導入したシステムが企業に定着しない理由

導入したシステムが企業に定着しない理由は何でしょうか。原因の一つは、ツールを導入する情シスと、実際に使用する現場の社員との間で生じるツール理解度のギャップによるコミュニケーション問題です。

情シスは「便利なツールを導入すれば、現場も活用するはず」と考えがちですが、現場の社員にとっては、新しいツールが必ずしも使いやすいとは限りません。特に、「ツールの機能が多くてどれを使えばいいかわからない」「マニュアルを探すのが面倒で、結局誰かに聞いた方が早い」「操作が複雑で習得に

時間がかかる」といった課題を感じる事が多く、結果としてツールが定着しない要因となっています。また、情シスはツールの機能やメリットを事前に理解している一方、現場は日々の業務に追われ、ツールの機能やメリットを理解し操作に慣れる時間を十分に確保できないのが実情です。そのため導入時のサポートが足りないまま「使いこなせる前提」で運用が始まると、現場では自己解決が難しくなり、結果「使われないツール」となってしまう可能性が高まります。

このように、情シス側の「導入すれば自然に定着する」という思い込みと現場のツール活用の前提条件のギャップが、適切なフォローやコミュニケーションを阻み、システムが定着しない原因の一つになっているのです。

導入したシステムが定着しないと起こる問題の解決にDAP

システムが定着しないと起こる4つの弊害と問題

1. 業務ミスの増加と意思決定の精度低下

業務システムが増えると学習負担が増し、習熟度にばらつきが生じます。その結果、入力ミスやデータの不整合が発生し、データの精度が低下。特に、データを基にした意思決定では、信頼性の低いデータが誤った判断を招くリスクが高まります。

2. 情シスの業務負担増加

業務システムが定着しないと、現場の問い合わせが増え、情シスはサポート対応に追われます。その結果、本来のIT戦略やシステム改善に割く時間が削減され、業務負担が増大します。

3. 新入社員・中途採用者の教育コスト増大

採用が進む中、新入社員や中途採用者の早期適応は生産性向上の鍵となります。しかし、業務システムが多すぎると操作習得に時間を取られ、業務のキャッチアップが遅れがちです。さらに、教育担当者の負担も増え、研修コストが膨らんでしまいます。

4. ツールの頻繁なリプレイスによるコスト増加

ツールが現場に定着しないと、企業はその有効性を疑い、新たなツールへのリプレイスを検討するようになります。しかし、頻繁なツール変更は、社員の学習負担を増やし、業務の停滞や追加コストの発生を招く要因となります。その結果、本来業務を効率化するはずのツール導入が、逆に非効率を生む悪循環に陥ってしまいます。

ツールの定着を成功させるなら DAPの導入がおすすめ

ツールの定着や活用の課題を解決する手段として、DAP（デジタル・アダプション・プラットフォーム）が注目されています。DAPは、企業が導入した業務システムの定着と最適な活用を支援し、DX推進を成功に導く重要なソリューションです。

DAPの主な機能

1. デジタルガイド作成

システムの操作をステップバイステップで案内する機能です。新しい業務システムを導入した際、画面上に操作手順を表示し、従業員が迷わず使えるようサポートします。

例えば、CRMやERPの利用時に「顧客情報の登録方法」や「プロジェクトの作成手順」をリアルタイムでガイドし、スムーズな運用を支援します。

2. ツールチップ

ユーザーがシステムの特定の項目にカーソルを合わせた際に、ポップアップで補足情報を表示する機能です。例えば、「このボタンの役割は？」「この入力欄には何を記入すべきか？」といった疑問に対し、即座に回答を提示することで、ユーザーの迷いを減らし、業務のスムーズな進行をサポートします。

3. 分析機能

ユーザーのシステム利用状況をデータとして収集・分析し、どの機能がどれだけ活用されているか、どこでつまづいているかを可視化します。このデータを活用することで、システムの使い勝手を改善し、継続的な業務最適化が可能になります。

DAPを導入することで、ITツールの定着を促進し、操作ミスや学習負担を軽減。結果として、業務の効率化やDX推進の成功につながります。

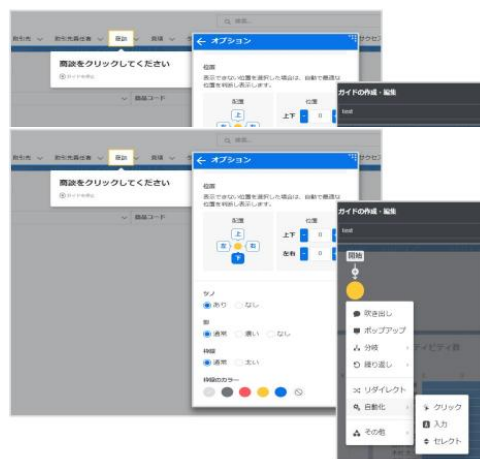
DAPを導入するならテックタッチ

テックタッチ社が提供するDAP「テックタッチ」は、操作性・導入実績・拡張性を兼ね備えており、ツールの定着に課題を抱える企業に最適なソリューションです。

1. 誰でも簡単に使える操作性

「テックタッチ」は、全てのユーザーが直感的に使いこなせる設計になっています。また展開後の継続的なメンテナンスもユーザーである現場部門で容易に実施可能なノーコードの開発環境を提供しています。プログラミング不要で誰でも簡単にコンテンツを作成できるため、社内のITリテラシーに関わらずスムーズに運用できます。

実際のテックタッチ操作画面



2. 250社以上の導入実績をもとに培った豊富なナレッジと成功テンプレート

250社以上の導入実績をもとに培ったナレッジと成功テンプレートを提供し、導入企業が確実に成果を出せるよう支援する体制が整っています。導入企業の声を反映した改善を継続的に行い、最適な運用環境を実現します。さらに、分析機能を活用することで、運用状況を可視化し、的確なブラッシュアップが可能です。

3. 継続的なビジネス発展を支える拡張性

「テックタッチ」は、日本企業特有のニーズを理解し、それに対応した製品開発を行っています。さらに、グローバル活用拡大も可能です。また生成AIなどの最新技術を取り入れながら、企業の課題解決に貢献するツールとして進化し続けるアップデート・開発を行っています。

事例紹介：トヨタ自動車株式会社 入力時間を1/3に削減できたことで、 調達システムの現場への定着を促進

「テックタッチ」の導入による業務改善の事例としてトヨタ自動車株式会社での導入事例をご紹介します。トヨタ自動車株式会社ではリモート時代に対応するため、業務の電子化が求められる中、企業はペーパーレス化の一環として間接材購買パッケージソフトウェアの導入を目指していました。しかし、現場では新しいシステムを使いこなすことにハードルを感じており、導入の障壁となっていました。

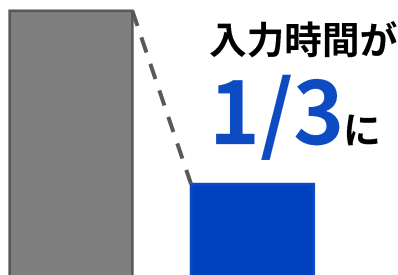
そこで、システム上に「テックタッチ」を活用したナビゲーションを設置し、操作手順や入力時の注意点をマニュアル不要でリアルタイムに理解できる環境を整備しました。その結果、現場においてシステムがスムーズに定着、当初は導入に慎重だった担当者からも前向きな意見が聞かれるようになりました。特に入力が複雑な手続きにおいては、所要時間が従来の1/3に短縮され、業務効率の大幅な向上につながりました。

【導入企業】
トヨタ自動車株式会社

【業界】
自動車

【部門・導入先システム】
調達部・間接材購買
パッケージソフトウェア

見積・発注書など、
複雑な手続きの入力時間が1/3に



パナソニック デジタルで「テックタッチ」を導入すべき理由

パナソニック デジタル株式会社（以下、パナソニック デジタル）は、ERP、CRM、SFA、業務管理システムなど、企業のDX推進を支える多様なシステムの導入支援を手掛けてきた実績があります。この豊富な経験を通じて、企業がシステム導入時に直面する課題や、現場のユーザーがつまづきやすいポイントを深く理解しています。

特に、大企業では複数の業務システムが導入されており、各システムのUIや運用ルールが異なるため、現場のユーザーにとって「どのように使いこなせばよいのか分からない」「操作の習熟に時間がかかる」といった問題が発生しやすくなります。

こうした課題を解決するために、パナソニック デジタルは、過去の導入経験から得た知見を活かし、ユーザーが直面する可能性の高い課題を事前に想定した上で、最適な提案・導入支援を行うことが可能です。単なるツールの導入支援にとどまらず、システムの定着を前提とした導入戦略を立案することで、スムーズな運用を実現し、より高い効果をご提供します。



お問い合わせはこちら



サービス資料はこちら

パナソニック デジタル株式会社

東京本社: 〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号
大阪本社: 〒530-0053 大阪府大阪市北区末広町2番40号

サービスについてのお問い合わせ

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

