

テックタッチ、「ITreview Grid Award 2023 Spring」
3部門で最高位である「Leader」を受賞
サービスの広い認知や、導入効果・利便性などが評価

テックタッチ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:井無田仲、以下、当社)は、当社が提供・開発するシステム利活用プラットフォーム「テックタッチ」が、アイテイククラウド株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO:黒野源太)が運営する「ITreview」が4月19日に発表した「ITreview Grid Award 2023 Spring」における「オンボーディング・デジタルアダプション」「カスタマーサクセス」「マニュアル作成・編集」の3部門で、最高位である「Leader」を受賞しました。



ITreview Grid Award 2023 Spring
3部門で最高位の「Leader」を受賞



オンボーディング・デジタルアダプション部門
カスタマーサクセスツール部門
マニュアル作成・編集部門

■受賞理由

「ITreview Grid Award」は、アイテイククラウド株式会社が提供するB2B向けIT製品/SaaSのレビュープラットフォーム「ITreview」で掲載されたレビューをもとに、四半期に一度ユーザーに支持された製品を表彰する場です。満足度と認知度の高い製品を「Leader」に、満足度が高い製品を「High Performer」としてそれぞれ表彰しています。

この度の「ITreview Grid Award 2023 Spring」において「テックタッチ」は、「オンボーディング・デジタルアダプション」「カスタマーサクセス」「マニュアル作成・編集」の3部門にて、満足度と認知度共に、平均より高い評価をいただいたことで「Leader」に選出されました。

特に満足度においては、

- ・導入前と比較して、システムの操作時間が2～3割削減された。
- ・導入前は、システムの操作方法に関する問い合わせが月間90件程度あったが、ほぼゼロにできた。
- ・非エンジニアでも自社プロダクト上に簡単にツールチップやガイドを作成できる

・1度作成したガイドのメンテナンスコストがかなり低くて使いやすいなど、「テックタッチ」導入により課題が解決したことや、「テックタッチ」そのものの使いやすさについて、高い評価をいただいています。

■サービスへのレビュー(一部抜粋)

ITreview

★★★★★

どのような課題解決に貢献しましたか?どのようなメリットが得られましたか?

システム利用にかかる1回あたりの時間が体感で3分の1には削減されています。また、「テックタッチがあるから大丈夫、なんとか操作できる」という心理面での安心を得られることが何よりも大きいと感じています。

業種 ソフトウェア・SI 職種 その他一般職 従業員規模 1000人以上

ITreview

★★★★★

どのような課題解決に貢献しましたか?どのようなメリットが得られましたか?

解決できた課題・具体的な効果

- ・機能の操作方法を視覚的に案内することができた
- ・利用頻度は多いのに、操作方法が複雑で分かりづらい機能を絞り込むことができた。

業種 ソフトウェア・SI 職種 デザイン・クリエイティブ職 従業員規模 50-100人未満

ITreview

★★★★★

どのような課題解決に貢献しましたか?どのようなメリットが得られましたか?

- ・機能の一時停止など、重要な情報を多くのお客さまに伝える手段ができました。
- ・操作補助文言掲載にエンジニアの実装工数がかからなくなりました。
- ・操作ガイドを前提とした導入説明会を行うことで、OB体験の向上と弊社サポート工数削減が叶いました。

業種 ソフトウェア・SI 職種 製品企画 従業員規模 20-50人未満

■ITreview Grid Award 2023 Springについて

この度発表された「ITreview Grid Award 2023 Spring」では、2023年3月までに、ITreviewに掲載された約7,300製品、約11万件のレビューをもとに集計しています。

URL：https://www.itreview.jp/award/2023_spring.html

■「テックタッチ」の受賞歴について

- ・週刊東洋経済「すごいベンチャー100」選出(2020年)
- ・Forbes JAPAN「CLOUD 20 Rising Stars」選出(2020年)
- ・FUJITSU ACCELERATOR 第8期ピッチコンテスト 優秀賞(2020年)

- ・日本DX大賞支援機関部門 ファイナリスト選出(2022年)
- ・グッドデザイン賞 受賞(2022年度)
- ・総務省後援 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 基幹業務系ASP・SaaS部門 準グランプリ 受賞(2022年)
- ・SAP AWARD OF EXCELLENCE2023 Partner Innovationアワード 受賞(2023年)
- ・経済産業省「J-Startup」選出(2023年)

■ノーコードのガイド・ナビゲーションツール「テックタッチ」について

テックタッチは、Web上のあらゆるシステムに入力ガイドを設置でき、正しくゴールまでナビゲーションすることで、対クライアントサポートや、対社内の問い合わせ対応といった工数負担を圧倒的に軽減するノーコードのガイド・ナビゲーションサービスです。システム活用をサポートし、入力操作が分からないことで発生するミスや問い合わせ対応といった業務を削減できます。また、マニュアルレスで正しい操作を完了させることができ、システム教育のあたらしい形として、多くの企業に導入いただいています。

導入企業様の中には、問い合わせ率33%削減、差し戻し率79%削減など、システム活用に関わる業務の工数を大幅に削減されている大手企業事例もあります。(※1)

2019年の提供開始以降、大手企業を中心に、情報システム部門や人事部門、コンタクトセンターでご利用いただいているほか、最近ではSaaSプロバイダーのカスタマーサクセスツール、官公庁/中央省庁/自治体など(※2)公共セクターでのシステム活用の一環としてもご活用いただいています。

テックタッチ株式会社は、システムをつまづきやすい部分に、リアルタイムに表示されるガイド・ナビゲーションを通じて、すべてのユーザーがシステムを使いこなせる世界を、DXにより誰ひとり取り残されない社会を実現します。

※1: 導入事例より抜粋: <https://techtouch.jp/cases/mol/>

※2: 静岡県裾野市との実証実験の実績あり:

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000075.000048939.html>

<テックタッチで設定したナビゲーションの例>

<https://youtu.be/ANlhdR2MJo4>

<「テックタッチ」導入事例一覧>

<https://techtouch.jp/cases>



【テックタッチ株式会社 会社概要】

- ・企業名 : テックタッチ株式会社
- ・所在地 : 〒105-7105 東京都港区東新橋一丁目5番2号汐留シティセンター5階
- ・代表者 : 井無田 伸
- ・事業内容 : デジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」の開発および提供
- ・企業サイト : <https://techtouch.jp/>

※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

<サービス導入に関するお問い合わせ>

テックタッチ株式会社 営業担当: 西野

URL: <https://techtouch.jp/contact>

<取材のお問い合わせ>

テックタッチ株式会社 広報担当: 中釜・奥田

pr@techtouch.co.jp