

報道関係者各位



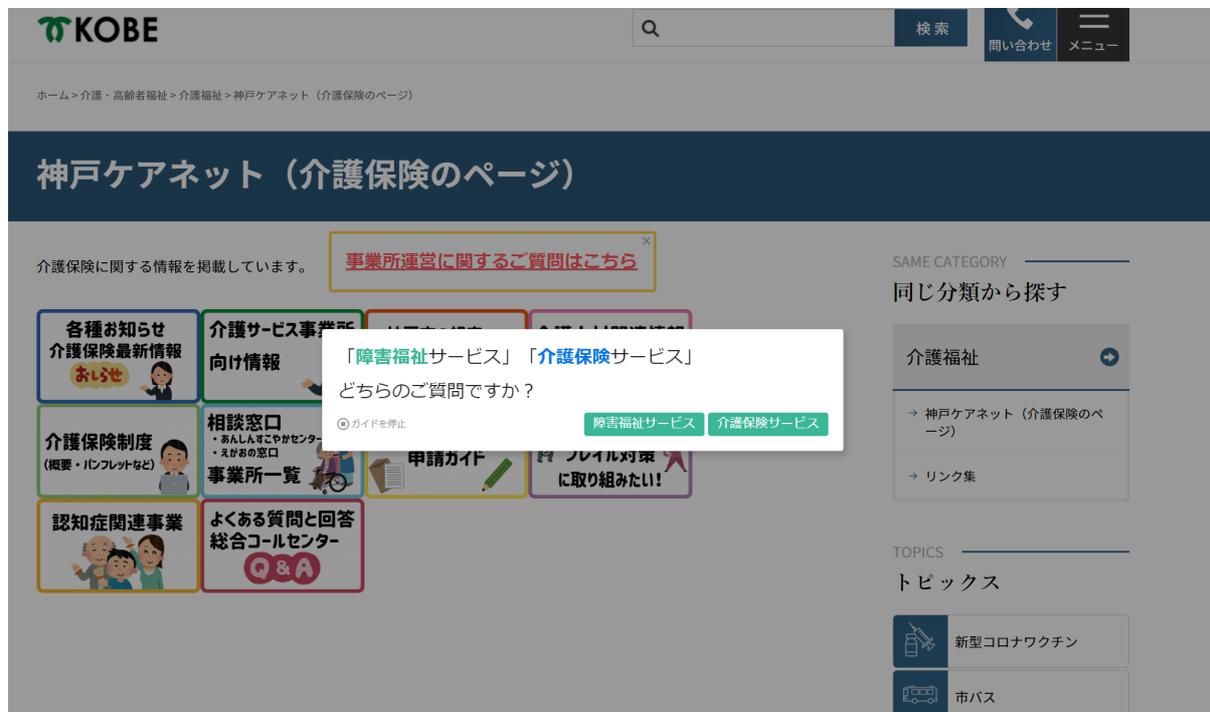
2023年7月7日
テックタッチ株式会社

神戸市、公式ホームページに「テックタッチ」を採用 「デジタルガイド」の活用で直接の問い合わせを減らし、自己解決を促す

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）が提供するデジタルガイド「テックタッチ」が、兵庫県神戸市の公式ホームページに採用されました。

当社では、Webシステム画面上でデジタルガイド（※1）を作成・表示する「テックタッチ」を提供しています。「テックタッチ」を自治体ホームページに実装すると、ホームページの画面上に操作メニューや入力案内を表示できます。市民が神戸市ホームページを利用する際に、多数の情報の中から各利用者が必要な情報を自身で探しやすくなります。また、運営する神戸市にとっては、利用者がWeb上で自己解決することにより、電話や来訪による問い合わせや窓口業務の効率化に繋がります。

※1 デジタルガイド：Webサイトやシステムを誰でも自律的に使いこなせるようにでき、Webサイトやシステムの良さを最大限に引き出すことができるソリューション。サイトやシステムそのものに手を入れることなく、操作画面上に使い方を表示することや、操作方法をステップバイステップで案内することができる。利用者がストレスなく操作できるためのアシスト・分析・アンケート機能などを総称した、官公庁・自治体Webサイト向けのサービス。



■導入の背景

近年、自治体でのDXの取り組みが加速しています。コロナ禍以降、各自治体が運営する公式ホームページは、住民にとっての重要な接点になるため、ホームページでの情報発信力や対応力の強化は重要となっています。しかし、ホームページは階層が深かったり情報量が多いため、市民が知りたい情報にたどり着けず、ホームページ内で工夫されているQ&A（よくある質問と回答集）や便利機能に辿り着けずにページから離脱したり、疑問解消のために電話問い合わせが増え、窓口業務の効率化が課題となっている自治体が増えています。

神戸市役所では、ホームページによる情報発信に力を入れており、年間アクセス数は1.2億回にのぼります。市民向けの情報はあまねく公式ホームページに掲載されているにもかかわらず、情報量が多いため、それぞれの利用者が欲しい情報を探しきれずに電話で問い合わせる場合も多く、問い合わせの効率化が課題となっていました。特にコロナ禍以降、ワクチン接種等に関する問合せなど、問合せ電話量は増加しており、2021年度（平成31年度）には年間約27万件/年にまで増加し、電話応答率は約86%で、約14%の電話は対応しきれずに放棄されていました。

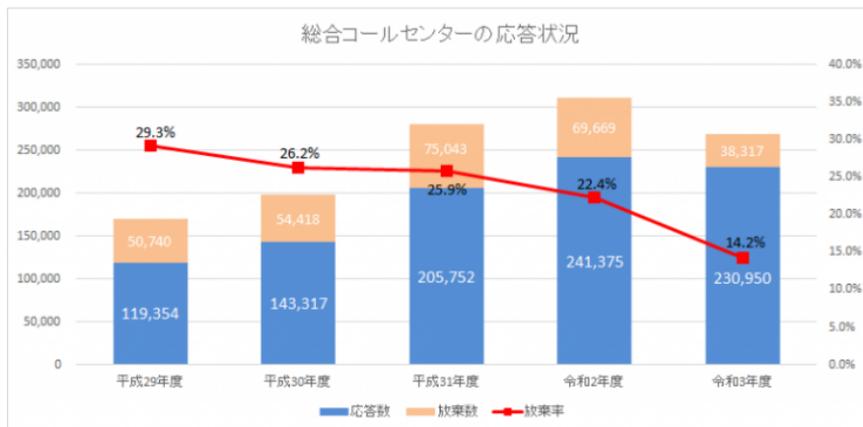


Figure 1：総合コールセンターの応答状況

そのため、ホームページを訪れた市民1人1人のつまずきポイントを分析し、ホームページ上で各人に合わせた適切な案内をすることで市民の自己解決を促進し、電話問い合わせを減らせる解決策を探していました。

問合せ電話の削減のための対応策として、FAQページの実装や、AIチャットボットの導入などで、一定数の問合せ件数を減らすことには成功しました。ただし、課題は依然として残っており、市民がホームページにおいて知りたい情報を取得する際に、目的の情報にたどりつくことをサポートするプロジェクトを、2022年、同市が運営する、地域・行政課題の解決を目的としたプロジェクト（Urban Innovation KOBE）内で立ち上げ、そのプロジェクトの実施主体の企業としてテックタッチを採用し、「テックタッチ」による試行導入、実証実験を、2022年12月～2023年2月の3ヶ月間実施しました（※）。

※参考：神戸市主催の地域課題解決プロジェクト 令和4年度「Urban Innovation KOBE」に「テックタッチ」が採択 | テックタッチ株式会社のプレスリリース <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000083.000048939.html>

■導入の決め手

「テックタッチ」を利用し実証実験を行ったところ、問合せ件数の減少やFAQの認知度向上、利用を推奨している機能の活用率向上という点における効果を得ることができたため、「テックタッチ」を本格導入するにいたしました。

定量効果：問い合わせ件数40%削減（※他改善施策の効果も含む）

FAQ閲覧率2.3倍、機能活用率1.8倍

■今後の展望

ホームページの利用者がつまずきやすく、問い合わせが多いページへ「テックタッチ」の実装を進め、電話問合せの削減に繋げていきます。将来はホームページと連携している電子申請等にも拡大していき、住民サービス全体の品質向上に繋がるコミュニケーションのプラットフォームへ昇華させていくことを見込んでいます。

■神戸市役所 広報戦略部 ホームページ監理官 金田侑士様のコメント

神戸市ホームページは年間1億を超えるアクセスがあり、多くの方にご利用いただいています。一方で行政特有の表現のわかりにくさ、情報の探しにくさなどの面でご不便をおかけしている面もあります。デジタルの力でこれらの課題を解決し、将来的には来庁不要・電話不要に必要な手続きを行うことができる「デジタル市役所」の実現へ向けて、今後もテックタッチを有効に活用していきたいです。

■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「すべてのユーザーがシステムを使いこなせる世界に」をミッションに掲げるスタートアップです。あらゆるWebシステムの入力をアシストするDXプラットフォーム「テックタッチ」を提供しています。大手企業や自治体・官公庁などに導入され、ユーザー数は200万人超。2022年にグッドデザイン賞などを多数受賞し、2023年には経済産業省が選ぶJ-startupにも認定されました。国内シェアNo.1の「テックタッチ」を通じ、日本のDX推進を後押ししていきます。

<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

<神戸市の取り組みに関するお問い合わせ>

神戸市 広報戦略部 ホームページ担当

電話 : 078-322-5015 E-mail : home@office.city.kobe.lg.jp

<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 : 木村

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