
ロート製薬、問い合わせ業務で利用する顧客管理システム（CRM）の
利活用を目的に「テックタッチ」を採用
～「システム教育のあたらしい形」の導入で
従業員の教育にかかる時間的コストの削減を目指す～

ノーコードでガイド・ナビゲーションを作成・表示できるSaaS「テックタッチ」を開発・提供するテックタッチ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：井無田仲、以下、当社）は、ロート製薬株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：杉本雅史）にて導入済みの顧客管理システム（CRM）利用にあたっての教育コスト削減を目的に、「テックタッチ」が採用されたことをお知らせいたします。



当社は、Webシステム画面上でナビゲーションを作成・表示するSaaS「テックタッチ」を2019年より提供しています。様々な業務システムの利用時につまづきやすい部分に、あらかじめリアルタイムに表示されるガイド・ナビゲーションを設定できるシステム「テックタッチ」によって、誰でもシステムを使いこなせる環境を整備し、企業のDX推進に貢献しています。

最近では、企業の従業員向けのシステム教育に「システム教育のあたらしい形」としてご利用いただく事例^{*1}も増えています。

※1：代表的な事例として、

・トランスコスモス株式会社様事例：<https://techtouch.jp/cases/transcosmos/>

・コネクシオ株式会社様事例：<https://techtouch.jp/cases/conexio/>

がございます。

■導入前の課題

お客様からの問い合わせ業務を担う顧客製品情報部における新人への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していました。

また、入力者の経験有無にかかわらず、システム上の入力の複雑さから、正しいデータ入力が行われにくい業務があるため、正しいデータ入力を人的負担なく促す方法を検討していました。

■導入の決め手

「テックタッチ」のトライアル期間を経て、該当部門の新人向けシステム教育にて活用できるイメージを持てたことが決め手でした。その後、本契約時に、複数のガイド・ナビゲーションを作成し、システム教育の一環として運用したところ、当初のイメージ通り、研修にかかる時間を削減できたと感じています。

■テックタッチで今後行っていくこと

今後より教育コストを抑えるために、適切なガイド・ナビゲーションの設定を進めていくのに加え、頻度の少ない属人的な定型業務についても、誰が操作しても間違い無く出来る体制構築を進め、従業員のあらゆる入力・操作ミスを防ぐことにも取り組んでいきたいです。

※各社のWebサイトURL

・テックタッチ株式会社：<https://techtouch.jp/>

・ロート製薬株式会社：<https://www.rohto.co.jp/>

■顧客製品情報部 お客様サポートセンター 東山裕美様のコメント

新人や他部門からの異動者は電話対応スキル以外に、セールスフォースの複雑な入力や操作を習得する必要があり、マルチなスキルが要求されます。特に、システムに苦手意識がある人にとっては、セールスフォースの入力や操作に多くの時間を取られてしまい、なかなか対応に集中してもらえないこともネックになっていました。

テックタッチのガイド機能を初めて知った時に、新人研修での労力を大幅に削減できることと、新人への負荷が軽減するのではないかと感じたことから、強く導入を希望しました。

実際にガイドの作成に取り掛かってみると、なかなか上手くいかない部分もありましたが、わからないことや困った時にはテックタッチの担当者の方が課題解決に向けて的確なアドバイスをしてくださり、細かい部分までフォローしていただきました。作成できたガイドを新人に使ってもらおうと「こういうものが欲しかった！」とすぐに受け入れてもらえました。

「何度も同じことを聞くのは申し訳ない」と新人が思うことも減ったようで、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と実感しています。日々の研修に追われ後回しになっていた研修せずとも学べる仕組み作りがようやく形となってきて、新人育成における大幅な研修時間の短縮が実現できるかと思えます。

電話対応以外の事務作業もあるので、セールスフォース操作のガイドを作成することで属人化している仕事をなくし、対応の質を高めていけるような時間創出を実現するためにテックタッチを活用していきたいと思っています。

■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、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・ナビゲーションツールです。

システムへの入力操作が分からないことで発生するミス、各種お問い合わせ対応やダブルチェック、対策としての事前説明会の実施やマニュアル作成といった業務を削減します。

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、マニュアル作成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、大手企業や官公庁を中心に、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、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/>

<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 : 〒100-6005 東京都千代田区霞が関3丁目2-5 霞が関ビルディング 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：奥田
pr@techtouch.co.jp