

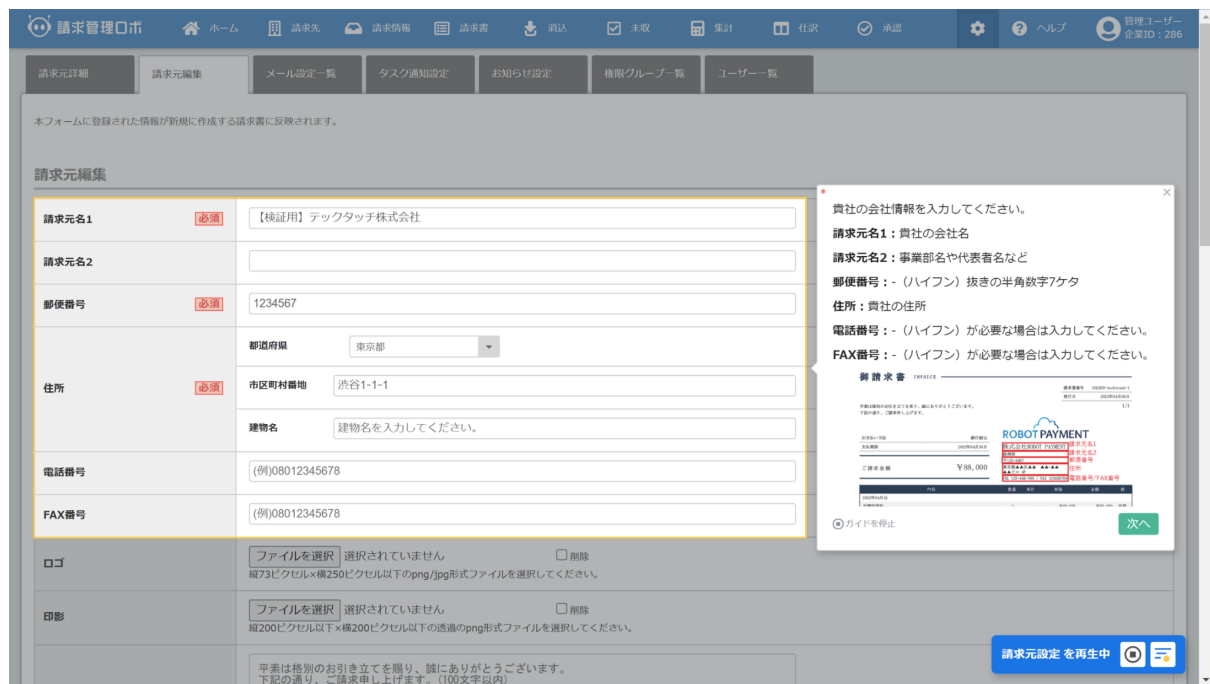
2022年7月28日

テックタッチ株式会社

請求・債権管理クラウド「請求管理ロボ」にて 「テックタッチ」を採用 ナビゲーションの活用で、ユーザー体験のさらなる向上を目指す

ノーコードでガイド・ナビゲーションを設置可能なSaaS「テックタッチ」(<https://techtouch.jp/>)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6月30日、株式会社ROBOT PAYMENT(本社：東京都渋谷区、代表者：清久健也、以下、ROBOT PAYMENT)が提供する請求・債権管理クラウド「請求管理ロボ」にて「テックタッチ」を採用いただきました。

当社では、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。「テックタッチ」は画面上でナビゲーションを表示することで業務内容を案内でき、多数ある入力項目のうち必要箇所のみをハイライトする等、ユーザーが抱えるエンドユーザーのWebシステム利用の習熟・システムの高度活用につながります。



ROBOT PAYMENTの「請求管理ロボ」に
「テックタッチ」でナビゲーションを設置した画面

■導入前の課題

事業が伸びるにつれて、ありがたいことに導入企業数が増加しています。そのなかで、カスタマーサクセスのリソースをどのように割いてユーザーの体験をよりよくするかが目下の課題でした。ユーザーにサービスを使っていただくなかで発生してしまうお問い合わせへの対応や、導入初期のオンボーディングをどのように効率的に行うかを検討していました。

■導入の決め手

「テックタッチ」で操作手順を案内できることで、お問い合わせ対応工数やオンボーディング工数を削減できると感じたことが決め手でした。また、チュートリアルガイドなどを通じて「請求管理ロボ」導入直後からシステム操作の迷いを解消してユーザ

一満足度の向上が期待できる点も魅力的に感じています。

■今後の展望

人ではなくテクノロジーでも十分にサポートできる課題に対して「テックタッチ」を通じてサポートすることで、ユーザー体験をより良いものにしていきたいです。

また今後は、顧客満足度調査を「テックタッチ」のポップアップで実施し、より効果的にユーザーからのフィードバックを取得することで、「テックタッチ」のナビゲーションをより良くしていき、ユーザーのさらなるサービス活用を促進していきたいと考えています。

■テックタッチ採用事業「請求管理ロボ」について

「請求管理ロボ」は、今までエクセルと手作業で行っていた、請求・集金・消込・催促といった作業を全て自動化し、請求業務の大幅削減を実現するクラウドサービスです。請求書の自動発行・自動送付をはじめ、クレジットカード決済・口座振替・銀行振込といった多彩な決済手段を活用した代金回収を行うことが可能となっており、さらには発行した請求書と入金情報の照合である消込作業の自動化まで実現しています。

(クラウド版) <https://www.robotpayment.co.jp/service/mikata/>

(for Salesforce) https://www.robotpayment.co.jp/lan/keiri_main/appexchange/

■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、対社内で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。

システムを活用できるガイド・ナビゲーションにより、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などの業務を削減します。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利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：中出

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