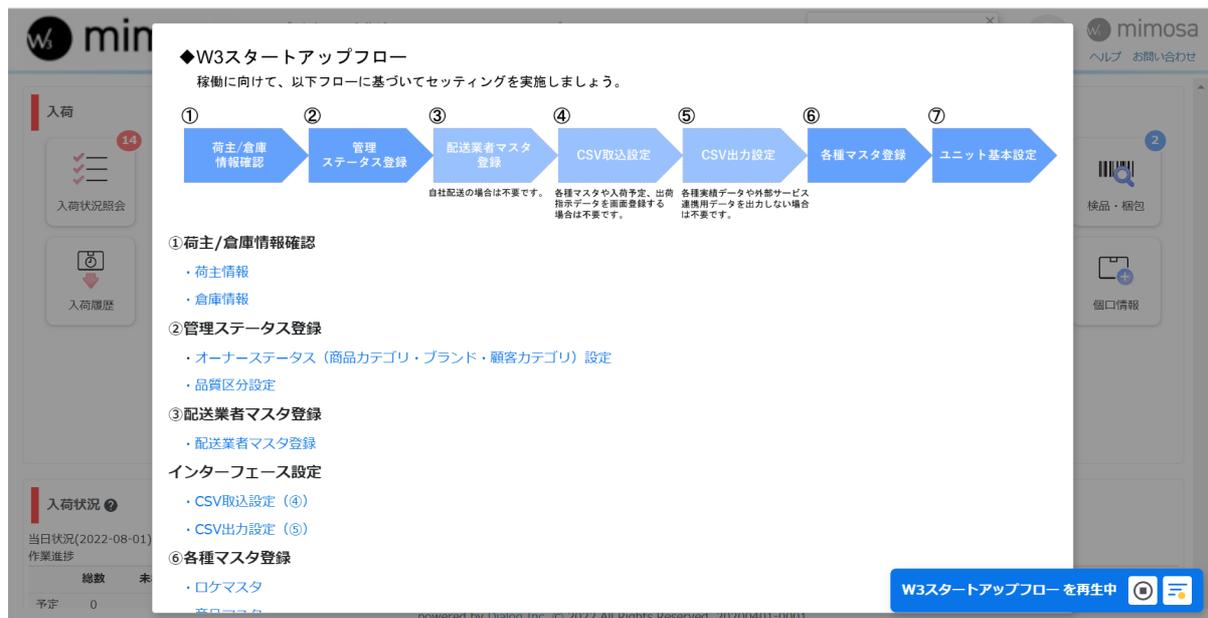


クラウド管理型倉庫在庫確認システム「W3 mimosa」にて 「テックタッチ」を採用 事業成長に適したカスタマーサクセス体制の構築、 有料転換率の向上を目指す

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：井無田伸、以下、当社）は8月31日、株式会社ダイアログ（本社：東京都品川区、代表取締役：方志嘉孝、以下「ダイアログ」）が提供するクラウド管理型倉庫在庫確認システム「W3 mimosa（読み方：ミモザ）」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。



◆W3スタートアップフロー
稼働に向けて、以下フローに基づいてセッティングを実施しましょう。

① 荷主/倉庫情報確認 → ② 管理ステータス登録 → ③ 配送業者マスタ登録 → ④ CSV取込設定 → ⑤ CSV出力設定 → ⑥ 各種マスタ登録 → ⑦ ユニット基本設定

① 荷主/倉庫情報確認
・ 荷主情報
・ 倉庫情報

② 管理ステータス登録
・ オナーステータス（商品カテゴリ・ブランド・顧客カテゴリ）設定
・ 品質区分設定

③ 配送業者マスタ登録
・ 配送業者マスタ登録

④ CSV取込設定 (④)
⑤ CSV出力設定 (⑤)

⑥ 各種マスタ登録
・ ロケマスタ

powered by Dialog, Inc. © 2022 All Rights Reserved. 20200401-0001

株式会社ダイアログ様の「W3 mimosa」に
「テックタッチ」でナビゲーションを設置した画面

■導入の背景

「W3 mimosa」は、「ノンカスタマイズでの即時導入」をコンセプトに開発した、SaaS型倉庫・在庫管理システムです。システムの提供により、店舗の在庫管理の効率化を支援しています。

「W3 mimosa」の事業成長に伴いユーザー数が増加するなか、カスタマーサポート・カスタマーサクセスでどのように顧客体験を維持しながらサービスを提供していくかを課題視していました。新しいユーザーに対するオンボーディングは、システムを順調に使いはじめていただくためにも重要な取り組みですが、操作手順から活用方法までの全てをカスタマーサクセスが人力で担う体制では、将来的に、ユーザー数の増加に対応しきれなくなることが考えられ、対応策を検討していました。

そして、ユーザー数の増加に応じてお問い合わせ数も増えており、よりスピーディーにユーザーの課題を解決す

る方法を検討していました。

■導入の決め手

テックタッチ導入により、上記の課題を解決できそうなイメージを持てたこと、そしてナビゲーションの設置で、ユーザーのさらなる「W3 mimosa」活用を促進できそうだと感じたことが決め手で導入に至りました。

■今後の展望

「テックタッチ」を用いて、導入初期からユーザー自身でシステムの活用を進められる環境をつくることで、ユーザーの在庫管理の効率化に貢献したいと考えています。また、早期から「W3 mimosa」を活用できる環境を作ることで、トライアルから有料転換いただく割合の向上も目指したいと考えています。

■テックタッチ採用事業「W3 mimosa」について

「ノンカスタマイズでの即時導入」をコンセプトに開発した、SaaS型倉庫・在庫管理システムです。管理する商材種類や業務パターンに設定一つで柔軟に対応できるだけでなく、請求管理や進捗・生産性の管理など、+αの管理が可能なサービスです。

<サービスサイトURL>

<https://w3mimosa.biz>

■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称は、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