

報道関係者御中



2022年11月10日

テックタッチ株式会社

## 電子契約・契約書管理サービス「マネーフォワード クラウド契約」にて「テックタッチ」を採用

～カスタマーサクセスの工数削減および契約継続率の改善を目指す～

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10月26日、株式会社マネーフォワード（本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：辻庸介、以下、マネーフォワード）が提供する電子契約・契約書管理サービス「マネーフォワード クラウド契約」にて「テックタッチ」を採用いただきました。なお、プロダクト数が20種類以上あるSaaSベンダーにおける導入は、当社初になります。



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。



株式会社マネーフォワード様の「マネーフォワード クラウド契約」に「テックタッチ」でナビゲーションを設置した画面

## ■「マネーフォワード クラウド契約」ご担当者様のコメント

### 導入前の課題

「マネーフォワード クラウド契約」は、契約書の作成から契約のワークフロー申請・契約締結・保管をクラウド管理できる電子契約・契約書管理サービスです。

その多機能さゆえ、ユーザー企業のご担当者が初期設定を行うオンボーディングに多くの期間を要したり、お問い合わせ数の増加によりカスタマーサクセス工数が逼迫している状況でした。また機能を十分にお使いいただく前段階で解約に至ってしまう課題も抱えていました。そのような中で、契約プランごとに異なる運用や最適なサポートに対応できる仕組みづくりが必要でした。

### 導入の決め手

事業成長が進むなかで、カスタマーサクセスの工数削減および契約継続率の改善を目指し、テックタッチの導入を決めました。

ユーザー企業のご担当者自身でシステムを使いこなすことによって契約継続率を改善することが目標である中、「テックタッチ」の使いやすさやナビゲーションの分かりやすさにとっても魅力を感じました。基本的な操作手順に加え、操作説明に多くの時間が取られていたのですが、ナビゲーションを活用することで、ご担当者自身で操作方法を理解できるのではないかと具体的なイメージも持てました。

### 今後の展望

「テックタッチ アナリティクス」の活用により、システムの利用状況やご担当者が操作につまずいているポイント等を可視化し、システムUIやガイド・ナビゲーションの改善につなげていきたいです。さらに、スムーズな「マネーフォワード クラウド契約」の活用を推進し、契約にかかわる業務のさらなる効率化に貢献したいです。

## ■テックタッチ採用プロダクト「マネーフォワード クラウド契約」について

『マネーフォワード クラウド契約』は、契約書の作成から契約のワークフロー申請・契約締結・保管をクラウド管理できる電子契約・契約書管理サービスです。紙の契約書を発行する際に必要な印刷・製本・押印・郵送などの手間や時間、コストを削減できます。紙の契約と電子契約の一元管理が可能で、契約管理の業務効率化を実現します。

URL：<https://biz.moneyforward.com/contract/>

資料請求：<https://biz.moneyforward.com/library/120/>

## ■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―

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/000000075.00048939.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 : 〒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 THE EAST
- ・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/>



#### ■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](mailto:pr@techtouch.co.jp)