

インターネット決済代行サービス「サブスクペイ」にて「テックタッチ」を採用

ナビゲーションの活用により、顧客へのオンボーディングの効率化、お問い合わせ対応工数の削減を目指す

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6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)が提供する自動継続課金システム「サブスクペイ」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。

株式会社ROBOT PAYMENT様の「サブスクペイ」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

ROBOT PAYMENTは、サブスクリプション事業者のお金周りの課題を解決する「サブスクペイ」と「請求管理ロボ」、「請求まるなげロボ」の3つの事業を展開しています。

そのなかで「サブスクペイ」は、サブスクリプション事業を運営する事業者の決済や基本的な顧客管理の自動化により、少ないコストでのバックオフィス体制の構築・運用を可能とするサービスです。サービスの成長に伴い顧客数が増えるなかで、顧客からのお問い合わせ数が増加傾向にあり、どのように対応していくかが目下の課題でした。

また、サービス利用時に、ユーザーが自ら能動的にヘルプページを閲覧する必要があり、その解決手段も模索していました。

■導入の決め手

「テックタッチ」のデモ画面をみた際に「テックタッチ」のナビゲーションでお問い合わせ自体を減らせそうなイメージを持たれたこと、FAQの閲覧を増やせるような導線をテックタッチで設置することで、前述の課題を解決できると感じたことが導入の決め手です。さらに「テックタッチ」では設置したナビゲーションの再生数を把握でき、より再生数が多かった部分のUIを改善するなどの機能開発などにも活用していけそうだったこと、トライアル期間におけるサポート担当者の対応が丁寧だったことも魅力的でした。

■今後の展望

「テックタッチ」活用により、「サブスクペイ」の顧客満足度のさらなる向上に取り組んでいくとともに、サブスクリプション事業者を取り巻く課題の解決に役立てていきたいと考えています。

■テックタッチ採用事業「サブスクペイ」について

(<https://www.robotpayment.co.jp/service/payment/>)

「サブスクペイ」とは、サブスクリプション・定期課金に特化した決済サービスで、以下の特徴があります。

- ・決済代行として、オンラインでのクレジットカード決済・口座振替・コンビニ払い等の多種多様な決済手段を提供
- ・決済フォームや、課金周期や課金日等が設定可能な自動課金機能など、サブスクリプション事業に特化した決済機能が充実
- ・顧客の情報を一括管理できる顧客データベース機能を搭載

サブスクリプションビジネスや定期請求ビジネスの開始時に、「サブスクペイ」を導入いただくだけで、クレジットカード決済をはじめとした決済手段に加え、基本的な顧客管理や、毎月の決済の完全自動化を実現します。サブスクリプションビジネスを行う上で必要な機能を、オールインワンで利用することが可能なため、少ないコストで、顧客の増加に備えたバックオフィス体制の構築・運用が可能になります。

サブスクペイ

■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 広報担当：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