

2022年10月25日  
テックタッチ株式会社

---

**テックタッチ、三菱商事にて利用中の人事システムに採用  
～操作画面上でリアルタイムに表示されるナビゲーションで、  
システムに関する社内問合せの削減を支援～**

---

テックタッチ株式会社（以下「当社」）は、三菱商事株式会社（以下「三菱商事」）にて利用中の人事システム向けのガイド・ナビゲーションツールとして「テックタッチ」が採用されたことをご知らせいたします。



テックタッチは、様々な業務システムをリアルタイムにナビゲーションするサービスです。あらゆるシステムに、ステップ・バイ・ステップでの操作ガイドや、入力ルールを示すツールチップを展開することで、ユーザーのWebシステム利用の習熟・高度活用を支援することができ、2019年の提供開始より大企業中心に導入頂いています。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。

当社は、三菱商事様より、役職員 約5,500名が、主に目標/レビューや対話の記録等を目的に利用するタレントマネジメントシステムについて、以下のような課題を抱えていらっしゃることをお伺いしました。

- 機能が多いゆえにメニュー数が多く、また、画面遷移数も多いため、入力・参照したいデータまでのアクセス難易度が高い。
- システム仕様上、フォームの入力制御や表示文言のカスタマイズに限界があり、入力箇所の誤りが発生する等、マニュアル無しでのプロセス完結が難しい状況。

社員様及び問合せに対応する人事部様の双方に負荷が掛かる状態であり、これらの課題の解消をご支援して参りました。  
詳細につきましては、以下ご担当者様のコメントをご参照ください。

## ■三菱商事 システムご担当者様のコメント

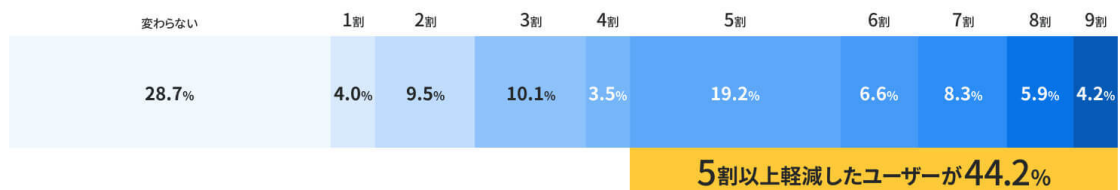
### 導入の決め手

「テックタッチ」導入により、最初にプロセスの全体像を表示する、次のクリック箇所をハイライト表示するなど、操作をガイド・ナビゲーションすることで、ユーザーの迷いが解消されるイメージを持たせたことが決め手となりました。加えて、ガイド・ナビゲーション設計に対する知見提供などの充実したサポート体制も、導入するうえでの安心材料になりました。

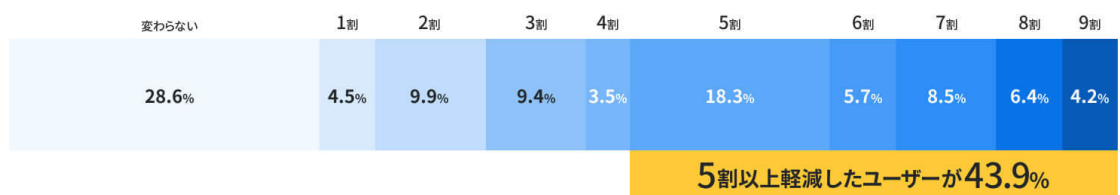
### 導入直後の成果

導入開始後、システムを利用する従業員の内、2,777名を対象にアンケートを実施したところ、下記結果となり、ユーザーのストレス/迷い軽減に一定の効果があることを確認出来ました。

### ガイドによって、システム操作時の**ストレス**がどの程度軽減されましたか？



### ガイドによって、システム操作時の**迷う時間**がどの程度軽減されましたか？



また、問合せ件数の減少や、これまであまり認知されていなかった機能の活用増からも、導入効果を感じています。

### 今後について

テックタッチ導入により削減された問合せ対応の工数を活用し、全社の人材マネジメントにおける業務の効率化・プロセス改善に取り組み、新たな価値創出に繋がっていきたく考えています。

## ■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。  
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/000000075.000048939.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】 (<https://techtouch.jp/>)

- ・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/>



※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](mailto:pr@techtouch.co.jp)