

サブスクビジネス支援サービス「サブスクストア」にて 「テックタッチ」を採用 ナビゲーションの活用により、 ユーザー自身による初期設定完了率の向上を目指す

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:井無田仲、以下、当社)は10月28日、テモナ株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO:佐川 隼人、東証プライム:3985、以下「テモナ」)が提供するサブスクビジネス支援サービス「サブスクストア」(<https://subscription-store.com/>)にて「テックタッチ」を採用いただきました。なお、サブスク運営者の支援を手がけるサービスにおける「テックタッチ」の導入は、今回が初となります。

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。



テモナ株式会社様の「サブスクストア」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

「サブスクストア」は、ECでのサブスク・D2C・定期通販のビジネスに必要な商品管理、顧客管理等の定期購入

システム・カートを一元管理できるクラウドシステムです。ユーザーがはじめてショップ運用をするために必要な初期設定項目(ショップ情報や配送方法、商品管理など)が多く、設定を完了するまでに時間がかかってしまい、ユーザーからの問合せを多く頂いていたことを課題視していました。

ユーザーの「サブストア」を導入後の目標は、オンラインショップをスケジュール通りにオープンすることです。そのうえで、ユーザー自身で「サブストア」の初期設定を間違えず行うことは重要です。しかし、「サブストア」は詳細な設定まで行えるが、初めてシステムを触るユーザーにとっては設定項目が多く、時間を要してしまうことにも課題を感じていました。

■導入の決め手

テックタッチのガイド/ナビゲーションによって、問合せしなくてもユーザーが自ら初期設定を終え、そのうえで機能を理解してもらえるイメージを持てたことが導入の決め手です。

また、コーディングの知識なしでも公開できるテックタッチで、ツールチップなどを非エンジニアでも簡単に作成・修正でき、公開設定できることも魅力的に感じました。

従来、初期設定の補助機能を、自社の開発チームに協力を仰ぎ設置していましたが、カスタマーサクセsteamにてツールチップの設定ができ、開発チームのリソースを削減できることも魅力のひとつでした。その実装に王数がかかっていました。

■今後の展望

テックタッチのガイド機能を活用し、「サブストア」のユーザー体験のさらなる向上に取り組むことで、導入初期に必要な各種設定を効率よく完了させ、そしてユーザーが「サブストア」の機能を十分に使いこなし、ユーザーの事業拡大の貢献に寄与していきたいです。

■テックタッチ採用事業「サブストア」について

単品通販・定期通販の業界シェアNo.1(※1)「たまごレポート」の後継サービスです。ネットショップ(サブスクリプション)事業における販売・顧客・入金・在庫などの管理はもちろんのこと、販売促進やメール送信など一元的に管理できるクラウド型システムです。定期購入、頒布会、ステップメール、電話受注システムなどの必要な管理機能は全て備えており、集客の為に「LP(ランディングページ)作成」や「広告管理」などはもちろん、出荷を伴わないデジタルコンテンツや大規模ショップ向けのカスタマイズにも対応しています。1,000アカウント実績に裏付けされる、ネットショップ(サブスクリプション)ビジネスには欠かすことのできない重要な機能を逐次アップデートしております。

※1: 2019年6月13日 株式会社日本流通産業新聞社調べ

サブストアサービスサイト: <https://subscription-store.com/>

■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。(※2)

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steamツール、官公庁/中央省庁/自治体など(※3)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。

※2: 導入事例より抜粋: <https://techtouch.jp/cases/mol/>

※3: 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】

- ・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