

報道関係者各位

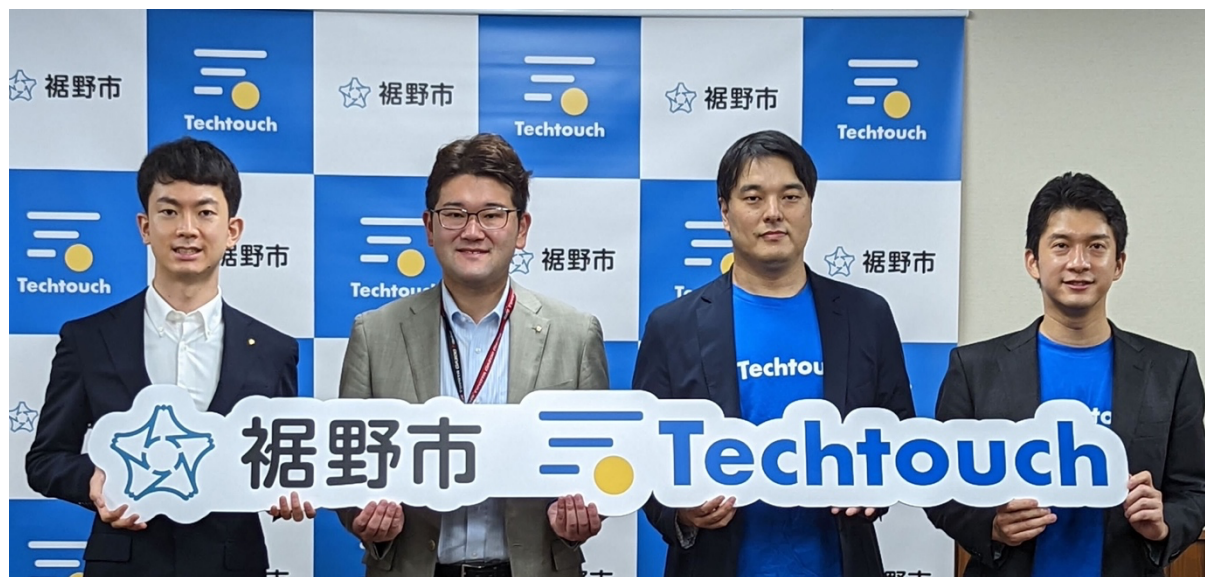
2022年9月8日

静岡県裾野市

テックタッチ株式会社

裾野市、様々なシステムに自由にガイドを設置でき、
システム利用者の入力ストレスを緩和させるベンチャーと連携協定を締結
～市民のシステムに対する不安を「市民目線」で払拭する全国初^{※1}の取り組みで
裾野市の自治体DXを加速～

「日本一市民目線の市役所」をスローガンに「財政再建および時代と市民ニーズにあった市民サービスづくり」を実施する裾野市（所在地：静岡県裾野市、市長：村田悠、以下、裾野市）と、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」（<http://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9月8日、裾野市のHPなどをはじめ、市民のみなさまが使うさまざまなシステムの活用促進による自治体DXの加速を目的に、連携協定を締結し、市民のシステムに対する不安を「市民目線」で払拭する全国初^{※1}の実証実験を行う運びとなりましたのでお知らせいたします。



※1：これまで、情報アクセスの観点における「市民目線」は実施例がございますが、システムの不安を払拭する観点での「市民目線」の事例としては全国初になります。

■連携協定締結の経緯

裾野市は2020年3月以降、自治体DXの加速を目的に、電子行政サービスの導入による手続きのオンライン化/電子化を推進しています。

「日本一市民目線の市役所」をスローガンとして掲げている裾野市として、今後さらに、「スマート自治体」「自治体DX」の実現に向けて取り組みを強化するための方法を検討するなかで、テックタッチにより、市民が利用するさまざまなシステムにリアルタイムでナビ

ゲーシオンを設置することで、システムの操作に不慣れな方でもシステムを操作できるイメージを持たせたこと、日本企業でトップクラスの導入実績がある（※2）ツールであることを評価し、テックタッチとの実証実験を行うことになりました。

※2 導入実績については当社HP (<https://techtouch.jp/>) をご確認ください



(テックタッチがHP・システム上で作動する際のイメージ図)

■実証実験の概要

内容	裾野市のHPなどをはじめ、さまざまな市民のみなさまが使うシステムに、ガイド・ナビゲーションツールの「テックタッチ」を実装することで、デジタルディバイド対策を加速します。
期間	2022年9月8日～2023年3月（予定）

■本連携協定の特徴

特徴1：「市民目線で」システム利用への不安感に、官民連携で取り組む、他自治体でも実績が少ない取り組みであること

他の自治体でも「自治体DX」「市民目線」はうたわれており、電子行政サービスの導入や、情報発信のデジタル化に取り組んでいます。

一方で、住民が電子行政サービスを利用する際の「システムの利用自体に対する不安感」という市民側の目線が置き去りにになっていることが多いです。

実際に総務省が行った調査では、「電子行政サービスの利用が困難な理由」として、1/5が「機器やアプリケーションの操作方法がわからない」と回答しており、それが一因し、電子行政サービスの利用割合は、諸外国が60.0%以上であるのに対し、日本では23.8%という状況になっています。（※3）

このたびの取り組みは、その点に目をつけた「市民目線日本一の市役所」の裾野市と「ユーザー視点でのデジタル化」を支援するテックタッチによる協業の事例です。

※3 出典：総務省(2022)「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」第103頁 (<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r04/pdf/n3800000.pdf>)

特徴2：全国最年少の平均年齢の市長+副市長をトップとする裾野市による、全国初の取り組みであること

裾野市は、全国のあらゆる自治体のなかで、平均年齢が若い市長/副市長によって担われている自治体です。

市長の村田悠氏は裾野市出身の35歳。参議院議員秘書、介護福祉医療関連会社役員、裾野市議会を経て、2022年1月29日、『財政再建および時代と市民ニーズにあった市民サービス作り』をかけた、当選されました。

副市長の及川涼介氏は、総務省出身～民間企業を経て副市長に着任された27歳で、副市長としては全国最年少です。高校生の頃から官僚を志し、2017年総務省入省。その後、プロジェクトでの行政改革の経験を積みたいとの思いから、民間企業へ転職後、現市長の村田悠氏のスカウトをへて2022年4月、副市長に就任されました。

「表面的ではなく本質的な課題解決」を目指して、自治体DXにも取り組まれています。

全国の自治体のなかには、情報アクセスの観点で「市民目線」の自治体DXに取り組んでいる自治体がありますが、システムの不安を払拭する観点での「市民目線」の事例としては全国初になります。

■「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。

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。（※4）

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として、公共セクターでは、中央省庁・自治体における、庁内向け・住民向け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。

※4 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 THE EAST
- ・代表者 : 井無田 仲
- ・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。

■本件に関するお問い合わせ

<裾野市の自治体DXに取り組みに関するお問い合わせ>

裾野市 市長戦略部 戦略推進課 担当：中原

電話：055-995-1804 E-mail：kikaku@city.susono.shizuoka.jp

<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

下記お問合せフォームよりご連絡ください。

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