

作業がサクサク

知見がザクザク

DXを  
現場のメモから

## BalloonAssist™のご紹介

※本資料にてご紹介するソリューションは現在企画中のため、内容・価格・利用形態など変更の可能性があります。

2024年11月

株式会社NTTデータフロンティア

貴重なお時間いただきまして、誠にありがとうございます。  
本日は、弊社新サービスの展開について意見交換をさせて頂けますと幸いです。

御社の取引先様に対して、弊社の新サービス提案が受け入れられるか？  
という観点を軸にディスカッションをさせていただきます。

## ▼アジェンダ

- ① 弊社新サービス『BalloonAssist』のご紹介
- ② 提案可能な取引先やエンドユーザー企業のターゲット像についてのディスカッション
- ③ 販売パートナーシップに関するディスカッション

※①と②につきましては、エンドユーザー企業様に提示する実際の資料を用いてご説明いたします。

## ▼本書の構成

- ・ エンドユーザー企業様向け提案書
- ・ パートナー企業様へのご相談内容
- ・ 付録情報



# 次頁より提案書

The proposal begins on the next page

# 最初に

The purpose of this document



本日は、貴重なお時間いただきまして、  
誠にありがとうございます。

弊社、NTTデータフロンティアでは、  
新たな『業務改善ソリューション』を開発しており、  
近々、企業向けに提供する予定です。

是非、弊社ソリューションの概要をご確認いただき、  
御社の業務の課題解決の一助と成ることができれば幸いです。

また、本日も紹介する内容はプロトタイプ版となります。  
リリースに向けて更なる改善を施す予定です。

御社で導入検討の可否に関わらず、お気づきの点がございましたら  
忌憚のないご意見頂戴できますと幸いです。

どうぞ、宜しく願いいたします。



# 本日のご商談について

## ▼ご商談の目的

- ・ 弊社新サービス『BalloonAssist』のご紹介
- ・ 関心度 及び 導入検討ハードルやご要望のヒアリングと ディスカッション
- ・ β版モニター利用に関するご案内

## ▼お伺いさせていただきたい主な観点

- ① 本ソリューションへのご感想
- ② 本ソリューションが御社業務にフィットしそうかどうか？
- ③ 費用対効果が見込めそうかどうか？
- ④ ソリューション導入時の注意点
- ⑤ β版モニターへのご協力の可能性



# 本書の構成

①

想定している課題感

②

ソリューションのご案内

③

提供方法について

Section I

# 想定課題

Issue



# 世の中の変化 ～ “DX普及”による業務の複雑化～

## ▼DXの普及により、業務手順が複雑化しています。

総務省「情報通信白書（令和4年度版）」では、企業の情報化投資は年々増加しており、その中でも「ソフトウェア」に対する投資が最も割合を占めています。

業務では、いくつかのものITサービスやSaaSの利用が増えてきていませんか？



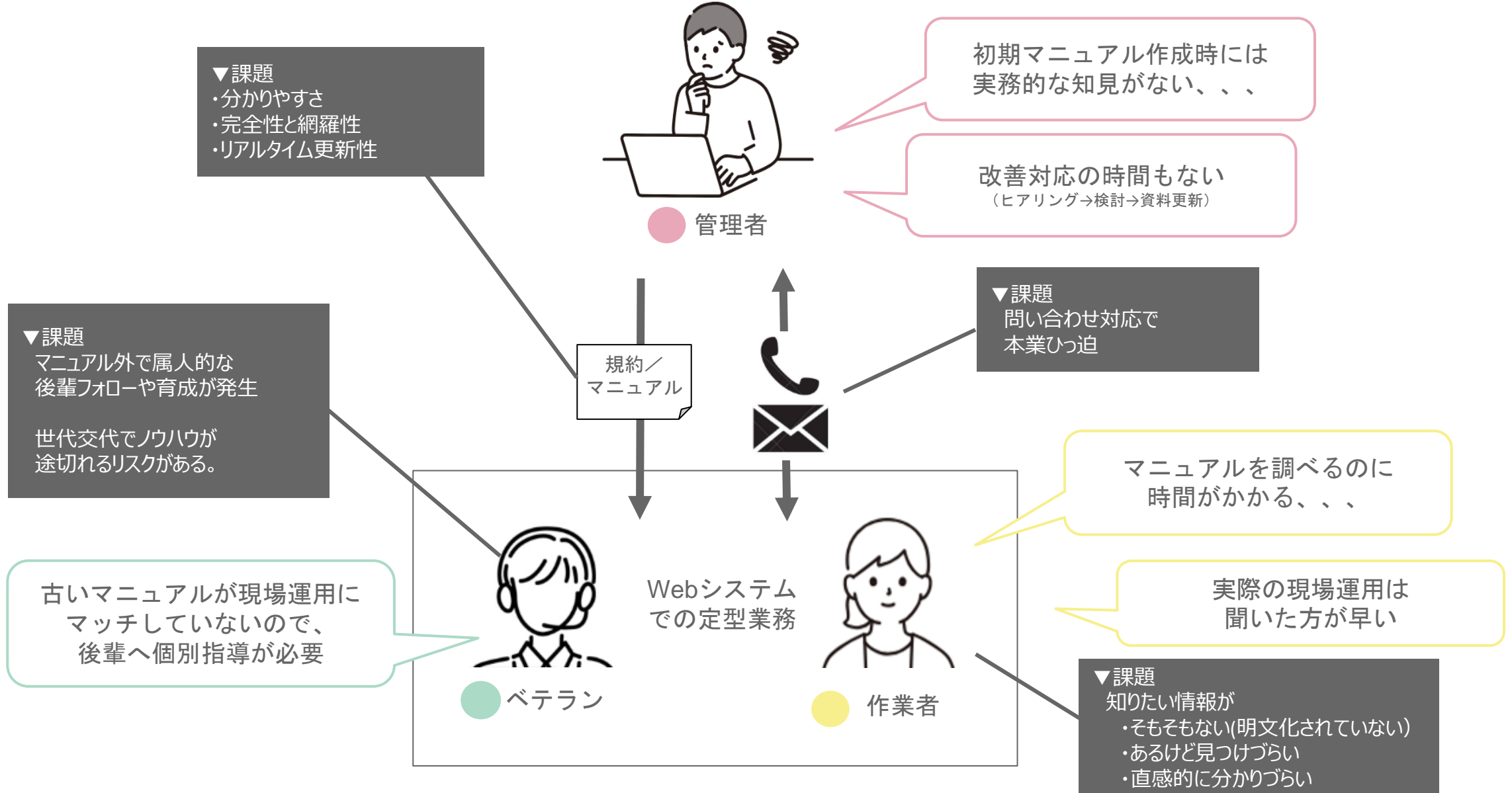
## ▼現場では、個別対応に追われています。

パッケージソフトやSaaSは汎用的な作りのため、実際の現場では独自に作られたルールに沿って運用されることが増えています。

汎用的なシステムでは表現されない個別業務に、どう対応していくのかということが、現場で課題になっています。

# 想定課題のイメージ

～ 実運用における“それぞれ”の現実～



# ヒアリング

## ▼本日のご提案に際して事前にお伺いさせていただきたい観点

- ・ 御社における本書想定課題や類似課題の発生状況
- ・ 弊社想定以外のマニュアル運用や業務改善に関する課題感

## ▼参考情報：課題感の一例

課題	具体事例
情報の検索性	マニュアルが多すぎて探せない 欲しい情報がマニュアルの何処に記載されているか分からない
マニュアルの内容	システム導入前に作成されたマニュアルなので現場の声が入っていない 内容が分かりづらい / 情報が古い / 間違いがある など
マニュアルの更新性	マニュアル更新の為のヒアリングや内容検討を定期的に行う専門部署がない 通常業務の合間にマニュアル作成や更新を行うので時間が取れない
コミュニケーション コストの増大	マニュアルや業務の進め方についての問い合わせ対応 承認が必要な作業におけるミスによって発生する差し戻し対応時間
マニュアル非活用	マニュアルをよく見ないで業務を行うメンバーが一定数存在 差し戻し前提や毎回誰かに聞きながら業務を進めるので見えづらい稼働コストが増大
オペレーション	マニュアルや業務遂行方法が浸透していないことで業務ミス頻度が高まってしまふ 責任者が把握しきれない独自オペレーションが発生してしまう
教育上の問題	マニュアルでカバー出来ていない内容はベテランの口頭指導に頼ってしまう 教育が属人的になってしまい、組織として体系的なノウハウが蓄積出来ない



Section II

# ソリューション

Our Solution



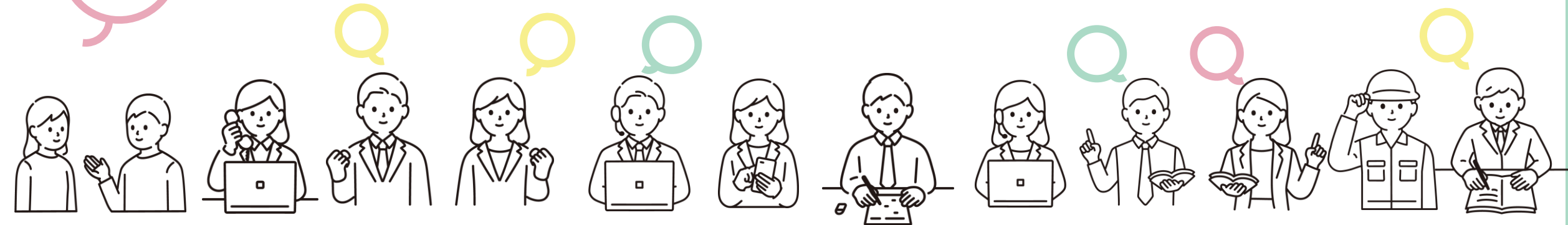
# 一人ひとりの知見が自然と 組織全体の生産性向上に活用される仕組みの実現

作業がサクサク

知見がザクザク



DXを  
現場のメモから









# ソリューション概要

## ▼ BalloonAssist とは？

web上で行われている業務の画面上に、デジタル付箋を上被せで表示できるサービスです。  
 使用者の権限によって、デジタル付箋の表示範囲が変わります。

### ◆ デジタル付箋

名称	書く人	誰の画面に表示
ガイド 	管理者 	全員
シェアメモ 	作業員 	全員
マイメモ 	作業員 	作業員本人

### ◆ 表示方法



# 利用者：画面イメージ

## お客様がお使いのシステム画面

外部委託契約申請

▼ガイド  
管理者が全員へ周知  
マニュアルだけでなく  
お知らせも可能

契約情報

契約基本情報

\* 契約区分

\* 契約形態

\* カテゴリ

\* 契約期間

\* 契約先

契約内容

外部委託契

外部委託契約の規約はこちら x x  
マニュアルはこちら x x x  
契約の不明点は、x x 担当まで

▼マイメモ  
自分だけが  
見れる  
メモや  
備忘録

事前に経理担当の  
Aさんに内容確認依頼

▼シェアメモ(ピンどめ)  
自分に  
有用な  
メモを  
自分の  
だけの  
画面に  
表示

A銀行は、申し込み後に  
担当者様にメールする

B商事からの x x 依頼の場合は、  
事前に経理部門に相談必須

A銀行は、申し込み後に  
担当者様にメールする

月末月初3営業日のPJコードは  
x x xを使用すること  
ただし、AプロジェクトとBプロ  
ジェクトの x x については...

▼シェアメモ  
全員が  
貼り付け  
&共有  
できる  
コメント

ファイル名

備考

※視覚的には、既存の業務システム画面上で直接的にデジタル付箋を追加している様に見えます。

# 管理者：メモ一覧画面

Balloon 管理者が見る画面

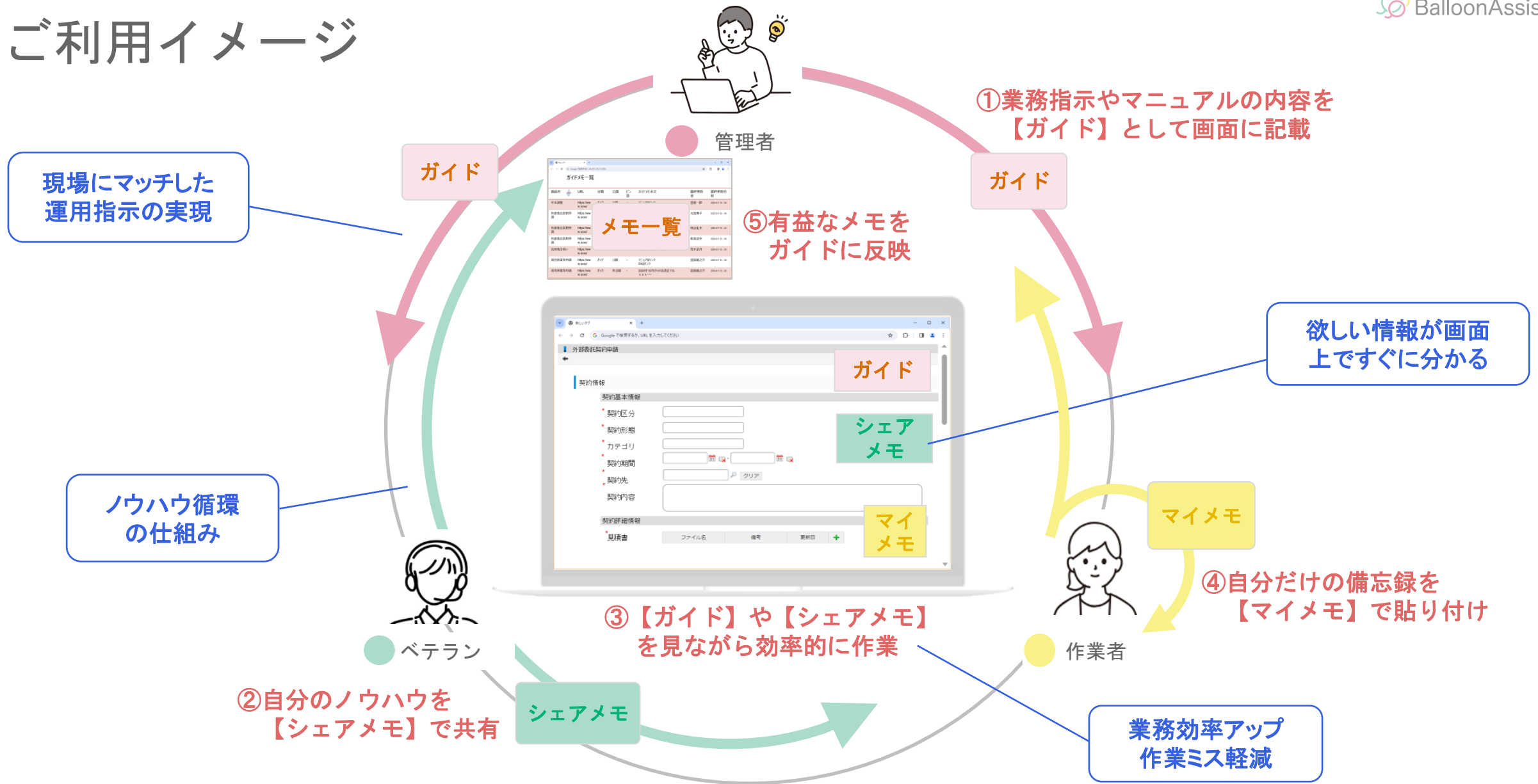
ガイドメモ一覧

画面名	URL	分類	公開	ピン数	ガイドメモ本文	最終更新者	最終更新時
年末調整	https://www.xxx/	ガイド	公開	-	マニュアルリンク FAQリンク	宮前一郎	2024/2/1 12:00
外部委託契約申請	https://www.xxx/	ガイド	-	-	【申請ルール】 外部委託に係る決裁申請は、広報に事前に相談の上申請してください。	太田貴子	2024/2/1 12:00
外部委託契約申請	https://www.xxx/	シェアメモ	-	20	広報に相談前に、上長の確認してもらいましょう。	村山佑太	2024/2/1 12:00
外部委託契約申請	https://www.xxx/	シェアメモ	-	5	委託先会社で x x 社を選択する場合は、事前に……	新森梨央	2024/2/1 12:00
汎用発注伺い	https://www.xxx/	マイメモ	-	-	承認者は村田さんを選択	荒木菜月	2024/2/1 12:00
育児休業等申請	https://www.xxx/	ガイド	公開	-	マニュアルリンク FAQリンク	宮田龍之介	2024/2/1 12:00
育児休業等申請	https://www.xxx/	ガイド	非公開	-	2024年10月からの法改正では、 x x x …	宮前龍之介	2024/4/1 12:00

▼ガイド・メモ一覧  
利用者にとって有益な意見を吸い上げてガイドに反映

※管理者は全てのデジタル付箋を管理可能 → ノウハウや意見の吸い上げ → ガイドや業務に反映

# ご利用イメージ



定型業務運用の課題を「現場知見活用により組織全体の生産性が向上する仕組み」で解決

# 多彩な利用シーン

ブラウザ画面で運用するシステムであれば、ほぼ全ての業務システムで利用可能！

## 全部門向け



## 管理系



## 製造&開発系



## 現場系 (営業/マーケ/顧客対応/運営 など)



※Google Chrome や Microsoft Edge などへプラグイン追加するだけで実装可能  複数の管理画面での同時利用もOK

# 主な想定利用シーン ※一部抜粋

	条件	業務	業種
1	申請数、取引先数が多い - 選択肢のバリエーション多い - 個社対応が多い	調達 受発注	商社、流通 小売り、建設
2	派遣スタッフやパート社員が多い - 人員入れ替わり多い - 人員のITリテラシーにばらつき - 同じ作業を複数人で実施 - マニュアル通りの作業で正解がある	申込受付 契約手続き 顧客対応	集中センター <small>※金融や通信などの契約 商材の受付や顧客管理</small>  コールセンター <small>※契約商材提供事業者、サ ービス業、小売業などの顧 客対応窓口</small>
3	社員数が多い - 問い合わせ対応が煩雑 - 全員に正しい運用を理解させる事が困難 - 運用ルール変更などの周知が行き届かない	社内申請	全業種



※パソコン画面を使わない作業が多い現場においての利用効果は限定的です

# 利用シーン具体例 ～ 申請数や取引先数が多い～

ガイド

マイメモ

取引先コード  
どれを使えば  
いいんだっけ？

契約管理番号って  
何の番号を書けば  
いいんだっけ？

別システムから  
紐づく決済番号を  
持ってくるの大変

海外取引の場合  
税はどう考えれば  
良いんだっけ？



▼取引先コード

- AAAAA RG42S1C-QZ0
- BBBBB RG43B56-ZC0
- CCCCC Z000Z0A-5C0

▼契約管理番号  
一覧はこちら

▼海外取引の注意点

- 取引日時は日本時間に統一
- 消費税は課税されない
- 困ったら経理の田中さんへ聞く

チェック観点

- 決済番号とxx番号が一緒
- 計上日が当月末日

取引先がxxの場合は～

業務処理パターンやコードが複雑で覚えきれない場合でも  
マイメモやガイドで業務ミス防止や対応時間の短縮が可能

# 利用シーン具体例 ～ 派遣スタッフやパート社員が多い～

ガイド シェアメモ

この場合は、どのマニュアル見たらいいんだろう？



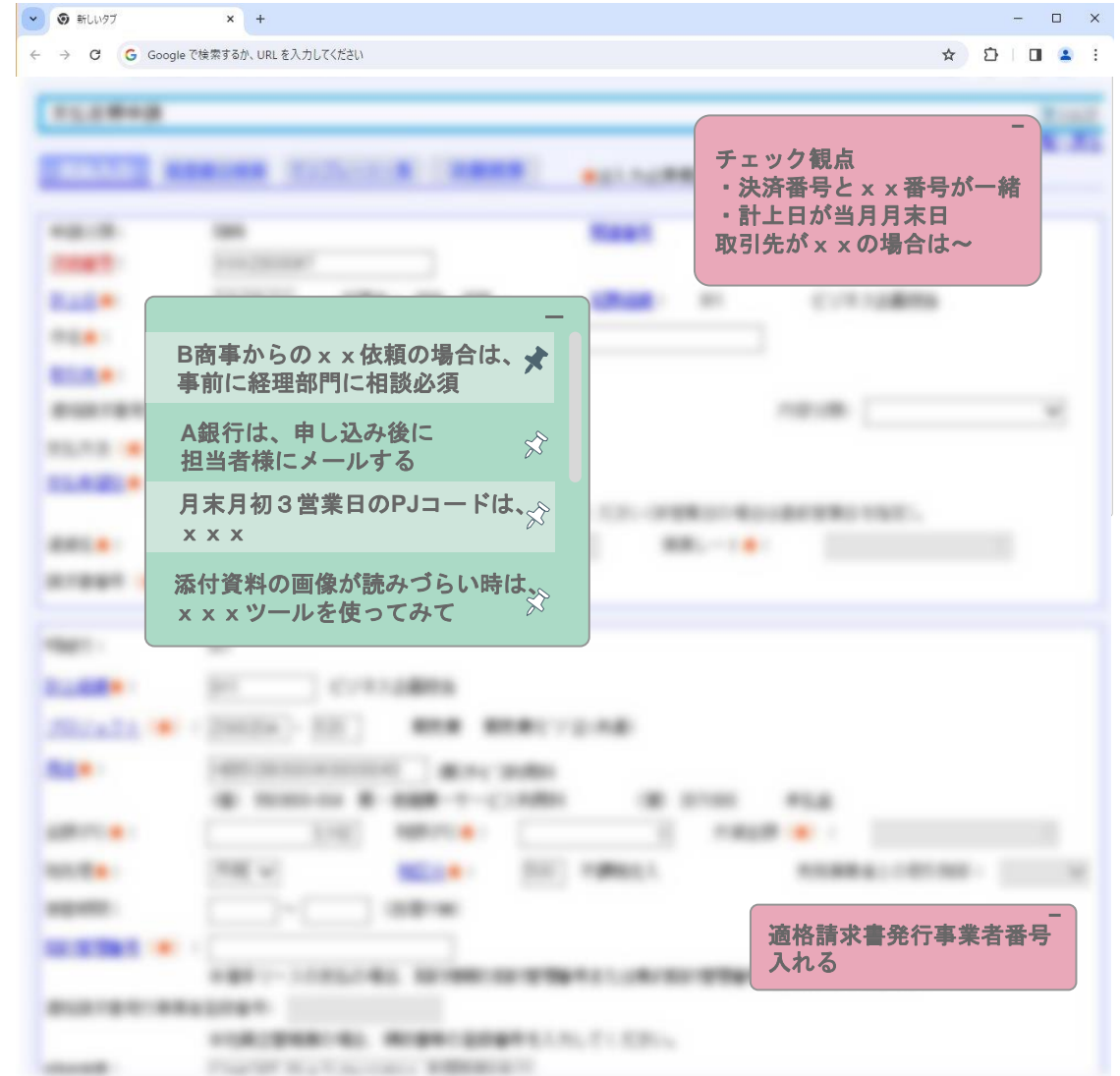
〇〇さん今日休みだから、誰に聞いたらいいんだろう…



対応したことない事例はどうしよう…



色々先輩に教わったけど分からないことだらけで不安



チェック観点  
・決済番号とxx番号が一緒  
・計上日が当月月末日  
取引先がxxの場合は～

B商事からのxx依頼の場合は、事前に経理部門に相談必須  
A銀行は、申し込み後に担当者様にメールする  
月末月初3営業日のPJコードは、xxx  
添付資料の画像が読みづらい時は、xxxツールを使ってみて

適格請求書発行事業者番号入れる

わからない事を先輩や上長にすぐに聞けない場合でも  
シェアメモやガイドが自己解決やノウハウ獲得を支援

# 類似ソリューションとの違い

デジタル付箋ソリューションは複数存在しますが、**管理者からの情報提供を機能化するコンセプト（中央集権型）**が一般的です。作業者ノウハウを「有益な価値」と捉え、**自律的な情報循環を促進（自律分散型）**するのがBalloonAssistのコンセプトです。

## 類似ソリューション (中央集権型)



● 管理者

### ① 機能を作成して提供

- ・ 操作ナビゲーション作成
- ・ 操作ガイド作成
- ・ 注釈作成
- ・ 入力補助を追加
- ・ 定型操作の自動化 など



### ② 提供機能を使って操作



● ベテラン



● 作業者



## BalloonAssist (自律分散型)



● 管理者

### ① 初期運用を周知

ガイド

### ③ 共有ノウハウで 随時ガイド更新

ガイド



BalloonAssist



● ベテラン

シェアメモ

### ② 作業中に発見した 新たなノウハウを共有



● 作業者

マイメモ

### ④ 画面上から得た ノウハウを活用

自然発生的に共有ノウハウが循環&改善される仕組み

# 参考情報：権限設計の考え方 (※) プロトタイプ想定仕様

アクション	管理者	作業者	備考
ガイドの新規作成/編集/削除	○	×	
ガイドの公開/非公開切り替え	○	×	
公開ガイドの閲覧	○	○	
シェアメモの新規作成/編集/削除	※	○	管理者は自分の作業者アカウントに切り替える事で利用可能
シェアメモの公開/非公開切り替え	※	○	管理者は自分の作業者アカウントに切り替える事で利用可能
公開シェアメモの閲覧	○	○	
マイメモの新規作成/編集/削除	※	○	管理者は自分の作業者アカウントに切り替える事で利用可能
マイメモの閲覧	×	※	作成者本人のみが閲覧可能
特定のシェアメモを引用したガイド作成	○	×	
特定のシェアメモの強制削除 or 非公開化	○	×	
作業者アカウントの追加/削除	○	×	

# ヒアリング

## ▼本日のご提案に関してフィードバックを頂きたい項目

- BalloonAssist のサービス内容について
  - サービス内容に対するご質問 / フィット感 / 期待度 / 費用対効果 など
- 御社における課題感
  - 弊社想定課題や類似課題の有無や対応状況
  - 弊社想定課題以外でBalloonAssistが関与可能な課題
- 御社業務のご状況
  - 御社が導入されている業務システムやSaaSなどのPC画面を伴う業務環境
  - BalloonAssist がフィットしそうな部署やシステムのイメージ
- BalloonAssist に対するご意見やご感想
  - ご意見、助言、改善要望、導入注意点、など



Section III

# 提供方法

How to Provide



# 提供形態

運用システムのご利用環境や導入要件に合わせて4つの提供パターン開発予定です。

## ◆提供パターン

		データ格納先	
		a SaaS提供	b 御社調達
導入形式	1 ブラウザ拡張機能 (※)	[1a] 手軽に導入したい	[1b] 閉域環境で利用したい
	2 既存利用システムへの追加 (JSタグ埋め込み)	[2a]、[2b] 利用者側の作業ナシで利用したい	

(※) 対象ブラウザは、Google Chrome、Microsoft Edgeとなります。

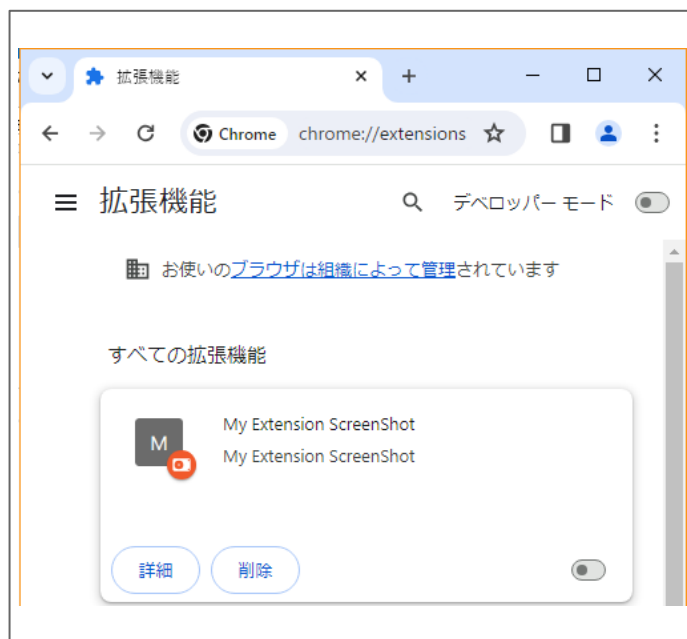
補足：初期リリースは最も手軽に利用開始できる [1a] のみのご提供となります

# 導入の流れ [1a]

[1a] ブラウザの拡張機能でSaaSにアクセスする形式]の場合、御社システムの改修不要、拡張機能へ追加のみで利用開始することができます。

以下、導入企業様に実施頂く手順となります。

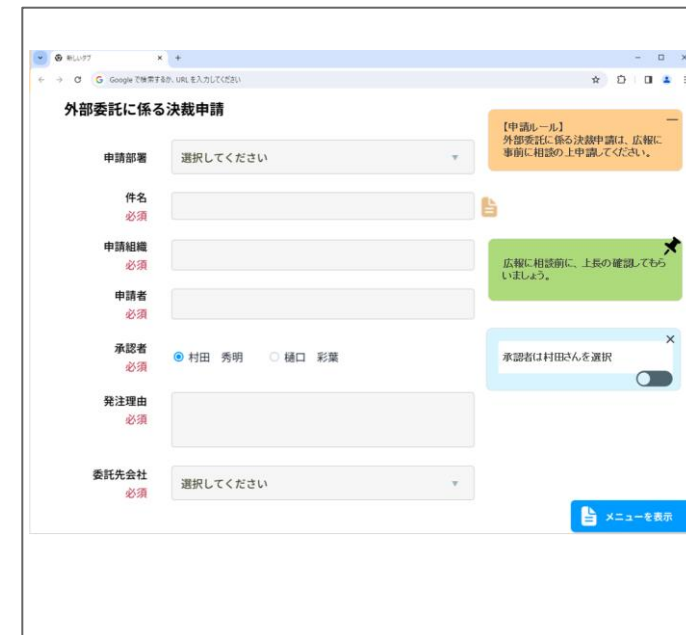
## ◆導入の流れ[1a]



1 個人のブラウザを開いて、  
拡張機能にソフトウェアを追加



2 右下のアイコンからメニューを  
起動してログイン



3 社内でお使いのシステムを開き  
Balloon Assistメニューから操作

# 提供価格

契約人数に応じて、2つのプランを用意しています。

初期費用	5万円（税別）
月額料金	<p>▼スタンダードプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本料金 35,000円/月（税別）：100アカウントまで発行可能</li> <li>・101アカウント以降 1アカウントあたり@300円（税別）</li> </ul> <p>▼エンタープライズプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本料金 150,000円/月（税別）：500アカウントまで発行可能</li> <li>・501アカウント以降 1アカウントあたり@300円（税別）</li> </ul>

例：120名の担当で導入 ※スタンダードプラン

◆初期費用：50,000円

◆月額費用：35,000円 + (300円×20人) = 41,000円

◆年間費用：月額×12 = 492,000円

例：700名の企業で導入 ※エンタープライズプラン

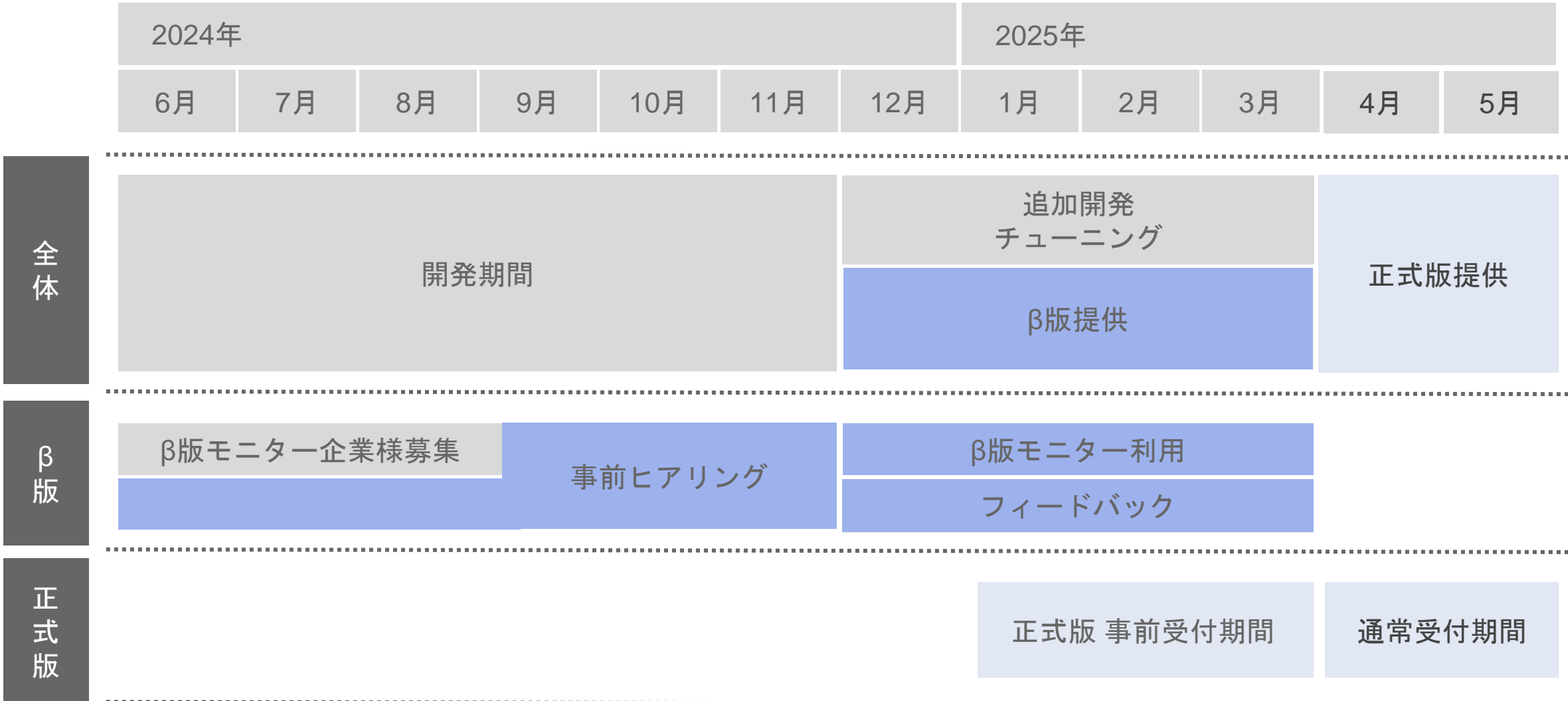
◆初期費用：50,000円

◆月額費用：150,000円 + (300円×200人) = 210,000円

◆年間費用：月額×12 = 2,520,000円

※開発中の為、価格等は変更となる可能性がございます。

# スケジュール



※スケジュールは変更になる可能性があります。

# β版モニター募集について

## 募集要項

- ◆ご提供の時期 : 2024年12月頃に提供開始
- ◆モニター料金 : 無料で新サービスをお試し頂けます
- ◆ご提供の形態 : [1a] ブラウザの拡張機能でSaaSにアクセスする形式

## ご依頼事項

- ◆ヒアリング : 開発段階とモニター利用に複数回のヒアリングを想定
- ◆β版モニター利用 : 実際の現場にてβ版をご利用ください
- ◆フィードバック : 頂いた貴重なご意見をサービス改善に役立てさせていただきます

※応募募数が一定数を超過するとβ版モニター利用の受付を終了する場合がございます。ご要望の場合は、お早めにご連絡ください。

提案書はここまでです

The proposal is closed

# パートナー様向け 取り扱い条件 (仮)

for Sales Partner



BalloonAssist

正式版リリースまでに時間がございますので、下記は現段階での草案です。  
販売パートナー制度に関するご意見やご要望がございましたら、遠慮なくご相談ください。

## 検討中の代理店制度の概要（仮）

- ◆契約形態 : 代理販売契約
- ◆業務分担 : 営業活動（リード獲得 / 営業提案 / 申込意思確認）【注】
- ◆報酬条件 : 利用料金の10%
- ◆応募条件 : 詳細検討中

### 【注】補足

- ・受注業務から弊社営業担当が対応させていただきます。
- ・一般問い合わせやテクニカルサポートは弊社が対応いたします。
- ・料金収納に関しては、別途、ご調整となります。

# パートナー様向け付録資料

Appendix for Partner



BalloonAssist

## ▼デジタルアダプションとは？

企業が新たなデジタルツールや技術を導入する際、スムーズに利用できるようサポートするためのツール。例えば、画面上に用語説明や利用手順などを表示するガイド機能などを搭載しています。DAP（Digital Adoption Platform）とも呼ばれます。

主な機能		主なメリット
デジタルガイド	手順や用語を画面に表示する	システムの利用促進
プロセス自動化	定型業務プロセスを自動化する	教育コストの削減
利用状況分析	システム利用上状況の把握	問い合わせ対応の削減

参考記事：アスピック『デジタルアダプションツール6選。タイプと比較ポイントを紹介』 <https://www.aspicjapan.org/asu/article/15515>

## ▼デジタルアダプションの有用性

様々な分野でSaaSがリリースされている昨今、多くの業務がシステム化され、作業の大半を画面上で行うことも珍しくなくなりました。一方で、利用システムの新規導入や入れ替えの頻度も増大しており、作業員に対する教育やオペレーションの負荷も高まっています。

デジタルアダプションは、画面上で直感的に作業員を支援することができる為、デジタル化が進現場における教育コストの低減やオペレーション効率向上に大いに役立っています。

## テックタッチ（テックタッチ株式会社）



システム上に操作ガイドや入力ルールを示すガイドを展開することで、ユーザー体験を向上できるツール。ノーコードでガイドやツールを作成・修正できるため、非エンジニアでも迅速に運用改善を行えるのが特徴。

新システム導入時のナビゲーション設定、ユーザーフィードバックの即時反映、自社製品への実装が可能で、生産性と運用効率の向上も可能。

また、利用分析機能を通じて滞在時間の改善や問題点の特定が可能になり、問い合わせやクレームへの対応前に問題を解決もできる。

## WalkMe（WalkMe株式会社）



SaaSアプリケーションの利用を促進するのに役立つ強力なツール。SaaS導入にありがちな、従業員向けのトレーニングやマニュアル作成のコスト・工数を不要にできる。

あらゆるSaaSについて対応可能で、連携した後は「どんな機能を持ったサービスなのか」をわかりやすく説明したり、カーソルを合わせるとそれについて説明するコンテキスト情報を表示したり、アプリケーション内の機能や情報をすばやく検索したりすることが可能。自社に合わせてユーザーエクスペリエンスの最適化を無理なく実現できる。

## Pendo (Pendo.io Japan株式会社)



プロダクト分析、アプリ内ガイダンス、プロダクト計画、フィードバックツールを組み合わせたソリューション。

ソフトウェアのユーザーデータを収集・分析し、分析結果にもとづいてガイドする。ユーザーはWebとモバイル全体でソフトウェアをより効率的に導入できる。

ソフトウェアの利用分析と同時に利用率を向上させる機能が充実。ユーザーの属性に合わせたガイドラインやメッセージの表示をはじめ、ユーザー行動の把握、ユーザーの満足度調査などの機能をエンジニア不要（ローコード/ノーコード）で設定可能。

## BizFront (NTT テクノクロス株式会社)



NTT研究所のR&D成果を活用し、システム改修なし・低コスト・短期間で業務システムの使い勝手を改善するシリーズ。

「BizFront/アノテーション」と「BizFront/SmartUI」の2つのアプリ構成されており、前者では既存のシステムを変更することなく、画面上に注釈やヘルプ、ガイドを表示できる。

後者は既存のシステムの大規模な改修を行うことなく、利便性を高めることが可能。たとえば、異なるWebシステムや端末間での情報連携をスムーズに行うことでUI/UXを改善。自動転記機能により入力ミスの削減も可能だ。

## Onboarding（株式会社STANDS）



自社サービスにノーコードでガイドの表示ができるツール。UI/UX改善をノーコードで直感的に操作できるため、エンジニアリソースを必要とせずにプロダクトを改善できる。

「サービスを使いこなせない」「サービスのUI/UX改善リソースがない」といった課題に対処できる。機能活用レポートは、ユーザーごとのガイド利用率、ログイン頻度、機能活用状況を可視化してPDCAを円滑に。データにもとづいて次の改善施策につながる。

早期にサービスの利用イメージをつけることで、営業時の訴求や、導入後の活用と定着を促し、LTVの最大化を期待できる。

## Fullstar（クラウドサーカス株式会社）



ノーコードでチュートリアルが作成できるSaaS向けツール。顧客自身が活用できる仕組みをつくり、セルフオンボーディングを促進する「チュートリアル管理」、顧客ロイヤリティを知るためのエンゲージメントや、顧客インサイトを知るための自由記述のアンケートなどが作成・表示できる「エンゲージメント・アンケート管理」、プルダウンから条件を選んで顧客の活用状況を確認できる「コミュニケーション管理」が特徴。

ほかにもタスクを割り当てる条件を構築するストーリー編集など、効率的にLTVを最大化できる機能が整っている。お試しで実装し、対応工数を減らしたい企業向けにフリープランも用意されている。

# 比較表：社内システム活用支援型DAP

confidential

サービス名	BalloonAssist	テックタッチ	WalkMe	Pendo	BizFront
提供会社	NTTデータFR	テックタッチ	WalkMe	Pendo.io Japan	NTT テクノクロス
設計思想	<b>自律分散型</b>	中央集権型	中央集権型	中央集権型	中央集権型
デジタルガイド	●	●	●	●	●
現場発信 ノウハウ循環	●	—	—	—	—
プロセス自動化	—	●	●	—	—
利用状況分析	—	●	●	●	—
備考	業界唯一の自律分散型思考DAP。現場ノウハウを自然発生的に循環させる仕組みに特化。操作性はシンプルで、オペレーションへの応用範囲が広い。	利用分析機能を通じて滞在時間の改善や問題点の特定が可能になり、問い合わせやクレームへの対応前に問題を解決もできる	あらゆるSaaSについて対応可能。自社に合わせてユーザーエクスペリエンスの最適化を無理なく実現できる。	ソフトウェアのユーザーデータを収集・分析し、分析結果にもとづいてガイドする。	外部API連携（住所などを自動入力）やCSV入出力など業務効率化をサポートする機能が充実している



# NTT DATA

Trusted Global Innovator

◆ 本件に関するお問合せ先 ◆

株式会社NTTデータフロンティア  
〒108-0075  
東京都港区港南1-9-36 アレア品川ビル25階

ビジネス企画担当  
Mail : [balloonassist\\_sales@nttd-fr.com](mailto:balloonassist_sales@nttd-fr.com)