



IT & DATA MANAGEMENT RESEARCH,
INDUSTRY ANALYSIS & CONSULTING

従業員の デジタル体験 (DEX)向けに進 化する要件

2022年7月 EMA eBook
スティーブ・ブレイズン著

Ivanti向けに作成

ivanti



目次

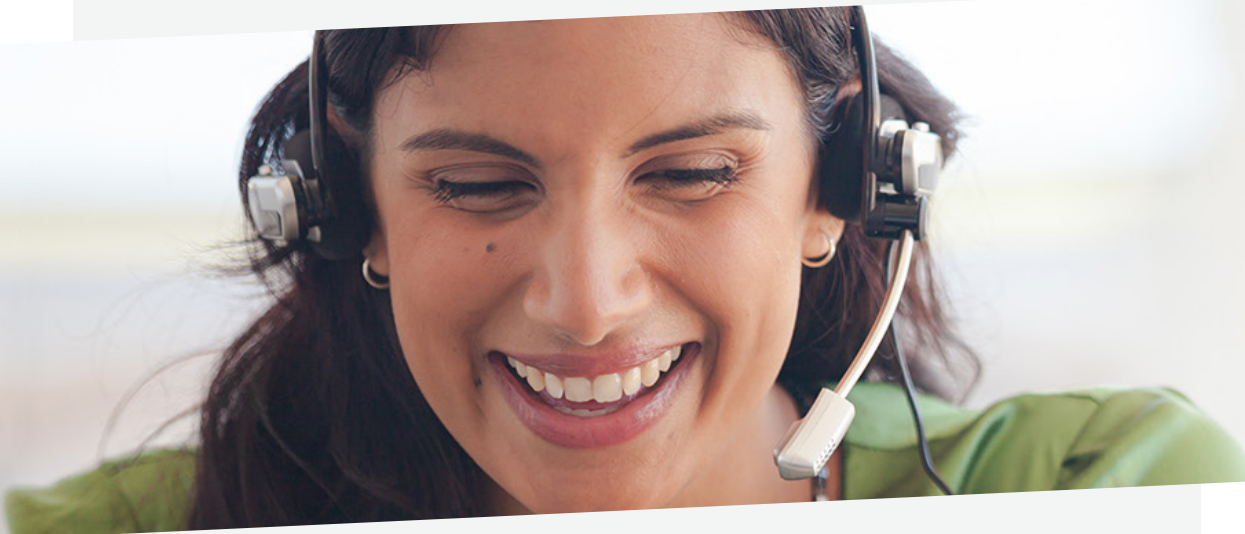
- 1 現代経営理論を活用
- 2 デジタル体験の抑制因子
- 3 マルチデバイスの世界での従業員体験
- 4 Everywhere Workplaceをサポート
- 5 従業員体験のセキュリティへの影響
- 6 成功のためのソリューションを特定

現代経営理論を活用

ここ数年企業は、ユーザー中心のITアプローチの活用を再査定してきました。特に「現代経営理論」では金銭的報酬よりも業務への満足度が従業員の生産性を決定すると主張されています。この原則を現在に適用すると、ITの利用では従業員に仕えるデジタルテクノロジーが必要であり、逆ではないのです。

今日、従業員に企業が提供するテクノロジーの種別と可用性は才能のある労働力の引き付けと保持における主要な要素です。IT管理ソリューションのプロバイダーIvantiが実施した調査によると、対象企業の41%が、過剰な作業量の遂行に不満を持つIT担当者を失ったと回答しました。従業員を生産的にする目的のみを追求する「ユーザー中心の」テクノロジーの提供に集中するのではなく¹ 現代の経営アプローチでは、生産性と業務満足度の両方を引き上げて従業員体験を向上するというより幅広い目的に対処しています。

デジタルトランスフォーメーションや現代経営のツールセットを通じて従業員体験の改善のための特定の要件を規定する企業が増えています。これら目的は既存のサービスレベルの合意(SLA)に追加されるか、経験レベルの合意(XLA)で独自に記録されることになります。IT管理で台頭するトレンドでは、企業が従業員デジタル体験の拡張に焦点を当てて今日最も要求されている技術的課題に対処していることがはっきり示されています。



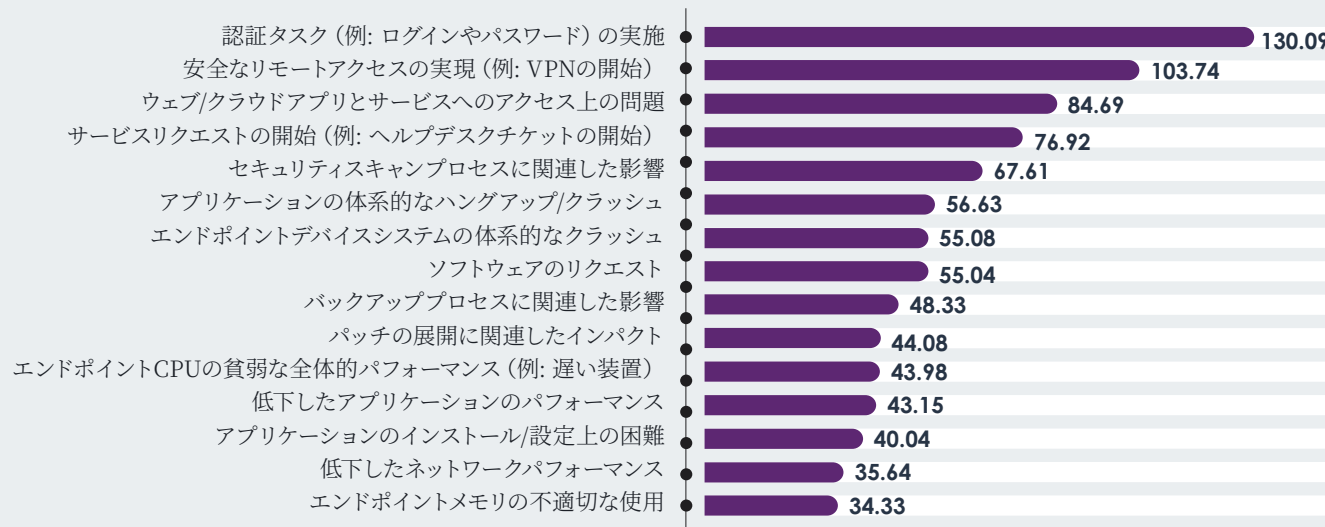
¹ Top IT Trends for the Everywhere Workplace, 2021

デジタル体験の抑制因子

従業員デジタル体験の管理の重要性は、労働力の生産性に影響を与える多数のイベントを評価することで簡単に数値化できます。平均すると業務遂行のためにデジタルテクノロジーを定期的使用する従業員は、年間919回エンドポイントの管理上の課題の影響を受けています。これは1日あたり約3.67件もの問題に相当します²。これら中断はそれぞれ従業員のパフォーマンスに連鎖的な影響を与える可能性があります。ユーザーが、業務の遂行に集中できなくなった場合、問題が解決した後で再び集中できるようになるまで最大20分ほどかかる可能性があります。

従業員体験への影響がかくも頻繁であると、IT管理者の効率も下がります。平均すると従業員の40%が、デジタル体験の問題に関してヘルプデスクのサポートに毎週連絡を行っており、サポートスタッフの仕事が無意味に増やしITのオペレーションコスト全体を増加させています。さらに悪いことに従業員の多くがヘルプデスクサポートへの連絡を自制しそのかわりに資格のない同僚に解決策を質問して、彼らの生産性をさらに引き下げています。この場合、中断の根本原因が決して発見されず誰かが実際のIT管理者に問題について通告するまでインシデントの再発が運命づけられています。

企業の従業員は、生産に影響する多様な問題を被ります。しかし最も頻繁に体験するものは、アクセス認証やVPN接続の開始、マルウェアのキャンやパッチの展開などといったセキュリティの要件を満たすものと関連しています。他にも頻発するものはクラウドホストのSaasやウェブサービスへのアクセス困難です。



サーベイ対象からの情報によるユーザーがデジタル体験の問題に苦しむ年間平均の回数

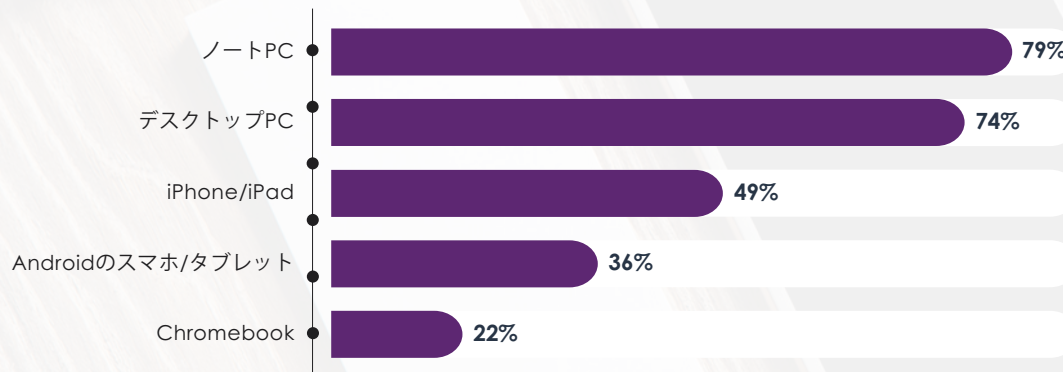
² Identifying Effective Digital Employee Experience (DEX) Management Solutions: A Quantitative Analysis, 2021

マルチデバイスの世界での従業員体験

職務の一部としてデジタルテクノロジーの使用が要求されている企業の従業員は今日、デスクトップPC、ラップトップ、スマートフォンやタブレットを含むデバイスを平均で2.6個使用しています³。彼らが生産的になるには、使用するデバイス全てを通じて一貫した形でITリソースにアクセス・使用できる必要があります—その使用が頻繁であれ時折であれ関係なく。しかし、これらシームレスな体験の保証は、各デバイス独自の形状要素のためにより課題の多いものとなる場合があります（たとえば画面サイズ、入力装置やオペレーティングシステム）、別々のユーザーインターアクションが必要となります。

異なるアプリケーションやITサービスの取得やアクセスに使われる手法も大幅に異なり、デバイスの種別によります。ユーザーの中にはアプリストアまたは企業アプリのポータルを通じてリソースをダウンロードする人もいれば、SaaS、ウェブやバーチャルアプリを使える人もいます。最終的にはデバイスの種別と設定が、個別ユーザーの好みを受け入れる必要があります。

業務遂行において使うデバイスの種別を示すサーベイ回答者の割合



エンドポイントデバイスの設定が幅広いため従業員のデバイス全てを通じて一貫かつ一元化したユーザー体験の管理が難しくなっています。通常これは全デバイスを通じた全体的な可視性が管理者に欠けているためで、デバイスの状態とユーザー活動の関連が抑制されます。ユーザー体験に正確にアクセスすべく組織は問題やパフォーマンスの低下そして全デバイス間で一貫して改善する機会をリアルタイムで特定し修正する必要があります。統一したエンドポイント管理をサポートする機能（UEMで、一元的に管理される強力なクロスプラットフォームサポートを含む）はDEXのソリューションを大幅に拡大します。

³ EMA Contextual Awareness Research Report, 2020

Everywhere Workplaceをサポート

コロナ禍の真ただ中で従業員の圧力と事業継続の要件に対処すべく各組織は物理的オフィス外での業務遂行に向けたサポートを大幅に増大しました。今日ではITサービスを利用する企業従業員の91%が少なくとも業務の一部を在宅で、またはその他の場所で遂行しています⁴。フルタイムでオフィスに戻って来た企業従業員は9%だけであり残りの9%は自宅でフルタイムで働いています。従業員の大多数(82%)はハイブリッドアプローチを採用しており、オフィス内外で業務を行っています。現在では平均で業務の47%が物理的オフィスの外で行われています。

コロナ禍で「どこでも職場」のメリットが導入されたことで多くの従業員は物理的オフィスにフルタイムで戻ることには乗り気ではありません。Ivantiの調査によると⁵、87%超の企業従業員が物理的オフィス外で業務を遂行できる柔軟性を好む一方で、71%が昇進よりも好きな場所で働けることを好むことが示されています。さらに、リモートワーク可能な結果として多くの回答者が個人的なメリットを大幅に達成したと示しており、これには以下のものが含まれています：

43%

ワーク・ライフバランスの
改善報告

40%

メリットとして
出費節約の報告

48%

通勤時間の節約により
業務や個人の雑用を
遂行する時間の
増加の報告

今日の従業員は、リモート業務中も物理的にオフィス内にいるときと同じデジタル体験を必要としています—そして多くの場合要求しています—。システムやITサービスへの簡単なアクセスなどです。これにより、接続遅延や切断への対処なしで社外ネットワーク（プライベートや公衆Wi-Fi、そしてインターネットサービスを含む）上でスムーズに業務できる能力が必要になるのです。ネットワーク接続は、オンライン会議のサポートなどリモート通信の実現に特に欠かせません。

従業員がリモート業務を行う場合、トラブルシューティングや修正、そしてデバイス上でメンテナンスを実施することは管理者にとっても難題となる可能性があります。従業員は、物理的位置にかかわらず同じ水準のサポートサービスを期待できる必要があります。同じく企業も企業デバイス上でのセキュリティとコンプライアンスの要件を満たし続ける必要があります企業ホストのサービスと通信するのです。

⁴ Identifying Effective Digital Employee Experience (DEX) Management Solutions: A Quantitative Analysis, 2021

⁵ Everywhere Workplace Report, 2022

従業員体験のセキュリティへの影響

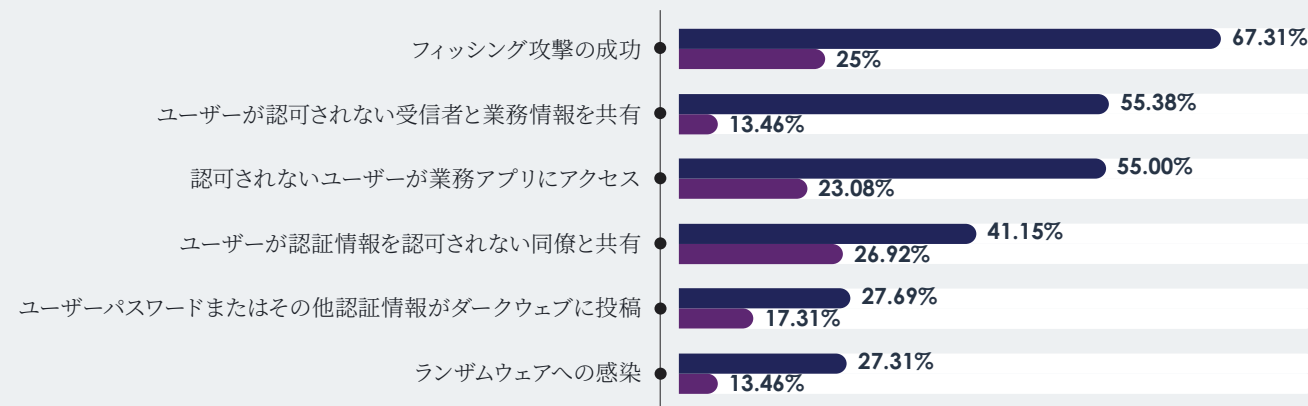
皮肉なことに、従業員デジタル体験で最も無視されてきた影響の一つは最も断絶的でもあるのです。安全に対する組織の要求は、ユーザーにとっては常なる注意散漫、そしてエンドポイントデバイス上でのパフォーマンス低下の要素です。通常組織はセキュリティと従業員体験を正反対の力だとみなします—片方が増大すれば片方が減少するのです。この見方に基づいて多くの企業は生産的な労働力の実現よりもセキュリティの遂行を選びます。しかしEMAの調査では、セキュリティ摩擦の縮小により違反イベントが大幅に減少していることが示されています⁶。

セキュリティの懸念が常に保証されますが違反イベントにより労働力のパフォーマンスが大幅に抑制されかねません。例えば、マルウェアの感染や

ランザムウェアの攻撃によりデバイスが損傷を受け不可欠なリソースへのアクセスが防止されかねません。ブラウザのクッキーとマルウェアがエンドポイントデバイスに吸収され（暗号通貨の窃盗など）認可されない業務を遂行してパフォーマンスを低下させる場合もあります。デバイスや従業員アカウントが危険にさらされると作業が大幅に中断して修正に大幅に時間が取られる可能性があります。特にシステムの改善回復が必要な場合です—企業の評判や財務への影響は言うに及ばずです。セキュリティ欠陥イベントでは生産性に影響を与えるストレスが追加されることで従業員に感情的負荷も与える場合があります。このためセキュリティ欠陥の予防自体が従業員体験の改善手段であることを認識することが大切になります。

不幸にも多くの一般的なセキュリティ管理プロセスも日常の業務のパフォーマンスに非常に影響を与えています。高摩擦認証プロセス（例：パスワード、2FA OTPなど）により主な業務リソースへのアクセスが抑制されます。ネットワーク迂回ツール（VPNなど）は使用がかなり面倒ですが企業システムへの安全なアクセスを保証するために必要になります。さらにセキュリティパッチの展開プロセスとマルウェアのスキャンによりエンドポイントパフォーマンスが低下してシステムの再起動が必要になる場合があります。

従業員体験への最低限の中断でセキュリティを保証するには、ポリシーや自動化されたプロセスが、適切なエンドユーザーの業務要件に対処すべく適応可能でなければなりません。



- 従業員体験を低下させるアクセスセキュリティプロセスを使う回答者
- 従業員体験を向上させるアクセスセキュリティプロセスを使う回答者

⁶ EMA Contextual Awareness Research Report, 2020

成功のためのソリューションを特定

最適なDEXソリューションの導入における最大の課題は、4つの主なサポート分野を通じた要件の幅に対処するというものです。今日市場にあるDEXプラットフォームの多くは、モニタリングや分析、または自動化といった主な機能の1つか2つにしか経営上の強みの焦点を当てていません。提供されるDEXソリューションのギャップは、サードパーティ製品との統合ポイントかカスタム自動化スクリプトの対処に通常対処しています。しかし、企業独自の要件に最も効果的に対処するDEXプラットフォームは同様に、かつデフォルトで4つのサポート柱全てを通じた主な機能性をサポートするものです。DEXへの統合アプローチは展開やメンテナンスがより簡単である一方、投資へのリターンの達成もより早くなります。

従業員デジタル体験の管理向けの進化する事業要件は統一したDEXプラットフォームでのみ達成可能で、これによりデバイスのモニタリングや従業員感情の査定、状況分析、そして効果的なレスポンスの自動化向けの主要機能が提供されます。例としてIvanti Neuronのマネージメントソリューションスイーツは包括的で統一したDEX機能性のポートフォリオを提供します。リアルタイムやユーザー、アプリケーションやITサービスへのリアルタイムの可視性がフレキシブルな従業員感情サーベイと結びつくことでIvanti Neuronsは、客観的にも主観的にも従業員体験の状態の

視覚化を提供します。収集された情報は分析され標準化されたユーザー体験スコアへと換算され、これに含まれる「スマートアドバイザー」がデバイスと環境条件に関して事前作成されたチャートを提供する一方、改善と修正のアクションに関して実行可能なガイダンスを提供します。Ivanti Neuronsは完全に自動化された修正機能を提供します。「ボット」と呼ばれる自動修正スクリプトはオンデマンドで、またはバックグラウンドで常に行われてパフォーマンスの問題の修正タスクを実行しており、設定の変更や環境改善の実行を行っています。プラットフォームが事前構築されたボットの幅広いライブラリを含む場合、使いやすくローコードかコードが存在しないツールも、カスタムボットのワークフローの作成向けに提供します。

IvantiのDex機能は完全に拡張可能でもあり、他のIvanti管理テクノロジーサポートと統合したサポートが実現し、統合エンドポイント管理(UEM)、パッチ管理、サービス管理やスペンド・インテリジェンスをサポートします。コネクタのライブラリは、ServiceNowのようなサードパーティ管理ソリューションとの直接統合向けにも提供されカスタム統合は提供済みのREST APIの使用で作成することができます。

The screenshot displays the Ivanti Neurons interface for a device named 'sf-shha' (IP: 193.203.180.2). The dashboard is divided into several sections:

- General Information:**
 - Device Name: sf-shha
 - Device Type: No Data
 - Device State: No Data
 - Assigned User: Shawn Holmstead
 - Login Name: ENGR001sholmstead
 - Approximate Location: No Data
 - Serial Number: 02D4A87
 - Asset Tag: No Data
 - OS Name: Windows Server Enterprise
 - OS Version & Build: No Data
 - Windows Reliability: No Data
- Digital Experience Score:**
 - Current Score: 53 (Normal)
 - Potential Issues: Created On 4/14/2017 | 5 years, 2 months; Warranty: Out of warranty 12/14/2019
 - 8 Device Indicators: 2 Warning, 6 Normal
- Service Management:**
 - 0 Open Incidents
 - 0 Incidents Last 30 Days
- Network:**
 - IP Address: 193.203.180.2
 - Connected to: No Data
 - Subnet Mask: No Data
 - Default Gateway: [Redacted]
 - MAC Address: [Redacted]
 - DHCP Enabled: [Redacted]



Enterprise Management Associates, Inc.について

1996年に創立したEnterprise Management Associates (EMA)は、業界をリードするアナリスト企業であり、ITとデータ管理テクノロジーの全容を通じた深いインサイトを提供いたします。EMAのアナリストは実践的な経験、業界のベストプラクティスへのインサイトと現在や将来のベンダーソリューションの深い知識を独自に組み合わせることで、EMAのクライアントが目標を達成するお手伝いを行います。EMAの調査、分析やビジネスユーザー企業ライン、ITプロフェッショナルやITベンダー向けのコンサルティングサービスの詳細は www.enterprisemanagement.com でご覧になれます。EMAは、[Twitter](#) または[LinkedIn](#) でもフォローできます。

本報告書の全体または一部は、Enterprise Management Associates, Inc.からの文面による事前の許可なしで複写、複製、検索システムに保存または再送信してはなりません。本書の中での意見および見積もりは本日現在の当社の判断を構成しており、予告なしで変更される可能性があります。本書内で言及された商品名は、各企業の商標および/または登録商標である可能性があります。“EMA”および“Enterprise Management Associates”は、Enterprise Management Associates, Inc.の米国およびその他諸国での登録商標です。

©2022 Enterprise Management Associates, Inc. 無断転載、複製を禁止します。EMA™、ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES®、およびメビウスのシンボルは、Enterprise Management Associate, Inc.の登録商標またはコモンローにおける商標です。