

Everywhere Workplace の従業員体験
ITが企業をリードすべき理由

それはあまりに突然で、急激な変化でした。COVID-19の影響に伴い、企業はオフィスを閉鎖し、何百万人もの従業員を在宅勤務へとシフトさせました。そして、IT部門は、組織の生産性を維持するために、早急な解決策が求められました。

2年後、リモートワークがさらに普及し、IT部門は、場所や時間そしてどのようにビジネスが進んでいるか関係なく、すべての従業員体験を向上させる新たな方法を見出しています。従業員が正常に業務を遂行できるようにソフトウェア、デバイス、ネットワークなどの重要な接続を保ちながら、最新のアプリケーションとの統合によって、ビデオ会議やグローバルとのコラボレーションが日常的に行われるようになったのは、全てITのおかげです。

これらのより深く、より公共的な取り組みによって、IT部門は従業員や経営幹部の間でより高い認知度を得ることができました。これは、この2年間における重要な差別化要因となり、IT部門へダイナミックな環境をもたらしました。これにより、IT部門は、中核機能を進化させ、より戦略的でビジネスを構築する役割になったのです。

初期のリモートワークへの移行は、ITの最近の進化の始まりに過ぎませんでした。現在、企業は「大再評価」と「大退職」時代の影響に対処するため、新たなミッションとして、高付加価値かつハイテクなタッチポイントを通じて従業員体験を再考

しています。つまり、従業員の自律性を高め、柔軟な対応を求めるリアルタイムなサポートを実現するダイナミックなデジタル従業員体験を構築することです。

そして、このモダンなIT環境を構築することが、IT部門の役割であり、これまでに以上に従業員体験をリードするようになります。

考えてみてください。

IT部門は、従業員に対して、シームレスに「あらゆる場所」で働ける環境を調整し、最適化する責任を負っています。

IT部門は、従業員が会議室や近くのカフェにいても、常に接続できるようなプラットフォームやアプリを決定し、展開します。

IT部門は、高度に最適化された、常時接続可能で直感的に操作できるテクノロジーがなければ、従業員の成功とのギャップが広がることを理解しているため、事実上すべての従業員体験を実現するための堅牢な基盤を構築します。

生産的でポジティブに働ける環境の基盤づくりは、今やIT部門に直結しているのです。IT部門は、現代の従業員体験を提供する上で重要な部門であり、こうした戦略的な責任はますます増大し、加速する一方です。そして、ITリーダーはその機会を捉えなければなりません。

このEブックは、従業員体験の向上を求める市場の変化と新たなトレンド、そしてITが果たす独自の役割について解説しています。ビジネス環境を変化させている要因と、AIや自動化などのテクノロジーが「体験の提供」において、ますます重要な役割を担っていることを理解することで、チームをサポートし、組織内におけるITの影響力が高まります。

新しいビジネス環境におけるITの進化と急成長の役割

リモートワークへの移行が始まった当初は、IT関連の緊急のリクエストとトラブルシューティングが増加しましたが、今では「Everywhere Workplace (場所にとらわれない働き方)」が標準となっています。現在、企業は従業員体験を中心とした次のハイテクの変革に向けて準備をしています。

しかし、この移行は、従来の人事主導の従業員体験の取り組みほど明確なものではありません。人事部は通常、従業員のワークライフバランスの向上、表彰機会の増加、帰属意識の向上や包括的な育成など、明確に定義された文化的ニーズに重点を置いています。

それは決して簡単なことではありません。これらの取り組みには、具体的な目標やKPIが設定されていることが多く、例えばアンケートやオンラインレビューで評価したり、採用や定着データと関連付けたりすることができます。

しかし、デジタル従業員体験を成功させるための明確なロードマップはありませんし、何をもち「良い」とするのかについての基準すらありません。だからといって、あなたやあなたのチームが、従業員体験を向上させる方法を特定し、その作業を従業員満足度や定着率といったより大きな目標に関連付けることを妨げるべきではありません。

そのためには、まず一歩下がって、組織のニーズや優先順位、従業員の成功へのハードルを理解することから始めます。この情報をもとに、ITチームは従業員の体験のニーズと組織のKPIをサポートする条件を作成できます。例えば：

- リモートワークやハイブリッドワークへの移行が進む中、従業員の生産性が低下していないでしょうか？
- 柔軟性のある働き方ができているのに、離職率が上がっていませんか？
- 市場投入までの時間、販売率、または採用などのKPIにここ数か月で影響がありましたか？

これらは、潜在的なハイレベルの懸念事項のほんの一部に過ぎません。これらの組織的なニーズを掘り下げることで、ITチームは、企業の最大の課題を解決する体験戦略とテクノロジーフレームワークを作成するのに適した立場になり、それらを最も重要な課題と結びつけることができるようになります。

従業員体験を通してITの取り組みを評価

繰り返しになりますが、従業員体験の中心的な推進力としてのIT部門へのシフトは比較的新しいものです。そのため、優れたデジタル従業員体験とはどのようなものを定義する、一般的なプレイブックは存在しないのが現状です。しかし、ITの取り組みがトップレベルのニーズと目標を確実にサポートするためには、いくつかの重要な特徴があります。候補となるITソリューションやツールのリストを作成したら、実行に移す前に、生産性、コンテキスト、セキュリティの品質を評価することが重要です。

1

生産性:この新しい取り組みは、従業員の生産性を支援、強化、向上させるものでしょうか？

従業員は、オフィスにいても外にいても、同じレベルの生産性、そして成功を維持する必要があります。例えば、リモートで働いている従業員がファイルにアクセスできない、同僚と連絡が取れない、仕事内容を転送できない、重要な次の業務に進めない、といったことがあるとした場合は問題です。その従業員やワークフローの停滞によって直接影響を受ける社内外の関係者にとっては、ポジティブな従業員体験とは言えません。

従業員は、オフィスにいるときも、外にいるときも、シームレスな職場環境を求めています。ログオンして、タスクの進行に必要なものに即座にアクセスできることを望んでいます。ITチームは、デバイス、プラットフォーム、場所にとらわれることなく、こうしたニーズをサポートできるように準備する必要があります。トレーニングビデオ、トラブルシューティングの手順、あるいはチャットボットやバーチャルアシスタントを駆使したセルフサービスオプションは、従業員が24時間365日待たされることなく、すぐにサポートを受けられるようにすることで、生産性を向上させることができます。

また、オムニチャネルと非同期型のコミュニケーションは、従業員の柔軟性と体験をサポートするのに役立ちます。「柔軟性」には、従業員が働く場所だけでなく、いつ働くかも含まれます。非同期かつクロスチャネルのコミュニケーションにより、すべての関係者は、好みに合わせたプラットフォームでスケジュールに沿って仕事を進めることができるようになります。これは、より広範な柔軟性の推進をサポートし、それに伴い、より良い従業員体験を実現するものです。

しかし、多くの企業では、まだそのような段階には至っていません。72%の従業員が、会社の現在のシステムでは必要な情報を見つけれないと回答しています。多くの企業では、基本的な接続性さえも問題になっています。

2

コンテキスト化:この新しい取り組みは、オムニチャネルの従業員体験や嗜好をサポートしていますか？

リモートであろうとなかろうと、従業員は勤務中にデバイスやプラットフォームを行き来しています。—従業員の74%が2つ以上、52%が少なくとも3つのデバイスを使用していると報告しています。さらに、従業員は平均して11.5種類のシステムを定期的に使用しています。

従業員がデバイスやプラットフォーム間をシームレスに移動できるようにすることで、個人とチームは、身近な環境や好みの環境に依存することなく、より高い生産性を実現することができます。例えば、ある従業員が共有のデザインファイルを作成し、レビューとフィードバックのためにそのファイルを社内のプロジェクト管理ツールでルーティングするとします。その場合、遅延や複数のプロファイル、最初からやり直すことなく、後でモバイルデバイスからそのファイルにアクセスし、フィードバックを確認し、共有を継続できることが期待されます。

従業員がこのような体験を確実にできるようにするには、複数の種類のデバイスでシームレスに動作するツールやアプリケーションを特定し、統合する必要があります。従業員の71%は、「仕事でもプライベートと同じレベルのシンプルで直観的かつ簡単なテクノロジーを利用したい」と回答しています。

3

セキュリティ:この新しい取り組みは、従業員にとっても企業全体にとっても安全ですか？

従業員にとってセキュリティは最重要事項ではないかもしれませんが、企業にとってセキュリティは最重要事項です。ほとんどの企業がサイバーセキュリティの防御策を講じているにもかかわらず、グローバル企業の圧倒的多数は、過去1年間に少なくとも1件のサイバーセキュリティインシデントに見舞われています。サプライチェーンの脆弱性が拡大し、それに伴いサイバー攻撃やランサムウェアが急増する中、企業はネットワークと機密データを安全に保つために、統合的なリスク管理と学際的なサイバー能力にさらなる投資をしています。

技術やソリューションを評価する際に、セキュリティを考慮することは重要です。モバイルアプリ、クラウドコンピューティング、BYODの増加により、攻撃対象が拡大し、それに伴いアクセス制御を強化する必要性が生じています。こうしたセキュリティ対策の強化は、重要であるにもかかわらず、従業員の作業速度を低下させ、最適とは言い難い体験をもたらす可能性があります。パスワードを忘れてたり、特定のファイルにアクセスできなかったりすると、IT部門が問題を解決するまでの間、生産性が低下する可能性があります。

これらの対策を検討することは重要ですが、IT部門はセキュリティ、生産性、利便性のバランスを取る必要があります。例えば、複雑な認証、誤ったリモート・ログイン、重要な情報へのアクセスの欠如などは、生産性を阻害する劣悪な従業員体験となります。セキュリティを強化するには、デバイス、プラットフォーム、およびアクセスポイント間でスムーズに動作し、リモートの従業員が24時間365日アクセスできるようにする必要があります。

では...従業員に適切なデジタル体験を提供するためには、何が必要なのでしょう？

このITの新しいビジョンは強力です。しかし、IT部門は、人材が不足する中、リモートワークやハイブリッドのワークのサポートを継続的に行う必要があるため、従業員体験を主導することは、高い目標のように思われるかもしれません。

その通りなのです。このシフトは、ITチームと、常に進化する組織と従業員体験の要求を戦略化し、実行し、サポートする能力に大きな明るいスポットライトを当てることになります。

つまり、この強力なビジョンは非常に達成しやすいものであり、適切なツール、特にAIとインテリジェントな自動化を統合することで始まります。AIと自動化は、疲弊したITチームの負担を軽減するだけでなく、適切な自動化ワークフローによって、よりスムーズな対話、より優れたセルフサービス、迅速なインシデント解決など、より優れた従業員体験を実現します。

意思決定者の67%が、パンデミックの影響で計画を前倒したり、自動化されたITサービス提供の採用を増やしたと回答していますが、チームや会社がAIや自動化に初めて取り組む場合、小規模から始めたり、既存の基盤の上に構築する方法がたくさんあります。いくつかの例をご紹介します。

- 特にチケット量が多く価値の低い手動タスクにおいて、手動によるインシデント解決プロセスから、自動化されたサービス管理へと移行します。ブラウザの最適化やパスワードのリセットなど、一般的で価値の低いITサービスデスクのリクエストを自動化することで、ITチームはよりプロアクティブな解決とサービス提供の簡素化を実現することができます。

まず、インシデントとリクエストの管理システムからデータを分析し、何が本当に人間の介入を必要とし、何が自動化できるかを確認することです。

自動化されたシステムがあれば、従業員はサービスリクエストを開始することができ、それらのリクエストは、サービスデスクを待つのではなく、自動化によって直ちに対応することができます。

- インテリジェントなチャットボットやバーチャルITアシスタントを統合して、従業員のセルフサービスを支援したり、ITアナリストがインシデントを迅速に解決できるようにします。

多くの場合、従業員は自分たちがどのようなサービスやサポートが必要なのかを正確に把握していませんが、ITが必要であることは知っています。AIを搭載したバーチャルサポートエージェントは、キーワードや一般的なヘルプフレーズに基づいて、ユーザーの問題に対する潜在的な解決策を提示し、その後、従業員へビデオによるウォークスルーや簡単なトラブルシューティング手順を提示します。これにより、従業員のダウンタイムが短縮され、より早く仕事に戻れるようになるだけでなく、サービスデスクアナリストによる第一線のサポート業務が不要になります。従業員がこのようなセルフサービスのオプションに慣れれば慣れるほど、アナリストの時間や労力への依存度が下がり、コスト削減を促進することができます。

- 自己修復と自己保護の自動化を導入し、インシデントをプロアクティブに監視して解決する。例えば、ボットがパフォーマンスの低いブラウザを検知し、従業員が作業している間にバックグラウンドでアップデートを行うなど、人間の手を煩わせることなく利用することができます。
- 複数のチャネルを経由するサポートリクエストにインテリジェントルーティングを適用します。これらのプロセスは、AIを活用して、従業員のリクエストを適切なサービスエージェント、ITサポート、またはセルフサービスポータルに誘導するため、手動での確認は必要ありません。これにより、ステップ数とITリソースを最小限に抑え、解決までの時間を短縮することができます。

これらの取り組みは、既存のITインフラの刷新や、従業員のワークフローを再構築することなく、ITチームと従業員の両方に大きな影響を与え、有意義で測定可能な結果をもたらすことができます。ITチームの55%が、このような自動化の進展により、サービスリクエスト1件あたり1～8時間節約できたと回答しています。12パーセントは、1リクエストあたり1～2日を節約していると回答しています。

AIと自動化を導入した次は、組織のKPIに仕事をつなげることです。組織の目標を理解することに時間をかければ、こうしたスマートな展開をKPIと結びつけることが容易になり、IT以外の価値をより定量化できるようになります。

このようなデータ駆動型のコネクションを武器に、次のステップでは、すべてを成功に結び付けることです。多くの場合、経営幹部や意思決定者は、IT部門が組織全体に与える影響を認識していません。例えば、CEOの85%は、パンデミック中に自社のデジタル戦略を加速させたと回答していますが、大半は、その戦略や進捗状況を説明できず、ただIT投資が行われたことをだけを知っています。

新しい取り組みだけでなく、例えば定着率、採用、生産性といったKPIや収益への直接的な影響をアピールすることで、あなたのチームや仕事はより大きな牽引力を持ち、検討され、組織の支持を得ることができるのです。

リモートワーク、ハイブリッドワークプレイス、そして従業員体験の義務化は進化を続けています。これは重要なポイントです。このことは、IT部門が、革新的なデジタル従業員体験を構築するための非常に大きな機会となります。そうすることで、ITリーダーとチームは、従業員の今すぐのニーズをサポートするダイナミックなワークプレイスを考案し、構築することができます。また、次に来るものためのフレームワークを構築し、デジタル従業員体験を向上させ、これらの価値の高い体験を提供するITリーダーとチームに明るいスポットライトが当たる環境を構築することもできます。

The logo for Ivanti, featuring the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, and the rest of the letters are black.

[ivanti.co.jp](https://www.ivanti.co.jp)

+81 (0)3-6432-4180

contact@ivanti.co.jp