



ivanti

DEX (従業員のデジタル体験) から始めましょう:

従業員のデジタル体験を提供するために必要な分野

生産性、安全性および従業員の定着率を向上させる

はじめに

ここ数年のデジタル化の加速は、IT資産の複雑さを増しました。IT部門は、ハイブリッドワークで働く社員に対しより良いサポートを提供しようとしたが、社員がそのサービスの恩恵を受けるようになるにはまだ改善の余地があります。



ご存じでしたか？

57%

フランスの従業員は、DEXがやる気に影響を及ぼすと言っています。



55% フランスの従業員は、業務遂行に必要なツールに対し不満を抱えています。



26% フランスの従業員は、テクノロジーが現行の仕事を辞める理由の一つとみなしています。

これらの統計は、より優れたDEXが重要であること、さらにハイブリッド的な労働力を通してテクノロジーが生産性を向上させ、高スキルの従業員を社内に引き留めるために重要な役割を果たしていることを明示しています。IT専門家は、全てのビジネスアジェンダを提供する場合の中心的な存在として、その場限りの火消し役に甘んじるのではなく、戦略的なビジネスパートナーとしての役割を担って立つためのまたとないチャンスを得ることになるだろう。

DEXは、一晩で修得できるものでも、とっさに切り替えられるスイッチでもありません。それは、社内組織においてDEXを改善し、ITの役割を戦略的パートナーとして位置づけ直し展開していくために、できることが多くあることを意味します。

優れたDEXとは、すべての技術者が互いに対話し、スムーズに動作し、ユーザーが作業中のデバイスを中断することなく柔軟に切り替えることができるものです。それは、個人用、業務用の別を問わず、テクノロジーに対し誰もが望んでいることです。

しかし、多くの組織では、DEXは従業員がタスクを実行するために使用する一連のツールとプラットフォームに依存しており、多くの場合、ユーザーが必要とするジョブを実行させるために追加の管理者が必要になります。

次のページには、社内組織にDEXを導入する際に、フォーカスするに値するエリアが示されています。DEXの優先順位をつけることでいかに

社内のITおよびセキュリティのオペレーションが改善され、生産性が強化され、スキルの高い従業員を社内に引き留めることが可能となるか、この先を読み進めてください。

01 リアルタイムでのビジビリティを改善する

02 従業員の感情を理解する

03 パフォーマンスを測定し最適化する

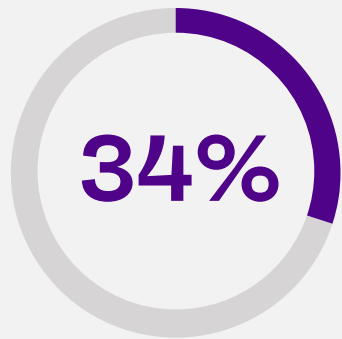
04 プロアクティブな支援を提供する

05 Everywhere Workplaceのセキュリティを確保する

01. リアルタイムでのビジビリティを改善する

今日、従業員は仕事において平均**2.6台のデバイス¹**を使い、作業中に一つのデバイスから別のデバイスへの切替を行っています。従業員の半数は、コロナ禍以前に比べ個人のデバイスを使う頻度が増えたとしています。特にITチームにおいて現在自分たちがやっていることに自信を持っている人が半数に満たない状況においては、社内のIT資産の管理と安全性の保証において、社内ネットワーク資産全体のビジビリティを確保することが最も重要です。

社内のIT環境がカバーする最大範囲を理解するのは、今後はその場限りのデータ収集に頼ることができないことを意味します。IT資産を整備するために、Excelの表計算を超えたレベルを目指すべき時です。リアルタイムで会社の全ての資産チェックを始めて下さい。従業員が使っている全てのデバイスとアプリケーションからの使用状況、パフォーマンスおよびセキュリティに関するデータを集計しモニターする。



フランスではITチームが未だにIT資産を追跡するのに表計算を使っています

いかなる異常に対しても、ユーザーにおける生産性に影響を及ぼさないうちに事前対処することによって、従業員の経験が向上し、社内のITチームが取り扱うべき問題が一つ減ることになります。会社組織にとっては、最も高い付加価値が得られるプロジェクトにフォーカスし続けることが可能となります。

¹ 従業員のデジタル体験管理 (DEX) 向けの進化していく要件理解する

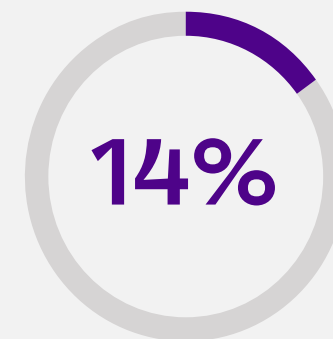


02. 従業員の感情を理解する

デジタル変革が加速的に進んだとはいえ、ITチームは従業員の14%からしかフィードバックを収集できておらず、人事部やアフターサービス調査から得られた情報も36%のみとなっています。それは何故なのか？との疑問が生じます。特に、従業員の5分の1が、積極的にフィードバックを提供し、チャットボックス(17%)やテクノロジー・モニタリングソリューション(21%)を介した自動プロセスを使っているのです。

ハイブリッドチームが拡大し社内を取り巻く環境が複雑になるにつれて、ありきたりに概観するだけでは不十分となり、AIやML主導の自動化を介して直接ユーザーとのやり取りができるようにし、ユーザーの感情を収集することに着手しなければなりません。従業員のテクノロジー体験を理解することにより、改善およびコストの最適化の余地がある領域を見極めることが可能となります。

これを考慮すると、機械の動作が遅すぎる、日常的に使用するプラットフォームが複雑すぎるなどのユーザーの見解を事前に知ることによって、予算とリソースをどの部分にどのように配分すべきかが見えてきます。**プロアクティブかつ自動化されたフィードバック**の収集により、苦痛を伴う領域を見極め、その部分の作業をよりし易くすることが可能となります。言うまでもなく、それによってチームのパフォーマンスを測定することも可能となります。



IT専門家チームが従業員のテクノロジー体験に関するフィードバックを収集しない

03. パフォーマンスを測定し最適化する

従業員の78%が仕事をするために、コロナ禍前に比べより多くのテクノロジーを使い、69%が日常的に複数のシステムとアプリを使うことが必要であるとしているため、DEXを評価し生産性の低下を事前に予想するために、必要に応じた問題解決のための時間をより割かなければなりません。

多くのITチームは、XLAを目標として、チームのパフォーマンスを測る簡単な方法が最も大事だと認識しています。デバイスの使用状況、パフォーマンス、セキュリティを追跡する集計スコアを適用してスタートしてください。ユーザーのDEXスコアを理解することは、社内チームがプロアクティブに問題を見つけ解決できることを意味します。

体験レベル合意書 (XLA) の測定ユーザーによるテクノロジー体験とデバイスパフォーマンスやアプリケーションの可用性など、仕事にインタラクションが必要となるITサービスに対する満足度を測定します。

“

私が (ITSM用のIvanti Neuronsとして) 他者に売ることができる最良のものは、カスタマー体験、完成へのトリップ、そしてNPSスコアにおける向上です



ステファン・ピートリング
顧客契約のマネージャー
ビクトリア大学

それについてこのような考え方でDEXの集計スコアを使えば、社内のIT投資と、社内チームの満足度が一目で評価、査定できます。これにより、リソースを集中すべき場所と、見直すべき優先順位が即座に理解されます。

04. プロアクティブな支援を提供する

仕事において使われるデバイスが増えているため、全体の従業員の47%がコロナ禍以前に比べ、より多くのテクノロジーの問題を経験しているとの報告も驚くべきことではありません。結果として、従業員のほぼ3分の1 (28%) がより良いIT支援を望んでいます。

IT およびセキュリティの問題を完全になくすことはできませんが、セルフヒーリングのようなAIと自動化を導入することにより、ユーザーから警告を受ける前に、社内のチームが **プロアクティブに問題を検知し解決** することが可能となります。生産性における影響を最小化し、DEXを改善するために、テクノロジーを活用しましょう。

社内チームが単純で繰り返しの多い問題の解決に多くの時間を割けば割くほど、本当に付加価値の高いプロジェクトに割く時間が少なくなります。根本的に、基本的な基礎的な業務に従事させるためにスキルの高い人を雇用したりはしません。出来る限り、問題解決に人間を使わずに自動機械にさせることで、ユーザーは手持ちの業務を邪魔されることなく、チームが戦略的優先課題にフォーカスできている場合には、テクノロジー体験がポジティブなものとなります。

“

平均して、作業遂行にいつもデジタルテクノロジーを使っているワーカーは、一日のビジネス当たり3.67回の問題に突き当たります。¹



スティーブ・プレイズン
シニア・アナリスト
マネージメント・アソシエイツ・エンタープライズ

1 従業員のデジタル体験管理 (DEX) 向けの進化していく要件

05. Everywhere Workplaceのセキュリティを確保する。

サイバー脅威が増大する中、2022年のデータブリーチの平均コストは435万ドル¹に上っています。全体として52%の組織が、引き続きセキュリティ対策の強化に対し、優先的に予算を計上しています。他方、72%の従業員が、セキュリティ対策をより頻繁に取り扱わなければならなかったと報告し、経営陣の65%が昨年少なくとも1回バイパスを要求したことを認めています。貴社のIT資産に対するアクセスのセキュリティと保護を確保しても、従業員の作業の柔軟性に支障を来すことはありません。



セキュリティコントロールをナビゲートするのはユーザーにとって最も挑戦的なことではあっても、DEXに関することになる、セキュリティはしばしば忘れられがちになります。従業員体験と安全性がゼロサムモデルであってはなりません。結局、一つの成果が別の成果を更に強化します。日常業務の遂行において障害となるような、複雑で敏感に反応する機器を、ユーザーが気に留めず使えるようにするために、プロアクティブなセキュリティ対策を適用します。

セキュリティに「インデザイン」アプローチの採用を考慮する。バックグラウンドにおいて保護をかけ、ユーザーの生産性に対し影響を及ぼさないように、ユーザーが日常業務に使うプロセスとツールの中にセキュリティを盛り込みます。それによって、ITチームはIT環境をより良く管理、管理ができ、エンドユーザーに影響が及ぶ前にリスクを低減することが可能となります。

“

セキュリティとは、使い方が簡単であるべきで、ユーザー体験に影響を及ぼすものであってはならない。²



スティーブ・プレイズン
シニア・アナリスト
マネージメント・アソシエイツ・エンタープライズ

1 [データブリーチ費用の2022年報告書、IBM](#)
2 [デジタル従業員体験を活用してセキュリティを強化する スティーブ・プレイズン、Everywhere Workplaceポッドキャスト、2022](#)

概要

業種や組織の規模を問わず、テクノロジーは完全に従業員の日常業務の一部となっています。全体としては経営陣の49%が生産性を最優先課題としているため、デジタル従業員体験にITが活用されなければなりません。

ITは、リアクティブなトラブルシューティングからプロアクティブなサービス提供と戦略的リーダーシップに転換されなければなりません。社内のテクノロジーを評価し、リアルタイムでのビジビリティとパフォーマンス追跡のためのデータソースを拡大、接続し、ユーザーに影響が及ぶ前に、フィードバックを収集しとプロアクティブな問題解決が自動的にできるようにする。



DEX (従業員のデジタル体験) から始めましょう: 従業員のデジタル体験を提供するために必要な 分野

生産性、安全性および従業員の定着率を向上させる



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

03-6432-4180

contact@ivanti.co.jp

このeブックにおいて使用されたデータの幾つかは、2022年のデジタル従業員体験レポートから抜粋されたものです。これについては [こちらからアクセスできます](#)。