

A woman with long dark hair and glasses is smiling and looking towards the left. She is wearing a dark blue button-down shirt. The background is a dark, futuristic digital space with several glowing, semi-transparent screens or data panels floating in the air. The overall lighting is a mix of deep blue and purple, creating a high-tech, digital atmosphere.

ivanti

従業員をAI時代に 適応させるために

企業はAIを実用化しようと躍起になっています。一方、AIがもたらす混乱は従業員にどのような影響を与えるかについては、まだ多くの企業が取り組んでいません。従業員はAIに対する楽観的な見方と不安の間で揺れ動いています。

Ivantiの従業員のデジタル体験シリーズの一部

従業員は生成AIを敵として見ているのか味方として見ているのか?

生産性を向上させ、成長を促進し、顧客との関係を改善するAIの可能性に期待が集まっています。しかし、AIが従業員、特にIT人材に与える影響についてはどうでしょうか。

Ivantiの調査によると、多くの専門家にとって作業負荷の軽減が期待できるにもかかわらず、ナレッジワーカーは高度なAIの可能性を十分に理解していません。しかし、従業員が味方として参加しなければ、組織はAI革命を推進できません。

Ivantiは、世界中の8,000人以上の一般従業員、IT担当者、経営幹部を対象に調査を実施しました。

従業員はAIについて、肯定的にも否定的にもどう考えているのでしょうか。否定的な態度は採用の妨げになるのでしょうか。

AIによる破壊の最前線にいる技術者たちは、AIの力と可能性に十分に投資しているのでしょうか。

職場におけるAIの最も期待されるユースケースは何でしょうか。また、組織はどのようにして従業員中心の生成AIのビジョンを構築できるのでしょうか。

目次

01 分かれるAIへの見解

02 AIへの不安を克服する

03 ITとリーダーシップの不一致

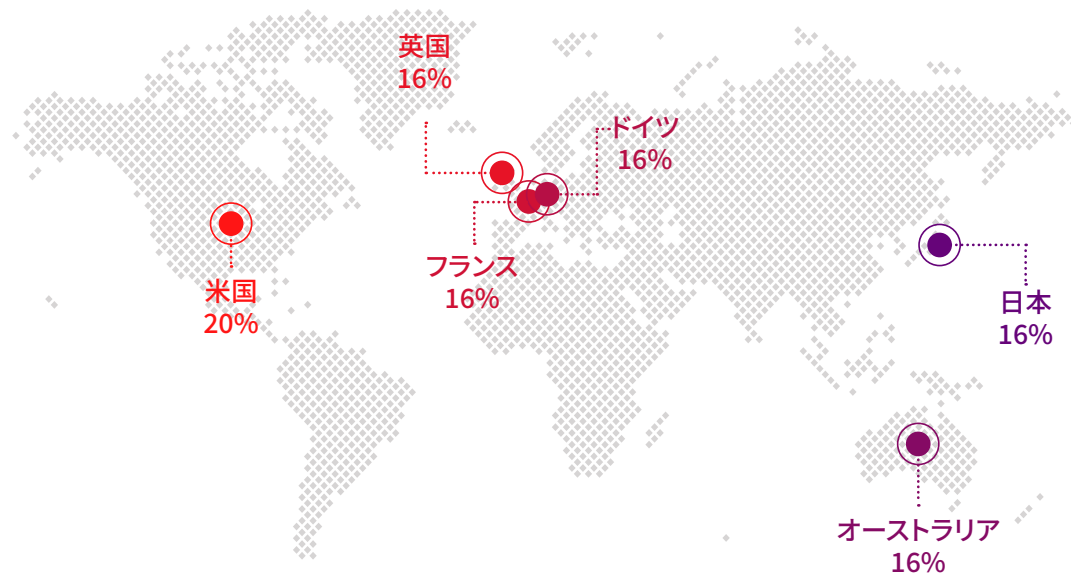
04 生成AIロードマップの作成

この文書は厳密に指針としてのみ提供されています。いかなる保証をも提供するものではありません。この文書には、Ivanti Inc. およびその関連会社（総称して「Ivanti」）の機密情報および専有財産が含まれており、Ivanti が事前に書面で同意していないかぎり、開示 または複製が禁止されています。

Ivantiはこの文書または関連する製品の仕様ならびに説明について、いつでも予告なく変更を行う権利を有します。Ivantiは、この文書の使用に関する一切の保証を行いません。また、この文書に瑕疵があったとしても一切の責任を負わず、この文書の情報を更新することも約束しないものとします。最新の製品情報については、<https://www.ivanti.com/ja/> をご覧ください。

調査方法

本レポートは、Ivantiが2023年上半期に実施した2つの調査 Exeverywhere Work 未来と従業員のデジタル体験の新たな課題に基づいています。この2つの調査は、合計で16,200人の経営幹部、IT担当者、一般従業員を対象に行われました。各調査の詳細については、[Web サイト](#)をご覧ください。



一般従業員
12,600



IT担当者
2,400



経営幹部
1,200

分かれるAIへの見解

組織はAIの新たなユースケースを採用しようと躍起になっていますが、従業員の間では、それが自分の仕事やキャリアにとって何を意味するのか、意見が分かれています。

⚠ 現在の問題

高度なAIは、従業員の質問に即座に回答を提供するヘルプデスクのチャットボットから、セキュリティチームの動的な脅威検知に至るまで、現在、企業の幅広い用途で活用され、成功を収めています。しかし、Ivantiの調査によると、従業員はAIの将来性や可能性に確信が持てないようです。調査によると、AIが生産性の「高い改善」をもたらすと答えたナレッジワーカーは10人に1人にすぎません。そして、あまりポジティブでない見通しはそれだけではありません。

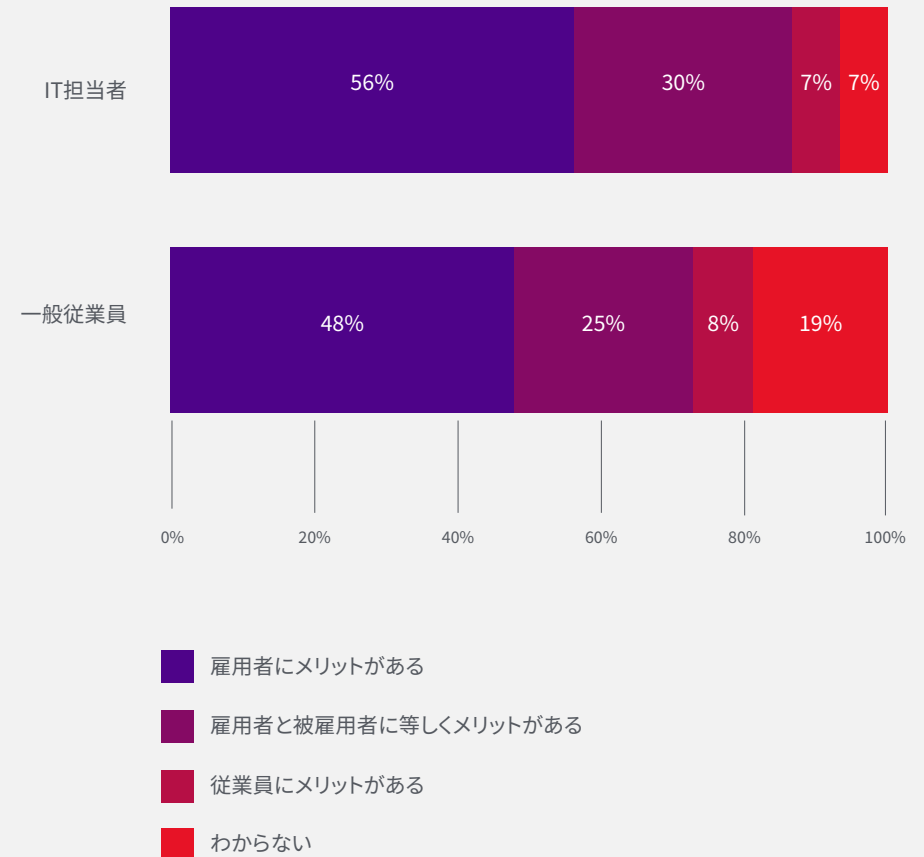
従業員もまた、生成AIは被雇用者よりも雇用者に利益をもたらす可能性が高いと考えています。彼らに責めることはできません。モルガン・スタンレーのレポートによると、現在の仕事の3分の2はAIによる自動化の影響を受けやすく、生成AIは現在の仕事の最大4分の1を代替する可能性があることがわかりました。¹

1 Global Economics Analyst The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth (Briggs/Kodnani) (key4biz.it)

ナレッジワーカーは、AIは従業員ではなく雇用者に利益をもたらすと回答



AIツールは将来、主に雇用者と従業員のどちらに利益をもたらすと思いますか。



重要な理由

組織は、日々の作業を再構築し、業務を合理化し、収益を上げるために、こうしたAIの影響を受けた従業員に依存しています。

言い換えれば、AIの成功の要は依然として人間なのです。だからこそ、ナレッジワーカーがAIに消極的なのは、雇用主にとって警鐘を鳴らすべきことなのです。

マッキンゼーの調査によると、AIによっていわゆる知識職がなくなることはほとんどないと予測していますが、この保証にもかかわらず、真の影響を測るには時期尚早です。2 AIが多くのナレッジワーカーにとって代わらなかったとしても、賃金に下落圧力がかかる可能性は残されています。

モルガン・スタンレーは、最大3億人のフルタイム雇用が何らかの形で自動化にさらされていると推定しています。³

2 The state of AI in 2023: Generative AI's breakout year | McKinsey
3 Global Economics Analyst The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth (Briggs/Kodnani) (key4biz.it)



Ivanti 最高経営責任者、ジェフ・アボット
(Jeff Abbott)

生成AIが組織にもたらす可能性のある価値については多くの期待が集まっていますが、当社の調査によると、従業員は誰が最も恩恵を受けるかについて疑問を抱いていることが明らかです。組織はこの話題から逃げてはなりません。雇用主は、短期的・長期的な AI戦略や、将来の計画が従業員の経験や生産性、キャリアアップにどのような変化をもたらす可能性があるかについて、透明性を確保する必要があります。」



AIが職場に与える影響について従業員と話し合う

組織が先進的なAIツールをどのように活用するのか、また、その計画が従業員にどのような影響を与える可能性があるのかを説明します。学習と昇進のための選択肢を提供する。



リスクリング: AIの影響を強く受ける仕事に就いている従業員の中には、新たなスキルを身につけ、影響を受けにくい職務に軸足を移したいと考える人もいます。



AI スキルアップ: AIに触発されたすべての仕事にスキルアップが必要なわけではありません。例えば、これまで専門的な知識が必要だったプログラミング作業を、AIツールによって幅広い従業員が行えるようになります。



従業員に対する根本的なメッセージは次のようなものであるべきです。「AIは業務のやり方を変えるかもしれませんが、私たちはその過程であなたをサポートし、関与してほしいと考えています。」

従業員に対する根本的なメッセージは次のようなものであるべきです。「AIは業務のやり方を変えるかもしれませんが、私たちはその過程であなたをサポートし、関与してほしいと考えています。」

AIに対する従業員の不安を解消する方法

雇用主はAIに対する統一的なビジョンを策定し、従業員の利益もその中に含めるべきです。

技術職の従業員には特に注意を払ってください。彼らの多くは、AIが自分のキャリアに良い影響を与えるかどうか疑っています。AIがあれば、複雑な脅威への対処など、より興味深い仕事ができるようになると説明します。

再研修は、従業員が新しいスキルを身につけ、キャリアを加速させ、あるいは新しい分野に軸足を移す機会として提示します。

AIへの不安を克服する

AIへの不安は、組織全体にAIを導入する任務を担う、雇用が難しい専門家であるIT担当者の中で最も高くなっています。

⚠ 現在の問題

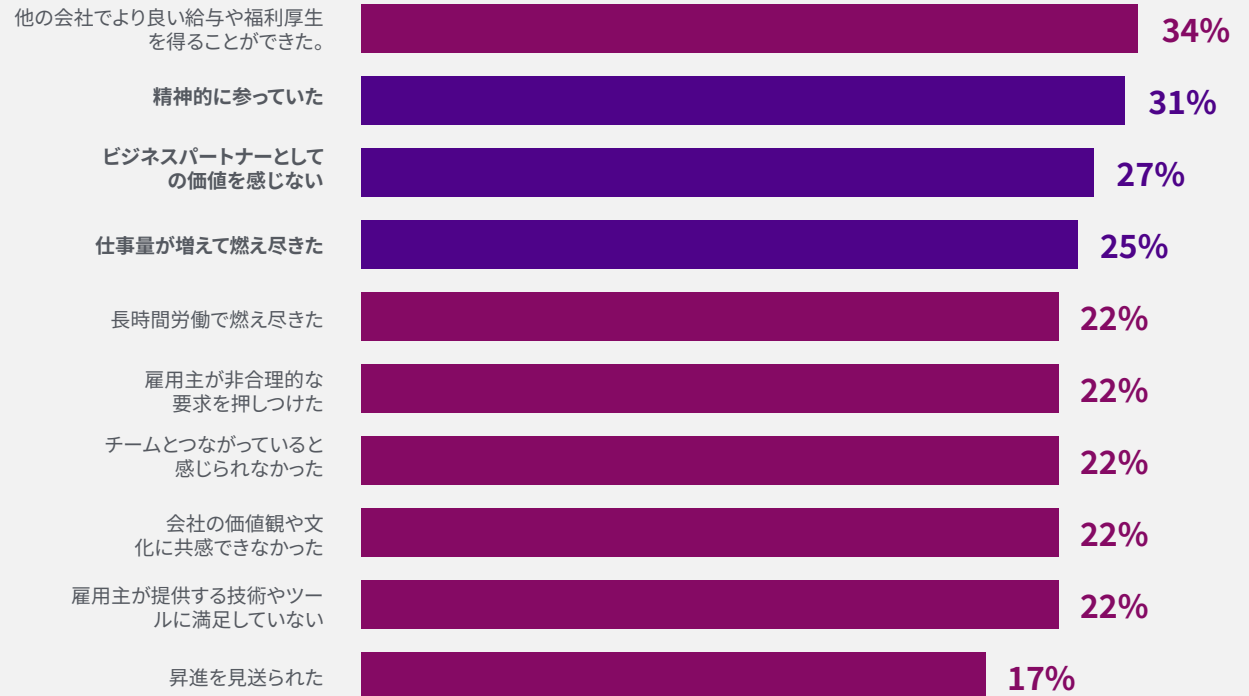
Ivantiの調査によると、技術系従業員は高い確率で燃え尽き症候群に陥っています。IT担当者の約3人に1人(31%)が、燃え尽き症候群のために少なくとも1人の同僚が退職したと回答し、4人に1人が6ヶ月以内に現在の仕事を辞めることを考えています。

とIT担当者が退職を決意するのは、他でより高給の仕事に誘われたから、というのが主な理由ではありません。Ivantiの調査によると、燃え尽き症候群、作業負荷、メンタルヘルスの悪化といった問題が、離職や退職の最も強力な要因となっています。

IT人材が転職先を探す理由のトップ3は「燃え尽き症候群」、「仕事量」、「メンタルヘルスの悪化」です。



Q: 昨年転職した理由は何ですか。(該当する項目をすべて選択してください。)



⚠ 現在の問題

AIは作業負担を軽減し、生産性を向上させることで、こうしたストレス要因のいくつかを改善すると考えられていますが、当社の調査によると、生成AIに対する不安は、IT職場のストレスを低下させるところか、不注意にも増加させる可能性があります。

生成AIはIT労働者の ストレスに拍車をかけていますか。



は、ChatGPTのようなAIツールが今後5年以内に自分たちの仕事を奪うことを非常に懸念していると回答しており、一般従業員よりも17ポイント高くなっています。

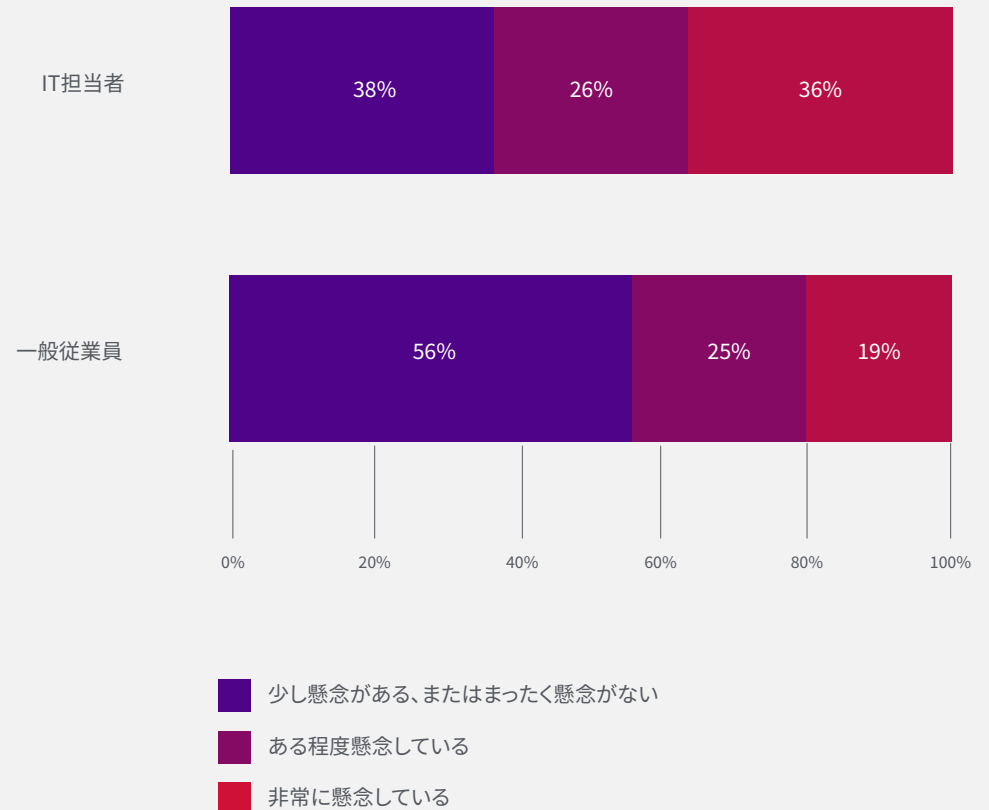


は、AI革命が従業員よりも雇用者に利益をもたらすと考えており、従業員に利益をもたらすと答えたのはわずか7%でした。

AIへの不安はIT人材の方が高い



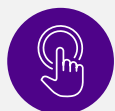
ChatGPT、Bard、Bing Chatのような生成AIツールが今後5年以内にあなたの仕事を奪うことをどの程度懸念していますか。





ナレッジ管理

サポートチケットの詳細を使用してナレッジベース記事を自動生成し、今後の問題解決に関するガイダンスを提供します。



セルフサービス:

ナレッジベースの記事/チュートリアルや、ユーザーの母国語での会話形式、文脈に関連した回答の形で、ユーザー自身に質問に答えてもらいます。



リスク削減と軽減:

セキュリティ脅威の早期検出と分析を活用して、セキュリティインシデントの対応時間を短縮し、平均修復時間 (MTTR) を改善します。環境に変更を加えるスクリプトを作成し、軽減策のロールアウトを自動化することもできます。



異常/脅威検出:

データを継続的に収集、処理、統合し、新たな脅威を検出します。AI を搭載したシステムは、社内の構造化データから社外の非構造化データまで、複数のソースから膨大なデータセットを収集、処理し、脅威の検出、優先順位付け、改善に役立てることができます。



従業員のエンパワーメント:

AIを活用して、個人、チーム、組織全体のスキルセットを分析します。個別化された学習パス、デジタルの習熟度向上、自立のための的を絞った推奨事項を作成します。



従業員センチメント分析:

調査ベースの従業員フィードバック、チケットインサイト、テレメトリデータを分析します。既存の技術やアプリ、新しい技術の導入、サービスの品質や満足度に関する意識を正確に把握します。



予測的ITメンテナンス:

情報に基づいた能動的な意思決定のために、文脈的な洞察と過去のデータを活用します。たとえば、パフォーマンスデータを積極的にレビューしてパラメーターを調整し、最適なメンテナンススケジュールを定義したり、ハードウェアの更新サイクルを最適化したりします。



解決までの時間を短縮

サービスデスクアナリストに、検出された問題の影響度を定量化し、チケットをより適切に分類し、根本原因分析を実行するためのツールを提供します。これらはすべて、初回コール解決率を高め、コストのかかるエスカレーションを減らします。

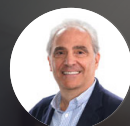
IT部門はAIからどのような恩恵を受けるのか

ITとセキュリティにおけるAIのユースケースは数多くあります。
最も期待される用途をいくつか紹介します。

重要な理由

AIと自動化は、高度な情報を持った効率的な副操縦士のよう
に、人間の作業アウトプットを補強し、従業員をもっと考える
仕事に集中させ、行う仕事を減らすことができます。

これは特にITチームにとって価値があります。ITチームは、
「Everywhere Work」の動きをサポートするために進化して
きたため、長年にわたって過大な負担を強いられてきました。
しかし、Ivantiの調査によると、IT部門の従業員がその利点を
理解し、実現するのに苦労していることは明らかです。



Ivanti 最高情報責任者、ボブ・グラジオーリ
(Bob Grazioli)

「接続されたデバイスが増え、遠く離れた場所で働く従業員が増えたことで、ITの作業量はこの5年間で急増しました。生成AIと自動化は、どちらもITの過負荷という問題に対する非常に現実的な解毒剤です。問題の量と多様性に対応するために追われているITチームに切実な救済策をもたらすだけでなく、優れたデジタル従業員体験を提供することもできます。



従業員をAIの波にのさせるために

12

それだけでなく、技術者たちは、自分たちの組織はまだ業務レベルでAIと自動化を優先していないと報告しています。2023年に向けた戦略的IT優先事項のリストでは、AIと自動化は最下位にランクされています。AIと機械学習を優先しているのはわずか11%、自動化を優先しているのは8%です。⁴

マクロレベルでは、AIへの支持が非常に大きいことは明らかだが、当社の調査によると、この技術革命を実施する責任者まで浸透していないだけです。そして、遅れば遅れるほど、同業他社に遅れをとることになります。

⁴ 注: この調査はChatGPT開始直後の2023年1月に実施されたため、当時よりAIの優先順位は上がっていると思われます。

2023年のITの優先課題

自動化とAIへの投資、つまりIT部門の負担を軽減するソリューションへの投資は、優先順位リストの最下位です。

- 47% サイバーセキュリティ
- 42% ITインフラストラクチャ
- 30% クラウド
- 27% IT環境の簡素化
- 25% ITコストの最適化
- 23% 顧客のデジタル体験
- 22% リモートワーク/コラボレーション
- 21% 従業員のデジタル体験
- 14% IT人材の採用と定着化
- 11% AI/MLツール
- 8% 反復的タスクの自動化

ITとリーダーシップの不一致

AIが職場をどのように変えるか(変えるかどうか)について、リーダーとIT専門家の意見は一致していません。IT部門からの賛同がなければ、AIの課題も危うくなるかもしれません。

⚠️ 現在の問題

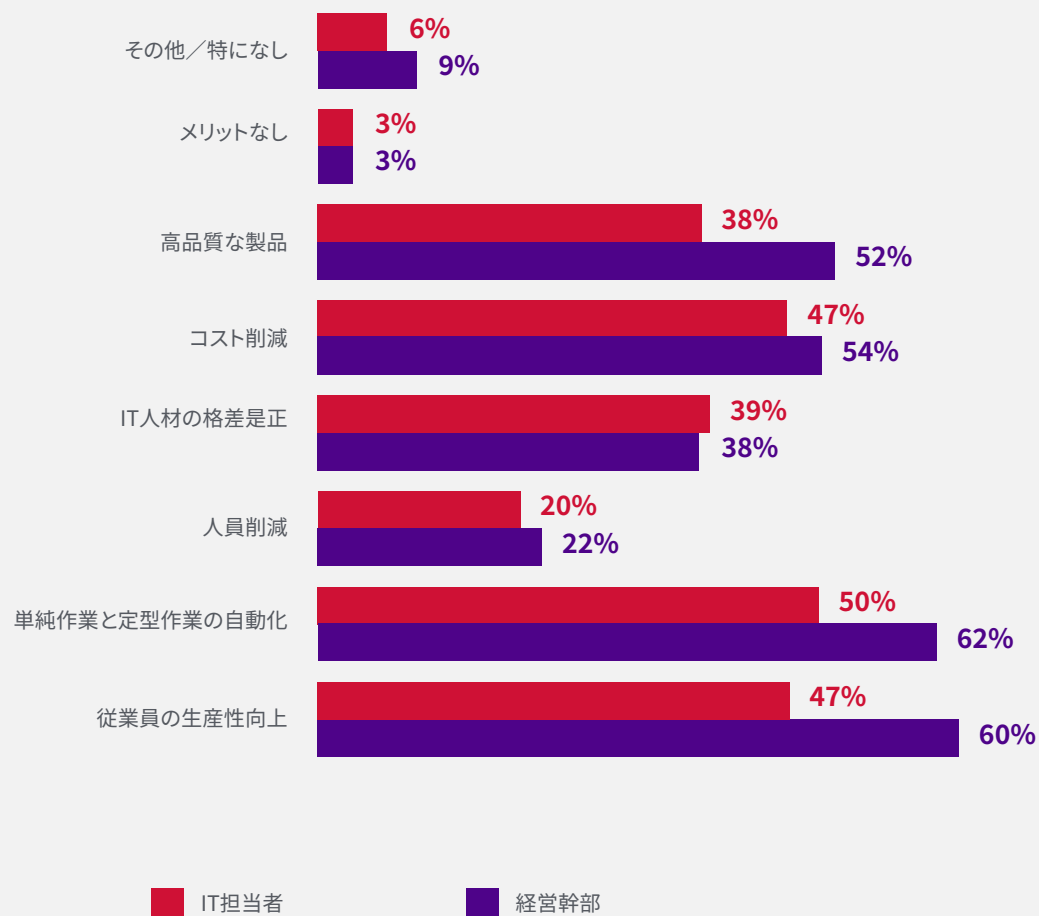
企業のリーダーと技術者たちは、AIが組織にどのような利益をもたらすかについて、具体的に意見が一致していません。リーダーは、AIが生産性を向上させ、日常的な仕事を自動化すると回答する傾向が、技術者よりも有意に高くなっています。つまり、AIの将来性について、はるかに楽観的なのです。

なぜ技術者はそれほど熱心ではないのでしょうか。その理由とは、このレポートで述べたような、ストレスの高さ、AIに仕事を奪われるのではないかという不安、AIが自分たちを犠牲にして収益を上げるのではないかという懸念などです。最高経営責任者（CEO）は、AIのあらゆる利点を伝えることができても、ITのサポートがなければ、その利益を実現するのは遅々として進まないでしょう。



最高経営責任者（CEO）は、AIのあらゆる利点を伝えることができても、ITのサポートがなければ、その利益を実現するのは遅々として進まないでしょう。

Q: AIツールが組織にもたらすメリットは何ですか。



重要な理由

一般従業員が初めて生成AIについて知ったのは2023年初頭のことで、そのわずか数か月後には、企業はすでに投資、展開、価値創出のための熾烈な戦いに身を投じていました。

AIや自動化の運用に日々取り組んでいるIT担当者は、これらの高度なツールを職場でどのように活用できるかについて、貴重な知見を持っています。また、組織がそれらを導入する際に直面する課題を誰よりも理解しています。ITの洞察は、プラスもマイナスも含めて、苦労して得た個人的な経験に基づいています。

このようなことから、IT部門は、組織がAIをどのように活用するか、特にIT運用やセキュリティ対策に影響を与える部分について、積極的にアジェンダを設定する役割を果たすべきです。

ChatGPTは、わずか2ヶ月で1億人のユーザーを獲得しました。2年半かかったInstagramと比べてみてください。



IT部門がAIツールから 直接利点を得る3つの方法



セルフサービスソリューションは、チケットの量と解決までの時間を減らし、高度なタスクの処理を行えるようにITチームを解放します。



自己修復ソリューションでは、リモート監視とAI駆動のボットを使用して、問題を能動的に解決します。(アプリケーションのクラッシュのようなパフォーマンス上の問題について、ボットが警告を発生し、その難局を自動的に修復してくれるのに、ユーザーが苦情を言うのを待つ必要はありません。) 何よりも、自動解決は追跡され、IT部門の業績評価指標と満足度スコアに加えられます。



AIは、これまでサイロ化され、扱いにくかった広範囲のデータを分析することで、IT イベントやインシデントのパターンや相関関係を検出し、その推定原因を分析し、環境変更のリスクを予測するのに役立ちます。

AIに関するITの視点がなければ、リーダーは絵の一部だけを見てAIのアジェンダを設定することになります。さらに悪いことに、焦点を当てるべき分野を間違えてしまう危険性もはらんでいます。

AIを活用したDEXのユースケース

最も革新的なAIの導入には、従業員体験の再考と再設計が含まれます。

IT担当者のユースケース:

AIの膨大なデータ処理能力を活用することで、UXの改善、自動化の機会、あるいは新しい技術環境のテストなど、ITチームが注意とリソースを投入すべき場所をピンポイントで特定できます。

従業員のユースケース:

例えば、バーチャルアシスタントによるIT関連の質問やアンケートの実施、セルフサービスアプリによる個別の福利厚生を検索、個別性の高い能力開発の機会を推奨するラーニングロードマップなどです。



生成AIロードマップの作成

組織がどのようにAIを活用するか、真剣に考える時が来ました。
IT部門にAI革命をリードしてもらうことから始めましょう。

1 AIビジョンとアジェンダを定義するために IT部門の協力を得る

IT部門の従業員はAI導入の最前線にいるわけで、重要な協力者であるべきなのは当然であり、AIの利点を最初に体験する従業員の1人であるべきなのです。

そのためには、組織で計画しているAIの多様な利用方法の棚卸しを行い、新たなAI投資のリストでIT部門が最優先されるようにします(ITは生成AIからどのような利点を得るのかを参照)。このチームこそが、AIの取り組みを推進するために必要なチームなのです。



同様に重要なのは、ITリーダーにAIの話題に積極的に参加してもらうことです。たとえば、次のようなことです。



新しいAI技術投資を評価するための詳細な方法論を採用します。



規制リスクを含むAIリスクを評価するためのガバナンス体制を定義します。



AIアルゴリズムに関する助言(つまり、信頼と信用を確保すること)

2 AIと自動化戦略を文書化する

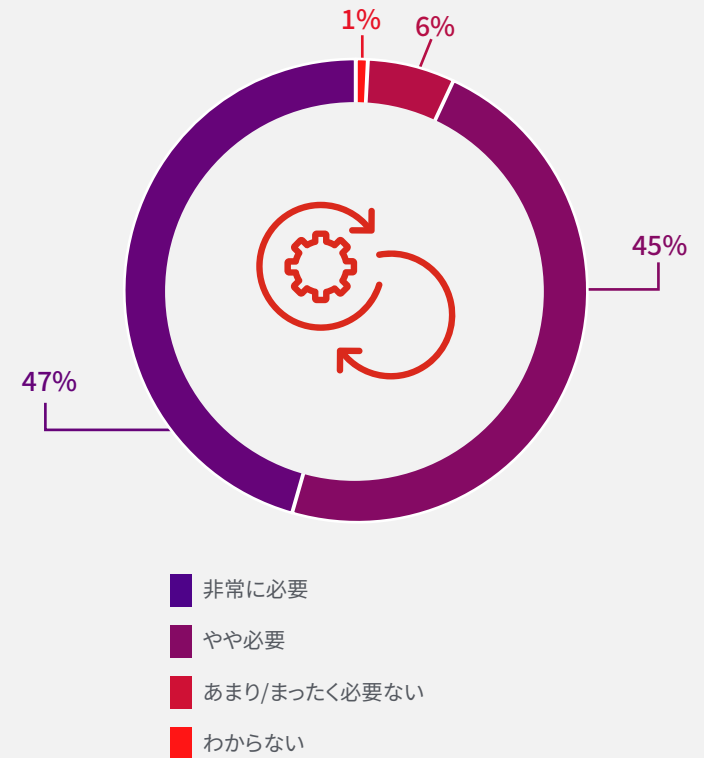
AIとワークプレイス自動化が組織の戦略的優先事項をどのようにサポートするか、また、どのユースケースを最初に取り入れるかを概説します。これらの取り組みを主導し、12か月および24か月の計画を策定する「タイガーチーム」を任命します。よりシンプルでわかりやすいアプリケーションを展開することで、早い段階での成功を確保します。意味のないところで自動化やAIの利用を強要してはなりません。

タウンホールミーティングを開催して、組織のAI戦略について話し合い、従業員にもアジェンダの形成に参加してもらいましょう。



従業員が自動化を理解し、サポート

Q: 仕事を効率的に進めるために自動化は必要だと思いますか？



3 AIの倫理規範を設計する

セキュリティ、バイアス、プライバシー、品質管理への影響など、既知の生成 AI リスクの棚卸しを行います。組織がこれらのリスクをどのように管理し、軽減するかについて、明確なガイドラインを策定します。AIのガイドラインを策定する際には、経営幹部から実務担当者に至るまで、全員が参加する必要があります。

「AIには信頼と倫理が不可欠ですが、多くの人々にとって信頼はまだ得られていません。これらの強力なアルゴリズムが戦略的課題を解決する可能性を秘めているため、ハイテク業界は、信頼できる AI を構築するための競争を繰り広げています。すべての組織が AI に対して思慮深いアプローチをとり、説明責任を求めることが不可欠です。使用するデータに対する説明責任。AI を使用する人々に対する説明責任。また、モデルやアルゴリズムが偏りのない、吟味された、包括的なものであることを保証する説明責任もあります。」



Ivanti 最高製品責任者、スリニヴァス・ムッカマラ
(Srinivas Mukkamala)



4 AIに特化した強力な人材育成プログラムの開発

AIによって最も影響を受ける役割と、職場が生成AIツールをより広く使用するよう移行する際に出現する可能性のあるスキルギャップを特定します。特に注意を払うこと:

重要な人材グループ:

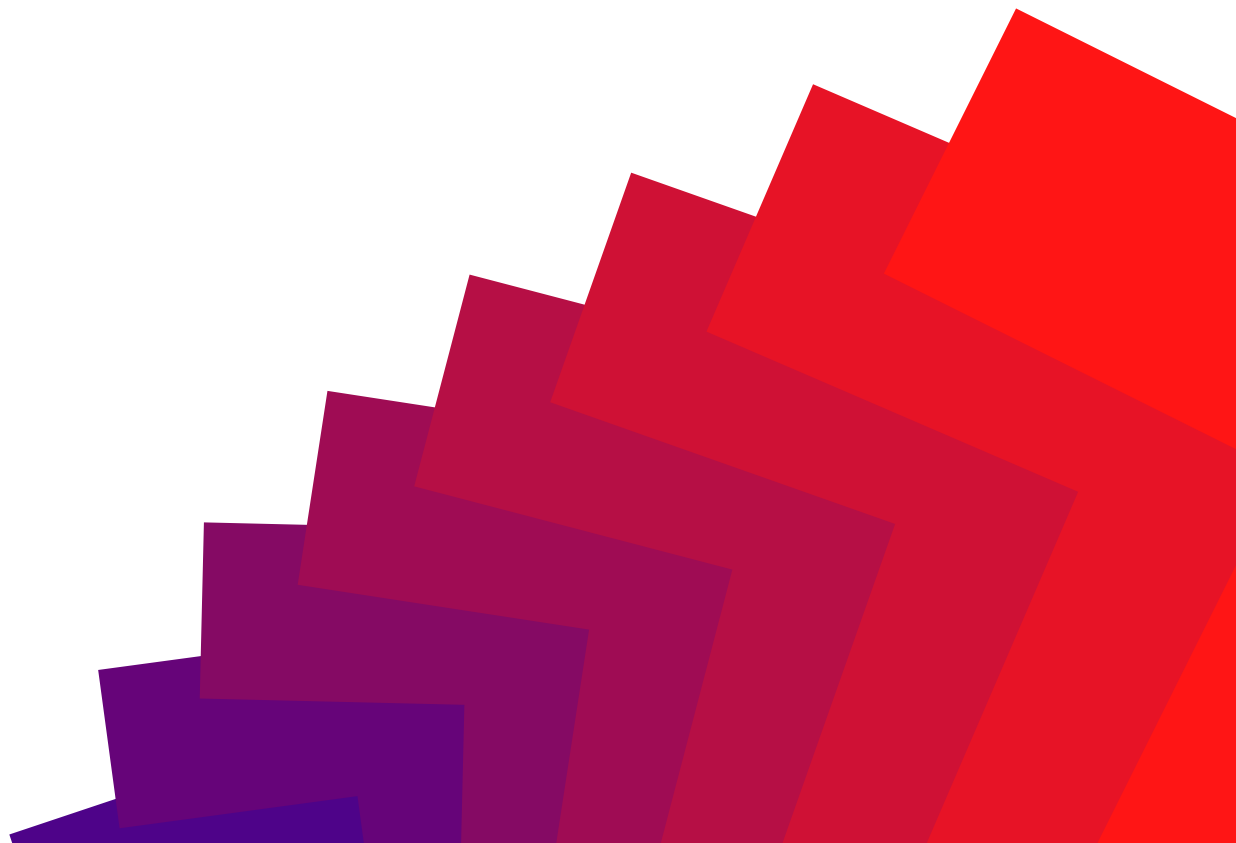
重要な人材とは、組織の成長、革新、競争力の強化に直接責任を持つ従業員のことです。このような人材がAIによってどのような影響を受けるか、また、チームが最大限の効果を発揮するために必要なものは何か(採用やスキルアップなど)を調査します。

大きな影響を受けた人材:

AIに取って代わられる危険性のある従業員を含め、AIによって大きな影響を受ける組織の役割を特定する。これらの人々を調査し、AIと効果的に協働するために新しいスキルを学ぶ意欲があるかどうかを把握します。彼らは再教育を受け、別の部署で働くことを望んでいるのでしょうか。全従業員に対して、テクノロジーと並行して人材にも投資していることを示します。

5 進捗状況の監視:

AIと自動化プロジェクトがどれだけ期待に答えているか、あるいは期待以上の成果を上げているかを監視することは非常に重要です。導入のたびに、KPI、プロジェクトのマイルストーン、どれくらいの期間で結果が出るかについて事前に合意しておきます。ITリーダーはまた、すべてのAI関連プロジェクトのメトリクスを追跡し、共通のハードルを理解する必要があります。



従業員をAI時代に適応させるために

企業はAIを実用化しようと躍起になっていますが、AIのもたらす混乱が従業員にどのような影響を与えるかについては、まだ多くの企業が取り組んでおらず、従業員はAIに対する楽観的な見方と不安の間で揺れ動いています。

ivanti

より詳しくはこちらからお問い合わせください。

contact@ivanti.co.jp

Everywhere Workと従業員のデジタル体験に関するその他のトレンドについては、当社の調査レポートをご覧ください。

[詳細について](#)