

A man with dark hair, wearing a grey long-sleeved sweater, is smiling and looking at a tablet computer he is holding with both hands. The background is dark with colorful bokeh lights in shades of yellow, green, and red, suggesting an indoor setting with ambient lighting.

ivanti

# 2022年版レポート： 従業員のデジタル体験 を向上させる必要性

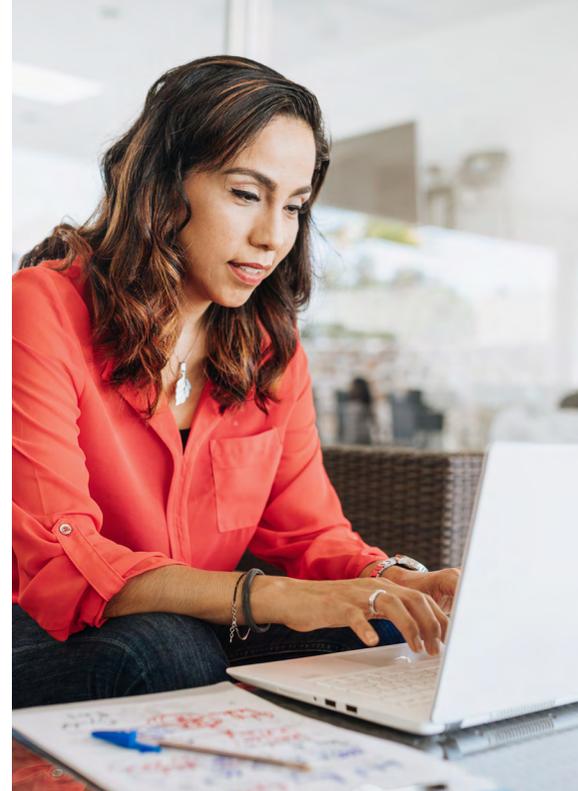
テクノロジーはいかに従業員の  
定着率と生産性向上を可能にするか

## 2022年版「従業員のデジタル体験に関するレポート」へようこそ

現在、世界中の従業員のうち、オフィスのみで働くことに満足しているのはわずか13%で、残りは部分的または完全なリモートワークを望んでいます。しかし、フレキシブルな職場環境がやる気や生産性の向上につながることは間違いないものの、テクノロジー面や運用面で考慮すべき点はまだ残っており、特に従業員の「体験」は引き続き大きな課題となっています。

Ivantiは、世界中さまざまな業界の従業員、IT担当者、経営幹部など、10,000人を対象に、従業員のデジタル体験(DEX)の現状を調査しました<sup>1</sup>。調査の目的は、組織における**DEXの優先順位と採用度**、従業員の日々の業務体験における影響を評価することです。

このレポートでは、調査から得られた最も重要なインサイトと、それがITリーダーや経営幹部にとって何を意味するか、そしてDEXを促進する上での役割について考察しています。また、従業員へのサポート、セキュリティとガバナンスの向上、優秀な人材の確保を目指す上で**直面する課題の理由を探り、その克服方法**についても考察しています。



# 目次

01	従業員に焦点を当てる	
	従業員のデジタル体験の現状	5
	認識のズレ	7
	ハイブリッドワークプレイス	10
	生産性への影響	12
02	よくある懸念事項	
	サイバーリスクの増加	15
	サポートの需要増大	16
	サイロ思考	19
	セキュリティと従業員体験の両立	20
03	従業員体験の再考	
	可視性とガバナンスの維持	24
	従業員のデジタル体験の評価	26
	従業員の期待に応える	28
	従業員体験の強化	29

この文書はあくまでも指針として提供されるものです。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」とします）の機密情報および専有財産が含まれています。Ivantiによる事前の書面での許可なく開示または複製することはできません。

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、この文書の使用についていかなる保証もいたしません。文書に含まれる可能性のある誤りについては責任を負わず、ここに含まれる情報を更新する義務も負わないものとします。最新の製品情報については [ivanti.co.jp](https://www.ivanti.co.jp) をご覧ください。

# 01

## 従業員に焦点を当てる

日本の従業員の52%は、テクノロジーとの関わり方がやる気に直接的に影響すると回答しています。

## 従業員のデジタル体験の現状

フレキシブルなワークモデルは、先進的な企業の間では何年も前から定着してきていましたが、新型コロナウイルスのパンデミックをきっかけに、あらゆる業界でリモートワークの長期的な導入が加速しました。紛れもなくこの文化的変化を推し進めたのは主にテクノロジーであることは否定できませんが、未来の働き方に関して、経営幹部、人事・IT部門のステークホルダー、従業員の間には相反する見解があります。



日本のナレッジワーカー（知識を持って付加価値を提供する労働者）の56%は、現在勤務時間の25%以上をリモートで働いています。

このギャップを人事やビジネスリーダーなど役割のせいにするのは簡単かもしれませんが、現実には問題はほとんどの場合、テクノロジー、より正確には従業員のデジタル体験から始まっているのです。DEXは、**従業員が仕事においてテクノロジーとどのように関わっているのか**に着目しています。もし、リモートやハイブリッド環境で効果的に働くための適切なツールがなければ、生産性とモチベーションの両方が損なわれます。この調査の結果でも、日本のナレッジワーカーの45%が組織から提供されるデジタルツールや環境に不満を感じており、61%はより優れたテクノロジーを自由に使えればもっと生産的に働けると考えているほか、4分の1は適切なテクノロジーを使用できないことが仕事を辞める理由になると考えていることが明らかになりました。また、IT担当者や経営幹部では、さらに高い数値を示しています。

ここで、DEXの最終的な責任を負うのは誰なのか、という問題が出てきます。優先順位付けは役員室で行う必要がありますが、それを実施・管理するのに最も適しているのはIT部門です。テクノロジーがDEXとハイブリッドな働き方を実現するものであることを考えると、経営幹部がDEXにより重点を置き、IT部門にその主導権を与えるのも理に合っています。デジタル体験は、従業員の多様なニーズに対応する必要があり、それを実現する責任はIT部門にあるのです。つまり、セキュリティ・バイ・デザインのデジタルトランスフォーメーションを採用することによって、IT部門が組織の働き方を形作るうえでの戦略的なプレーヤーとなる機会がここにあります。

A donut chart with a red segment representing 13% of the total. The number '13%' is displayed in the center of the chart.

世界的に、オフィスのみで働きたいというナレッジワーカーはわずか13%ですが、経営幹部の56%は、従業員が生産性を上げるためにはオフィスにいる必要があると感じています。



「アプリやITツールが原因で、  
今の仕事を辞めたいと思っている」

- 全回答者、グローバルデータ

26%

従業員

31%

IT担当者

30%

経営幹部

日本では、従業員の62%とIT担当者の59%が、違うツールを使うことができれば生産性を高められると回答しています。

## 認識のズレ

ビジネスリーダーが考えていることと、従業員が感じていることとの間に、大きな隔たりがあるのです。DEXは、従業員がテクノロジーを扱うときの体験と密接に関係しているため、ハイブリッドワークの文化において欠くことのできない役割を担っています。

しかし、**全世界の従業員の5分の1が、技術的な問題と解決に要する時間がデジタルワークプレイス体験における最大の課題であると答えており、そこには明らかに問題が存在しています。**IT部門は従業員の意見を理解し、効果的なサポートを提供したいと考えていますが、サポートチケットの多さや、問題を迅速に解決するために必要な情報の欠如によって、うまくいかない場合が少なくありません。

このような状況を踏まえると、IT部門は優先順位を見直す時期に来ていると言えます。現在日本では、新しいハイテクツールを選択する際に**従業員の体験を主要な優先事項と考える人は、わずか9%しかいません。**しかし、これはトップから変わらなければならないことです。従業員体験が経営陣のアジェンダの最後にある限り、ITはいつまでもそれを後回しにせざるをえません。単純なITサービス改善への投資では、DEXの向上という目的に適ったオンボーディングツールは生まれません。つまり、より良いITサービスを提供するためには、DEXが最初に想起される事柄にならないのです。そのためには、経営トップ、IT、従業員の優先順位を一致させる必要があります。

**日本の経営幹部の50%が、従業員体験よりも収益性を優先すると回答しています。**



「仕事をする上で、もっとテクノロジーに頼る必要がある」

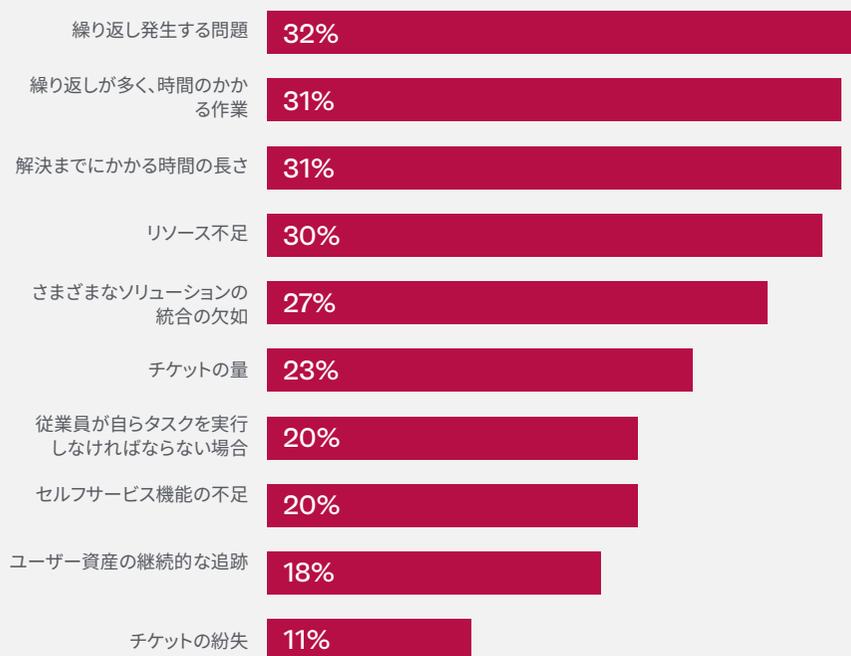
- 全回答者、グローバルデータ



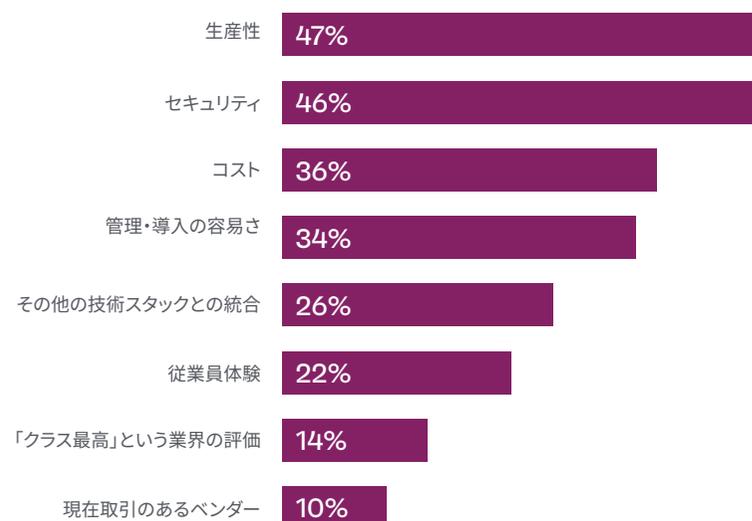
## 従業員へのグローバル調査で明らかになったデジタルワーク環境に関する最大の課題

- 28% メール/チャットが多すぎる
- 27% 同僚とのつながりが希薄になる
- 23% ソフトウェア/アプリが正常に動作しない
- 21% ITチームが問題を解決するのに時間がかかる
- 19% 仕事用のデバイスが正常に動作しない
- 18% 組織がどうなっているのか分かりづらくなる
- 14% 常時接続により同僚との境界線が曖昧になる

## IT担当者は、従業員へのサービス提供における最大の課題は何だと考えているのでしょうか？ (グローバルデータ)



## 回答者は、自分の組織でITツールが選ばれる主な理由は何であると考えているのでしょうか？ (グローバルデータ)



日本の従業員の40%は、新型コロナウイルスのパンデミック前に比べ、自分のデバイスを仕事に使用することが増えたと回答しています。

## ハイブリッドワークプレイス

ハイブリッドワークモデルに伴い個人と仕事の環境の境界が曖昧になっており、それはあらゆるレベルで、働く人のテクノロジーとの関わり方にも表れています。

現在、働く環境はさまざまなデバイスに広がり、その多くは従業員自身のものです。経営幹部やITリーダーの間では、こうした個人所有のデバイスを仕事で使用するケースがさらに多くなっています。実際に、日本の経営幹部の30%は自らの生産性を高めるためにより良いテクノロジーに個人的に投資しています。この個人所有のテクノロジースタックの使い方は、世界の地域によって大きく異なります。

イノベーションがハイブリッドワークの広がり原動力であることは間違いありませんが、残念ながら、多くの組織がその導入に際して大きな課題を抱えています。中でも特に、個人と企業が所有するさまざまなデバイスに対するセキュリティプロトコルとガバナンスの維持が困難になっているのが大きな問題です。従業員の観点からは、オフィス内、リモート、あるいは移動中であってもシームレスにデバイスを切り替えられるのが最適化されたハイブリッドワーク環境と考えられます。

自分のデバイスを仕事で使うことが増えた  
(グローバルデータ)

生産性を上げるために、より良いテクノロジーに個人的に投資した



しかし、多くのデジタルワーク環境は、人々が期待する体験を提供するには至っていません。日本の回答者が最も多く指摘している課題としては、メールやチャットが多すぎる(29%)、同僚とのつながりが希薄になる(35%)、組織がどうなっているのか分かりづらくなる(24%)などが挙げられています。

多くの環境で、これらの問題の影響を受けているのは従業員です。働き方の急速な進化は、こうした困難を加速させてしまいました。そのため、日本の従業員の22%が会社に対して、あらゆるプラットフォームで動作するツールなど、より優れたテクノロジーへの投資を望んでいることも当然だと言えるでしょう。

## 世界中の従業員が会社に対して、仕事での満足度を高めるためにDEXに取り入れてほしいと考えているものは何でしょうか？

- 30% ハードウェアのアップグレード
- 28% ITサービスデスクの品質や対応力の向上
- 25% ITセルフサービスの向上
- 24% より直感的に使えるソフトウェアとツール
- 24% クロスプラットフォーム(デスクトップ、モバイルなど)に対応したツールの採用
- 23% セキュリティ要件の管理の簡素化(シングルサインオンの導入など)
- 19% Eメールへの依存の軽減
- 19% 自動化
- 15% HRセルフサービスの向上
- 11% ビデオ通話の廃止
- 11% VRやメタバースなど最新テクノロジーの利用
- 8% BYODポリシーの導入



## 生産性への影響

経営幹部にとって、一般的に**最優先事項は従業員の生産性**であり、職場文化や従業員満足度の優先順位ははるか下位となっています。しかし、これはどこでも同じというわけではなく、今回の調査では世界各地でかなりのばらつきがあることがわかりました。

IT部門にとって最も重要な問題の1つは、自社のITツールがDEXに役立つのか、それとも妨げになるのかということです。従業員のエンゲージメントは、適切なハードウェアとアプリケーションを利用できるかどうかで異なってきます。もしそれら

がなければ、生産性は著しく低下し、最悪の場合、従業員は実際の仕事よりもサポートを待つ時間の方が長くなってしまいかもかもしれません。

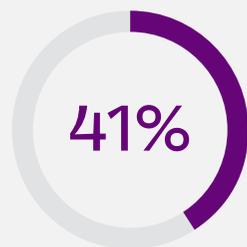
生産性を維持し、自分自身のフラストレーションを軽減するために、日本のナレッジワーカーの35%が新しいハードウェアやソフトウェアに**自費を投じ**、それを仕事に使っています。しかし、これは短期的には生産性を向上させるかもしれませんが、**シャドーITの増加**を助長し、組織は自社のネットワークへのアクセスにどのアプリやデバイスが使われているのか正確に把握することができなくなります。

シャドーITが一般的になると、IT部門はどのデバイスが企業ネットワークにアクセスしているのか監視できなくなるため、リスクが高まります。さらに、IT部門が把握していないデバイスをサポートしたり、セキュリティを確保したりすることは簡単ではありません。そのため、より良い技術に投資して生産性を上げようと思った従業員は、問題が起きたときにサポートを受けられないという事態に陥ってしまいます。一方で、そのような環境ではセキュリティの問題も山積しています。このような事態を防ぐために、IT部門は、従業員がリスクを増大させることなく業務を遂行するために必要な**接続性とセキュリティのインフラを提供する**必要があります。 ■

### 経営幹部(グローバル)から見た社内の最優先事項



従業員の生産性



収益性



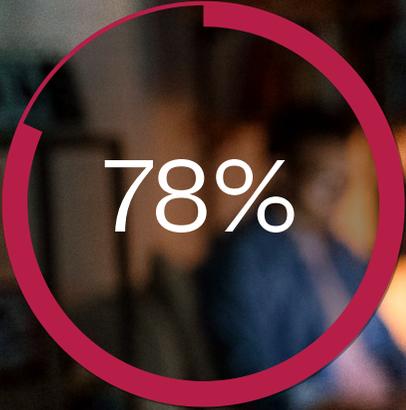
セキュリティ



従業員満足度



職場文化



日本の従業員の78%が、複数のアプリやシステムを横断して仕事をする必要があると回答しています。

# 02

## よくある懸念事項

日本では、48%の従業員が新型コロナウイルスのパンデミック前よりも生産性が向上したと回答していますが、経営幹部の46%が生産性を保つために従業員はオフィスで働くべきだと考えています。

## サイバーリスクの増加

ハイブリッドワークの時代において、サイバーリスクの管理が難しくなっていることは否めません。かつて企業は、安全な境界線が確立された自社のインフラ内だけで事業を展開していましたが、リモートワークでは、物理的な攻撃対象領域を定義することが非常に難しくなっています。実際のところ、それはほとんど意味をなさなくなりました。

今日のIT部門が直面している最大の課題の一つは、**堅牢なセキュリティを維持しながら、シームレスなエンドユーザー体験を実現する必要がある**ということです。多くの場合、リモートで働くスタッフからの圧力に屈して、リモートアクセスのセキュリティ対策を緩和してしまいがちです。また他方では、DEXよりもセキュリティを選択した結果、日本のエンドユーザーの79%が不必要で複雑なセキュリティ対策のナビゲートに苦労しています。

この難問を解決するために、セキュリティと従業員体験のどちらかを選ぶというわけにはいきません。なぜなら、どちらも組織全体の成功とレジリエンスにおいて同等の影響力を持っているからです。実際に、世界の経営幹部の52%は、サイバーセキュリティがDEXの改善のためには最優先事項であるとしています。その代わりに、IT部門と経営幹部は、デジタル資産とそのさまざまな相互依存関係や相互接続に関するコミュニケーションと可視性を優先する、設計ごとのセキュリティを確保した従業員のデジタル体験を提供することに注力する必要があります。実際には、この2つのバランスを取ろうとするのではなく、**あらゆるデジタルトランスフォーメーションの切り離せない2つの要素**としてアプローチすることが重要です。

# 49%

日本の経営幹部の11% (グローバルでは49%) が、過去1年間に1件以上のセキュリティ対策の回避を要求しています。

世界中の回答者は、リモートアクセスを可能にするためにセキュリティ対策が緩和されたケースもあるが、より多くのセキュリティ対策に対応する必要があると感じてる。



リモートアクセスを可能にするためにセキュリティ対策が緩和された



より多くのセキュリティ対策に対応する必要がある

## サポートの需要増大

IT部門は、従業員のデジタル体験を可能な限り促進したいと考えていますが、変化の激しい時代において、特に従業員がさまざまなデバイスや環境で仕事を行うようになると、それに対応することが難しくなります。デバイスの数が増えるに連れてサポートにかかる負担は大きくなり、その結果、重大なインシデントの解決に時間がかかり、IT部門は従業員が直面する問題について十分に見通し、状況を把握することができなくなります。

リモートワークに対応してITサポートが向上したとする回答者が過半数を占める一方で、日本の従業員は**以前よりも技術的な問題**に直面するようになった(50%)としています。その結果、**半数以上**の従業員がIT部門に相談する前にネットで検索したり、同僚や友人に助けを求めたりして、直面している問題を解決するために別の(そしてよりリスクの高い場合が多い)方法を模索するようになっています。

そして、従業員のデジタル体験を向上させるために重要なのは、サポートへの需要増に対応することです。迅速かつ信頼性の高いサポートを提供するためには、反復的な問題の解決を自動化し、仕事の環境を構成するすべての資産をリアルタイムに可視化する**革新的なテクノロジーによる拡張性の高いアプローチ**が必要です。ただし、DEXとともに自動化やAIも優先順位が低い場合には、課題が残ります。

# 32%

日本のナレッジワーカーの32%は、技術的な問題に対するサポートを受けるのに苦労すると回答しています。

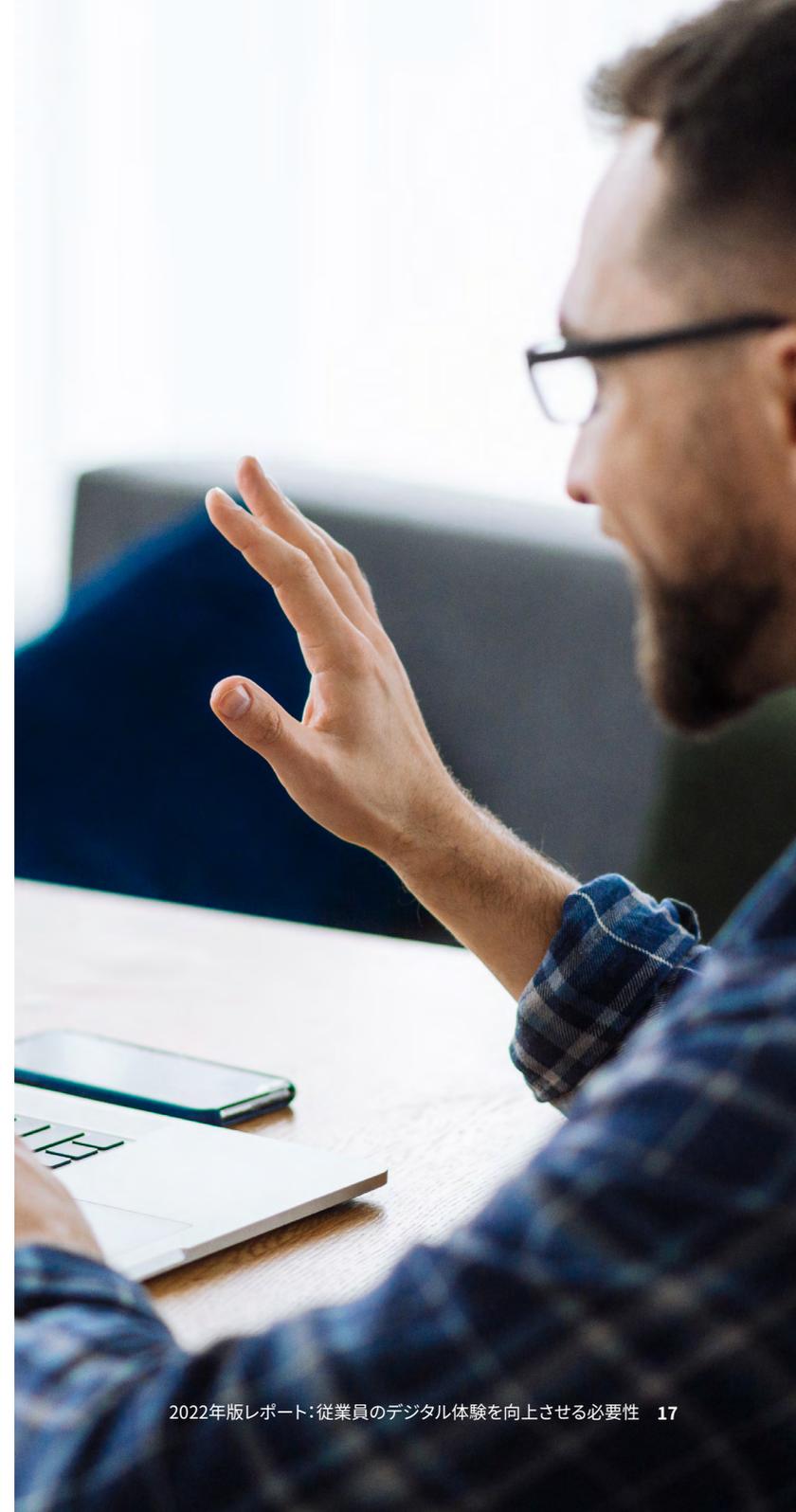
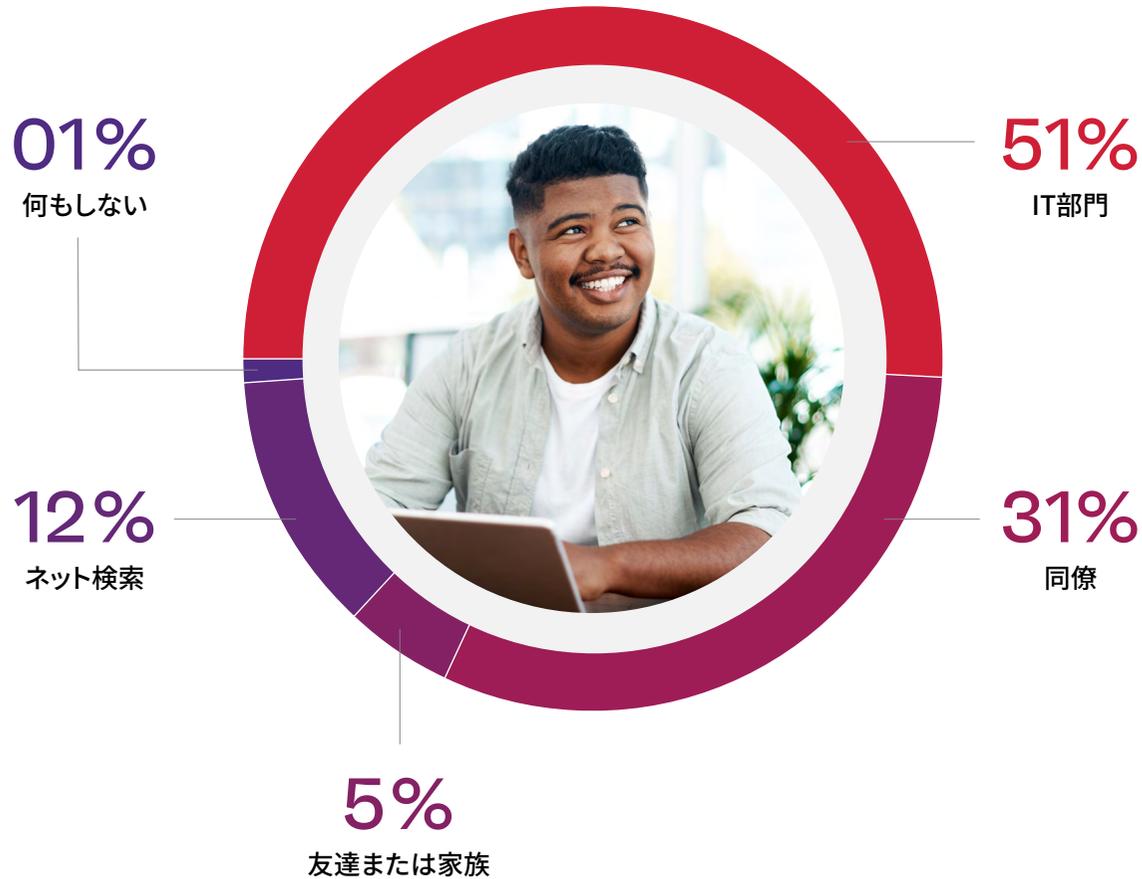
# 74%

世界中の回答者のうち、「自社がリモートワークに対応してITサポートを改善した」と少なくとも部分的に同意

# 47%

世界中の回答者のうち、「新型コロナウイルスのパンデミック前に比べて技術的な問題が増えた」と少なくとも部分的に同意

サポートが必要な時に、従業員はまず誰に  
相談するのでしょうか？(グローバルデータ)



## 次の1年に向け、世界のIT担当者が自分の部門 で取り組むべきとした主な戦略的優先課題

- 48% ITインフラストラクチャ
- 47% ITコストの最適化
- 45% サイバーセキュリティ
- 36% クラウド
- 32% IT人材の採用と定着化
- 29% リモートワーク/コラボレーション
- 26% IT環境の簡素化
- 24% 顧客のデジタル体験
- 23% 反復的タスクの自動化
- 23% 従業員のデジタル体験
- 20% AI/MLツール





13%

日本の経営幹部のうち、職場の文化を自社の主要な優先事項としているのはわずか13%で、従業員のデジタル体験を向上させるための予算を割り当てているのはわずか16%です。

## サイロ思考

経営幹部を含む多くの人々にとって、デジタルトランスフォーメーションは純粋に技術的な課題であり、したがってIT部門のみが責任を持つものと見なしてしまいがちです。しかし、この誤解により、IT部門の責任者は自分たちが組織の文化に影響を与えることはないと考え、56%はチームの評価は従業員に提供した価値に対するものであると感じています。<sup>2</sup>しかし、従業員のデジタル体験は、テクノロジーと同様に企業文化にも関係しています。結局のところ、適切なテクノロジーがなければ、Everywhere Workplaceで実質的かつ有意義な変革を推進することは困難になります。

ハイブリッドな職場では、すべての組織レベルにおいて、より大きな権限委譲が必要となります。しかし、このような自由度や柔軟性が、サイロ思考や重複した作業をもたらすこともあります。例えば、「メールやチャットが多すぎる」(29%)は日本の従業員の間でよくある不満ですが、「常時接続」(15%)や「アプリや環境の違い」(17%)などにより、新型コロナウイルスのパンデミック前よりも長時間労働を強いられています。

経営層は文化的な変化を推進することに大きな責任を負っていますが、その変化を促進するために必要なツールとサポートの提供はIT部門に任されています。チーム間のコミュニケーション不足は、多くの場合、技術的な障壁に起因します。ノートPCのExcel表計算ソフトで作業し、iPadで顧客との打ち合わせを行い、スマートフォンで結果を確認する従業員を想像してみてください。ハイブリッドなチーム全体にDEXを提供するためには、シームレスなコラボレーションが可能な統合されたオペレーション環境が必須です。

これらの課題を克服するためには、経営層とIT部門が密接に連携し、**人、プロセス、テクノロジーをよりうまく統合する**必要があります。日本の経営幹部の回答者の16%が、コラボレーションを予算配分の優先事項として挙げていますが、より広範な技術スタックでスムーズかつ安全で透明性の高い運用を可能にするには、まだいくつかの課題が残っています。

## セキュリティと従業員体験の両立

特にリモートやハイブリッドで働くナレッジワーカーの中には、セキュリティ対策の必要性は理解していても、それを負担に感じている人もいます。しかし、セキュリティ対策が複雑化し多面化すればするほど、従業員はそれを回避して仕事を進めようとする可能性が高くなります。これは、IT部門がセキュリティに関して妥協しても良いということではなく、**エンドユーザーの負担を最小限にすることに重点を置くべきだ**ということです。成功の鍵は、より良い従業員体験を可能にするプロアクティブなセキュリティ対策であるはずだ。

情報セキュリティは、世界中の多くの経営幹部(52%)、特に米国と英国の経営幹部にとって予算の最優先事項ですが、**セキュリティ管理の簡素化**はかなり下位にリストされています。これらの結果から、DEXにセキュリティを深く織り込んで構築する必要性が明らかになりました。

最善かつ最も効果的なセキュリティ体験は、**エンドユーザーがほとんど気づかない**ものです。例えば、ゼロサインオン(ZSO)プロセスでは、職場のすべてのアプリケーションへのアクセスを1つのログインに統合するため、エンドユーザーは複数のログイン認証情報を覚える必要がなくなります。これをゼロトラストセキュリティ(ZTS)モデルで強化することで、より強固な保護とスムーズなエンドユーザー体験を両立するセキュリティ戦略を実現します

成熟したDEXは本質的にセキュリティに優れ、IT部門は環境に対して完全な可視性とコントロールを維持できます。**セキュリティを従業員体験の重要な一部**とすることで、その両方を大きく向上させることが可能になります。 ■





## 世界中の経営幹部による セキュリティの優先順位づけ

	合計	米国	英国	フランス	ドイツ	オランダ	オーストラ	日本	中国
									
サイバーセキュリティ	52%	70%	64%	58%	48%	42%	38%	55%	43%
セキュリティ管理の簡素化 (シングルサインオンの導入など)	33%	27%	35%	28%	37%	22%	35%	30%	47%



日本の従業員の80%が、ハイブリッドな職場環境において、より多くのセキュリティ対策に対応する必要があると感じています。

# 03

## 従業員体験の再考

日本のIT担当者のうち、  
「自社のネットワークにアクセスしようとするデバイスを完全に可視化できている」と回答したのはわずか17%です。

## 可視性とガバナンスの維持

ハイブリッドワーカーが使用するデバイスとネットワークの多様化により、IT部門が管理、または最低限モニタリングする必要のある資産のインベントリが大幅に広がりました。結局のところ、知らないものを保護することはできません。

あらゆる従業員のデジタル体験の明確な出発点は、**環境の可視性を確立すること**です。技術スタックの大部分が社内であり、オフィスに限定されていた時代には、これはずっと簡単なことでした。しかし現在では、オンプレミス、プライベートおよびパブリッククラウドリソース、モバイルデバイス、従業員所有のデバイスなど、IT資産は多岐にわたります。

IT部門は、**可視性とコントロール**を維持するために、すべてのデバイス、ユーザー、アカウント、アプリケーション、サービス、およびデータ資産を含む**技術スタックの全体像**を把握する必要があります。さらに、これらのリソースに関するすべてのデータは、サポートやサービスチームが有益で適切なインサイトを用いて問題を迅速に解決できるように、**定期的に更新**する必要があります。



45%

日本のIT担当者の45%は、デバイスの追跡にどのようなツールを使っているか把握していません。

## 世界中のIT担当者が、回答している 自社で管理しているIT資産

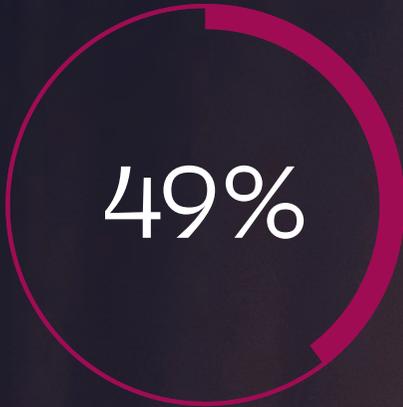
75%	ノートPC
71%	デスクトップPC
66%	ネットワークデバイス
59%	携帯電話
54%	クラウドリソースまたはサービス
50%	サーバー/データセンター
43%	タブレット
40%	固定電話
23%	IoTデバイス
21%	産業用デバイス(医療機器など)
16%	非IT機器
4%	わからない

## 従業員のデジタル体験の評価

評価できないものを改善することはできません。だからこそ、IT部門は、従業員のデジタル体験が時間の経過とともにどのように進化するかについてのインサイトが必要です。しかし、チケット処理後のアンケートのような限定的な指標では、全体像を把握しようとするには効率が悪く、範囲も限定されます。

世界的に最も一般的なDEXの評価方法は、人事部門が実施する従業員エンゲージメント調査(38%)であり、ITがDEXに与える影響を正確に評価することはできません。

さらに、従業員体験を評価する従来のアプローチは、一般的に「常時」「積極的に」ではなく、散発的に実施されたり、1回限りで終わることが多いのです。今回の調査では、DEXのフィードバックにテレメトリデータを使用する割合は、日本が10%、オーストラリアとフランスが19%と、世界的に非常に低いことがわかりました。

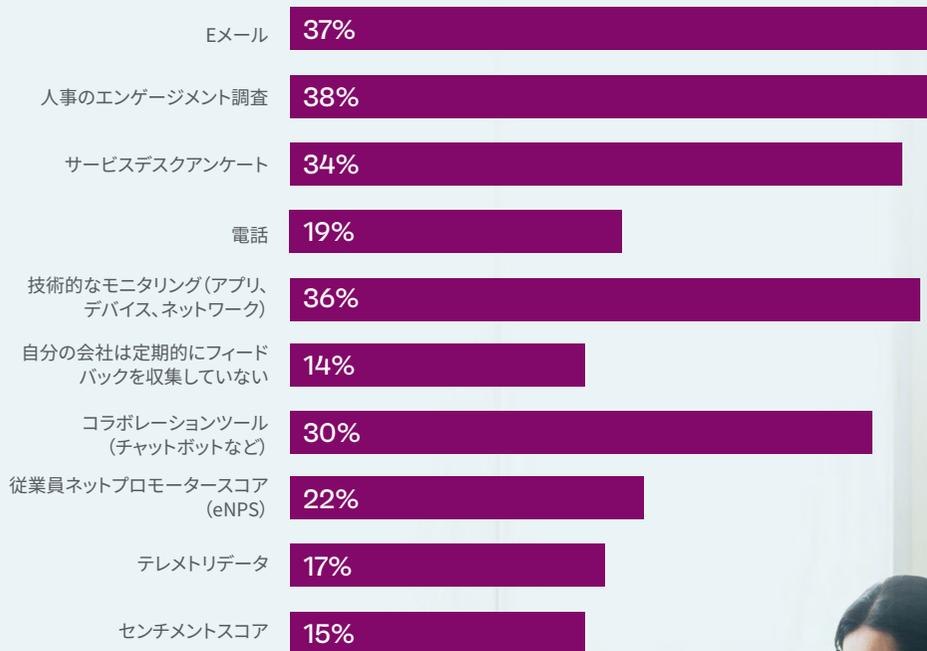


49%

日本のIT担当者の49%は、従業員のデジタル体験を評価するためのプロセスや指標を持たず、24%は人事のエンゲージメント調査に依存しています。



## IT部門による従業員のテクノロジー体験についての のフィードバック収集方法の世界的な違い



したがって、従業員体験の評価は、組織にとって最も重要なKPIに細心の注意を払いながら、自動化する必要があります。そのひとつが、生産性に影響を与える一般的な問題に関連するインサイトの収集と報告を自動化する方法です。例えば、遅いデバイス、ネットワーク接続の問題、突然クラッシュするアプリ、古いソフトウェアなどを簡単に測定し、自動化された方法でレポートすることができます。このようなレポート機能により、従業員からのフィードバックだけに頼るよりも、はるかにきめ細かく包括的な視点で状況を把握できるようになります。

デジタル体験の管理ソリューションは、リアルタイムのデータと時間の経過に連れて変化するトレンドについてのインサイトを用いて、コンピューティング環境を状況を含めて可視化します。あらゆるエンドポイントから遅延時間、帯域幅の消費、アプリのパフォーマンス、CPU使用率などのデータを常に収集し、IT部門はDEXに影響を与える可能性のある潜在的問題や繰り返し発生する問題を迅速に特定できるようになります。さらに、これらのデータポイントを分析する機能により、最も重要な指標の1つであるDEXスコアを算出することができます。これにより、従業員のデジタル体験がもたらす生産性への影響を正確に数値化することができます。

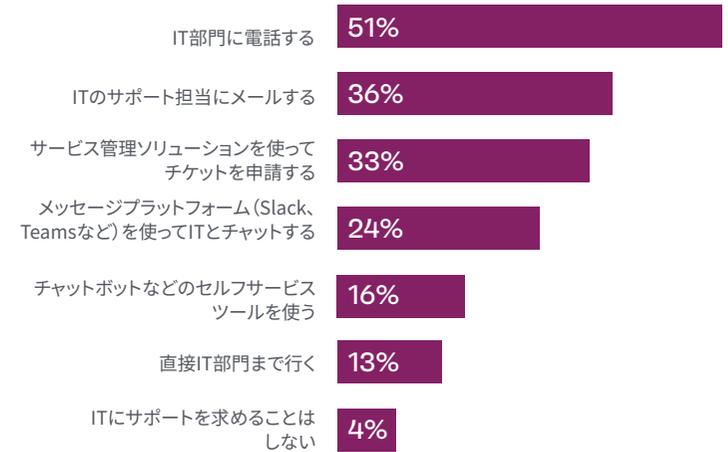
## 従業員の期待に応える

この調査では、**56%の経営幹部が従業員のオフィス復帰を望んでいることがわかりました**。しかし、それにもかかわらず、すべてのグループがハイブリッドワークになって生産性が向上したと回答しており、生産性に影響を与えるのは働く場所よりもむしろ、テクノロジーを使用するときの体験であるという事実が浮き彫りになっています。実際に、26%の従業員は、利用できるテクノロジーの問題を理由に、現在の仕事を辞めようと考えたことがあるとしています。

ハイブリッドワーク時代にシームレスなDEXを実現するための包括的な課題の1つは、**幅広い設定や環境**に対応することです。これらは企業や地域によって大きく異なるため、従業員とサポート担当者とのやり取りや、職場のテクノロジーの利用に関するフィードバックの方法はさらに複雑になります。

理想的には、従業員が自分の好きなチャネルを通じてIT部門と関われるようにする必要があります。一方、IT部門には、従業員が直面する問題についてのコンテキストが必要です。例えば、従業員からサポート依頼があった場合、IT部門が問題のあるハードウェアとソフトウェアを完全に把握することができれば、より効果的に問題に対処することができます。さらに**AIや自動化**が加われば、コンテキストに応じたインサイトによって生産性の低下とその理由を先回りして把握できるようになります。そうなれば、エンドユーザーが影響を受ける前にIT部門が問題を解決することも可能です。

## 従業員がITサポートを求める時にとる手段



## 「新型コロナウイルスパンデミック前より生産性が向上した」

— 全回答者、グローバルデータ

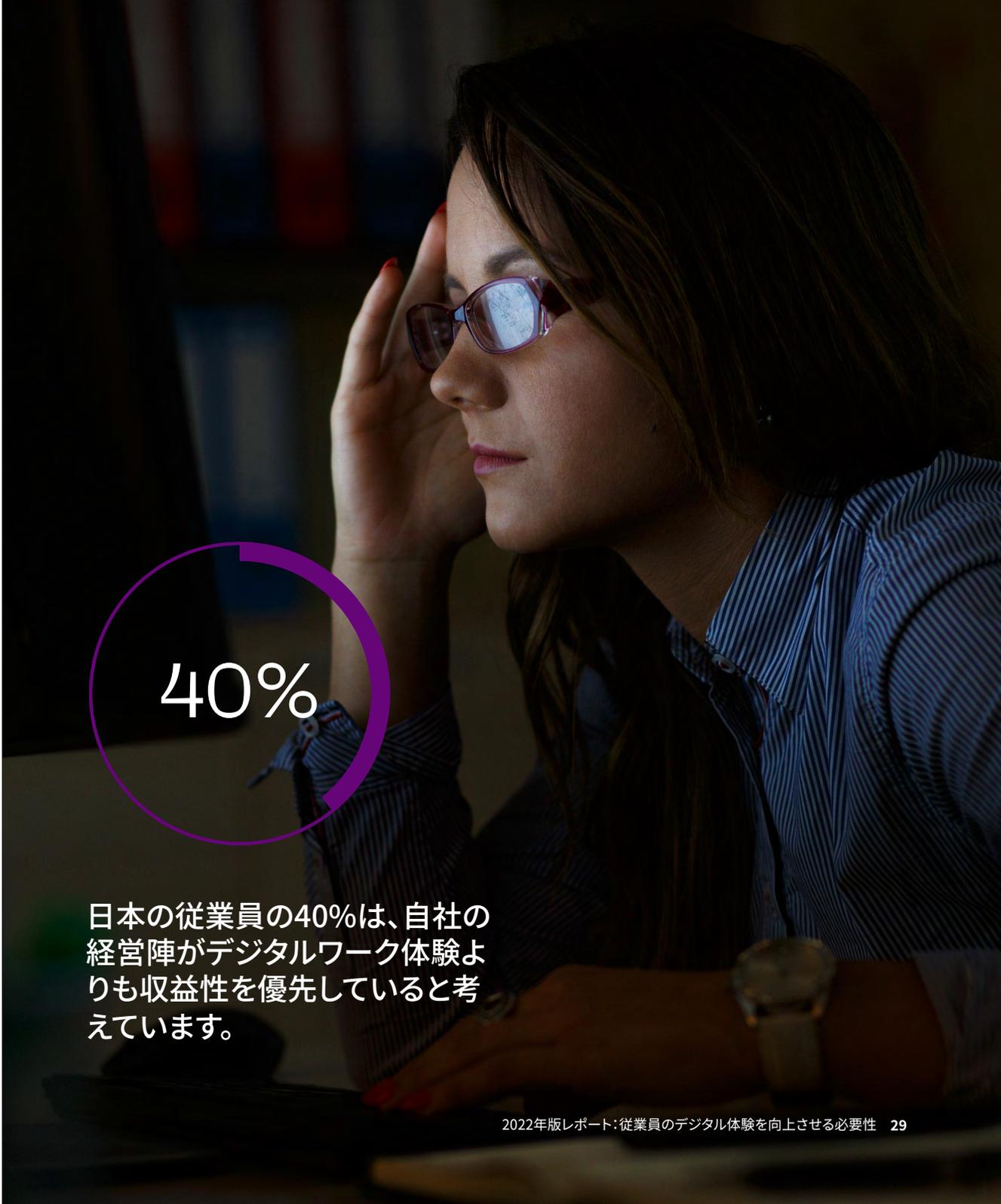


## 従業員体験の強化

ハイブリッドな働き方を可能にし、サポートする革新的な新技術が利用できるようになった今、IT部門にはより幅広い組織戦略に**プラスの影響を与える**チャンスがあります。デジタル従業員体験について主導的立場となり、経営陣と緊密に連携して共通の目標を達成することで、**IT部門は従業員の生産性から社員の定着に至るまで、より大きなビジネス成果に向けて企業を牽引することができます。**そして何より、IT部門はその影響力を発揮するために必要な専門知識と立場をすでに十分に備えているのです。

これを実現するために、IT部門は、使いやすく、環境の可視性を維持できるソリューションを展開することで、導入への障壁を取り除くことに注力する必要があります。また、適用するセキュリティ対策には、高い堅牢性を備えながらエンドユーザーに不要な負担をかけないことが求められます。最終的に、より反復の多い作業や、繰り返し発生する問題の解決にAIや自動化を活用する必要があります。

依然としてDEXは、経営幹部にとっての優先事項の中では最下位に位置しているかもしれません。しかしだからこそ、IT部門がその視点を見直し、実質的かつ持続的な影響を与える機会でもあるのです。結局のところ、**Everywhere Workplaceは紛れもなく、働き方の未来**であり、デジタル体験はそれを実現する第一の手段なのです。 ■



40%

日本の従業員の40%は、自社の経営陣がデジタルワーク体験よりも収益性を優先していると考えています。

ハイブリッド・ワークが適切に構築・導入・実行されれば、これが進むべき方向であることは明らかです。

企業は、リモートワークが広く普及する過程で感じられた緊張感を、従業員の勤務形態に公平な仕組みを提供することで緩和することができます。経営層は社員をオフィスに集め、直接会ってコラボレーションをすることに関心がありますが、それは、リモートワークがもたらす柔軟性によって、ほとんどの社員が「少なくとも一部の時間はリモートワークを続けたい」と考えている現実と真っ向から対立しています。ここ数年、どこにいても仕事ができるようになったことで、ワークライフバランスの向上はもちろんのこと、多くの社員が通勤時間を平均1時間近く短縮できるなど、多くのメリットを享受しています。リーダーは社員がどのように仕事を経験するか、つまり、仕事の場所だけでなく、その仕事を促進するために提供するテクノロジーに改めて注目する必要があります。「従業員のデジタル体験」を優先しないリーダーは、社員の定着率を低下させると共に、リモートワーカーがもたらす生産性とイノベーションの可能性を完全に実現できないリスクに直面することになるでしょう。



**ニコラス・ブルーム (Nicholas Bloom)**  
スタンフォード大学 ウィリアム・エバー  
(William Eberle) 経済学教授

## まとめ

仕事の性質が大きく変化した今、従業員のテクノロジーとの関わり方によって、彼らの成功と組織において提供できる価値が変わってきます。IT部門は今、**生産性とエンゲージメントの向上を目指して従業員体験を再構築する機会を手に入れています**。しかし、それを実現するためには、**従業員のデジタル体験を最優先事項にする必要**があります。そうすることで、人事部門との関係を強化し、経営陣の中核の目標を達成し、より強力なビジネス成果をもたらすことができるようになるのです。

## Ivantiについて

Ivantiは「Everywhere Workplace (場所にとらわれない働き方)」を実現します。場所にとらわれない働き方により、従業員は多種多様なデバイスでさまざまなネットワークからITアプリケーションやデータにアクセスし、高い生産性を保つことができます。Ivanti Neurons自動化プラットフォームは、業界をリードする統合エンドポイント管理、ゼロトラストセキュリティと、エンタープライズサービス管理のソリューションをつなぎ、デバイスの自己修復および自己保護、またエンドユーザーのセルフサービスを可能にする統合ITプラットフォームを提供します。Fortune 100の96社を含む40,000社以上の顧客が、クラウドからエッジまでIT資産の管理、検出、保護、サービスのためにIvantiを選択し、従業員があらゆる場所においても作業できる優れたユーザー体験を提供しています。詳細については、[ivanti.co.jp](https://www.ivanti.co.jp) をご参照ください。

# 2022年版レポート： 従業員のデジタル体験 を向上させる必要性

**ivanti**

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

+81 (0)3-6432-4180

[contact@ivanti.co.jp](mailto:contact@ivanti.co.jp)

1. MSIが2022年5月に世界8カ国で実施したIT担当者、経営幹部、従業員（エンドユーザー）1万人へのアンケート調査
2. 「2021年のITの動向」