

A man with short dark hair, wearing glasses and a purple jacket over a striped shirt, is smiling while looking at a laptop. He is holding a white pen in his right hand. The background is a blurred home office with a shelf holding various items.

ivanti

# ITに関わる 人材を維持

Everywhere Workがどのように  
ITに影響をもたらすのか

IvantiのEverywhere Workシリーズの一部

# Everywhere WorkがIT担当者に及ぼす影響に注目している人はほとんどいませんが、徐々に影響を与えているのが見られます。

IT 担当者の半数以上が、ハイブリッドワークやリモートワークへの移行により、職場でのつながりの喪失、精神衛生の問題、作業量の増加など、ワークライフに大きな悪影響が生じたと答えています。それにもかかわらず、再びオフィス勤務に戻りたいと考える人は 16% と少なくなっています。

問題は、リモートワークそのものではなく、従業員、特にリモートワークを可能にする技術者のリソース、ツール、サポートの不足にあります。



**\$1 billion**

IDC によると、企業は2023年に「未来の働き方」へ10億ドル近くを費やすとされています。これは、2022年と比較して約20%の増加です。

Ivanti は、この現象を理解するために、世界中の 1,800 人の IT 担当者と経営陣を対象に調査を実施しました。

IT担当者は、自分たちのワークライフの質についてどのように回答しているのでしょうか。

フレックスやハイブリッドのワークは、作業量にどのような影響を及ぼすのでしょうか。

組織はどのようにして価値の高い IT人材を支援し、維持することができるのでしょうか。

# 調査方法

Ivanti は、2023 年第 1 四半期に世界中の 8,400 人の経営陣、IT 専門職、一般従業員を対象に調査を実施し、Everywhere Work 環境で組織と従業員が直面している姿勢、期待、課題を把握しました。ここで収集した洞察は、この調査のサブセットである IT 専門家と経営陣からの回答に基づいています。目的: 「仕事の将来」のビジョンを活性化するために組織が実施すべきステップをマッピングする。

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

# 目次

01 燃え尽き症候群との闘い

02 作業量をコントロールする

03 IT 人材の確保と維持

04 解決するための行動

# 燃え尽き症候 群との闘い

## ⚠ 現在の問題

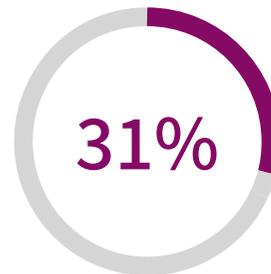
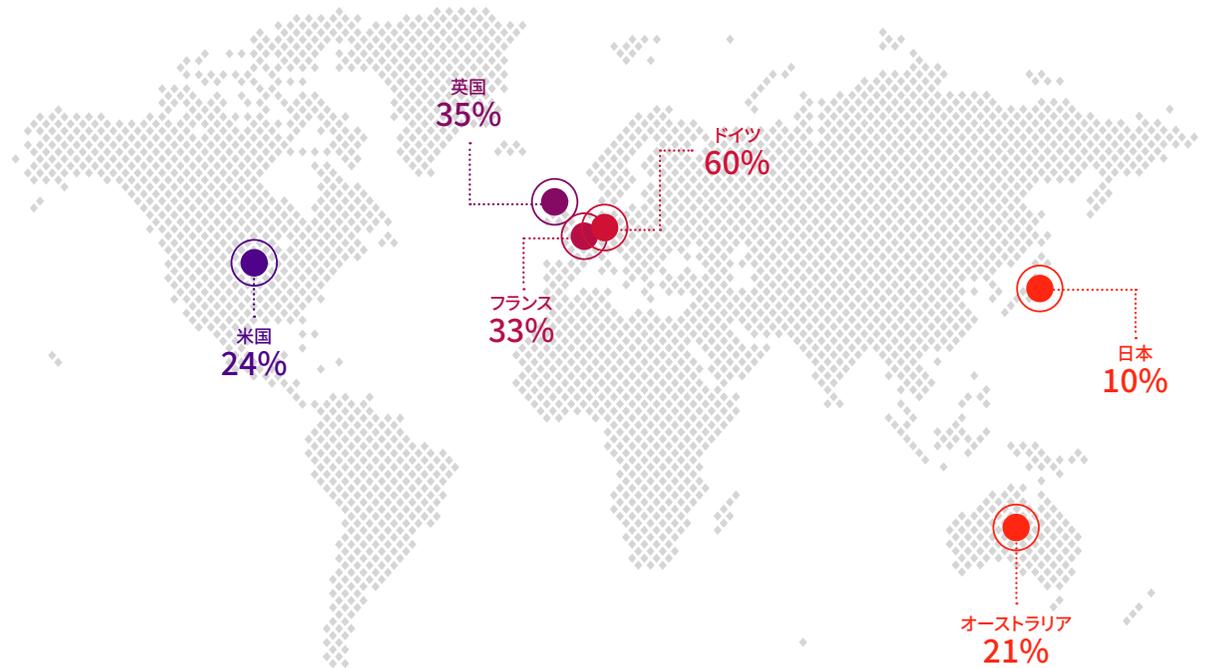
新しい働き方の実現から、急速に進化するサイバーセキュリティの脅威との戦いまで、技術系の人材は戦略的な改革の最前線にいます。しかし、燃え尽き症候群や倦怠感が蔓延しています。



知っていますか？

ミレニアル世代とZ世代の人材については、その上の世代よりも10ポイント高くなっています。

## 過去1年間に「静かに退職した」IT担当者の割合



IT担当者は同僚は燃え尽き症候群のために退職したと述べています。

# IT系の人材を「静かな退職」に追い込むものは何でしょうか。

## 今年の「静かな退職」の理由 トップ5

- 1 仕事のモチベーションが上がらなかった
- 2 職場のサイロや政治に不満を感じていた
- 3 仕事量が増えて燃え尽きた
- 4 精神的に参っていた
- 5 雇用主との関わりを感じられなかった

多くの場合、IT担当者は次のように答えます...



また、次の点に不満を述べることは多くありません...



■ 一般従業員 ■ IT関連の従業員

## 重要な理由

# 技術系専門職は、依然として募集、雇用、維持が最も困難な職種です。

Meta、Twitter、Amazon、DoorDash、Stripeなどの有名なハイテク企業は、報道もされたように、2023年に解雇を実施しました。しかし、Big Techの縮小に直面しても、技術職の雇用は依然として増加しています。金融サービスや医療などの多くの分野の企業が人材の入れ替わりを機に、技術職を積極的に採用しています。

技術系の人材がこれほどまでに求められているのに、燃え尽き症候群や離職率が高いのは驚くべきことです。(IT人材の採用や維持がこれほど難しいのであれば、雇用主は彼らの仕事への意欲を維持するために対策を講じるのは当然ではないでしょうか。)

燃え尽き症候群のためであれ、片足がドアの外に出ているためであれ、技術人材が十分に従事していなければ、組織は職場破壊とイノベーションの次の波を推進することはできません。

**ivanti**

燃え尽き症候群との闘い

作業量をコントロールする

IT人材の確保と維持

解決するための行動

「解雇、雇用凍結、コスト削減が進むハイテク業界ですが、多くの技術職の労働者は驚くほど速く再就職しています。彼らは依然として、最も需要の高いスキルを持つ労働者なのです。」

**Julia Pollak 氏**  
ZipRecruiter チーフエコノミスト



ITに関わる防御IT人材

7

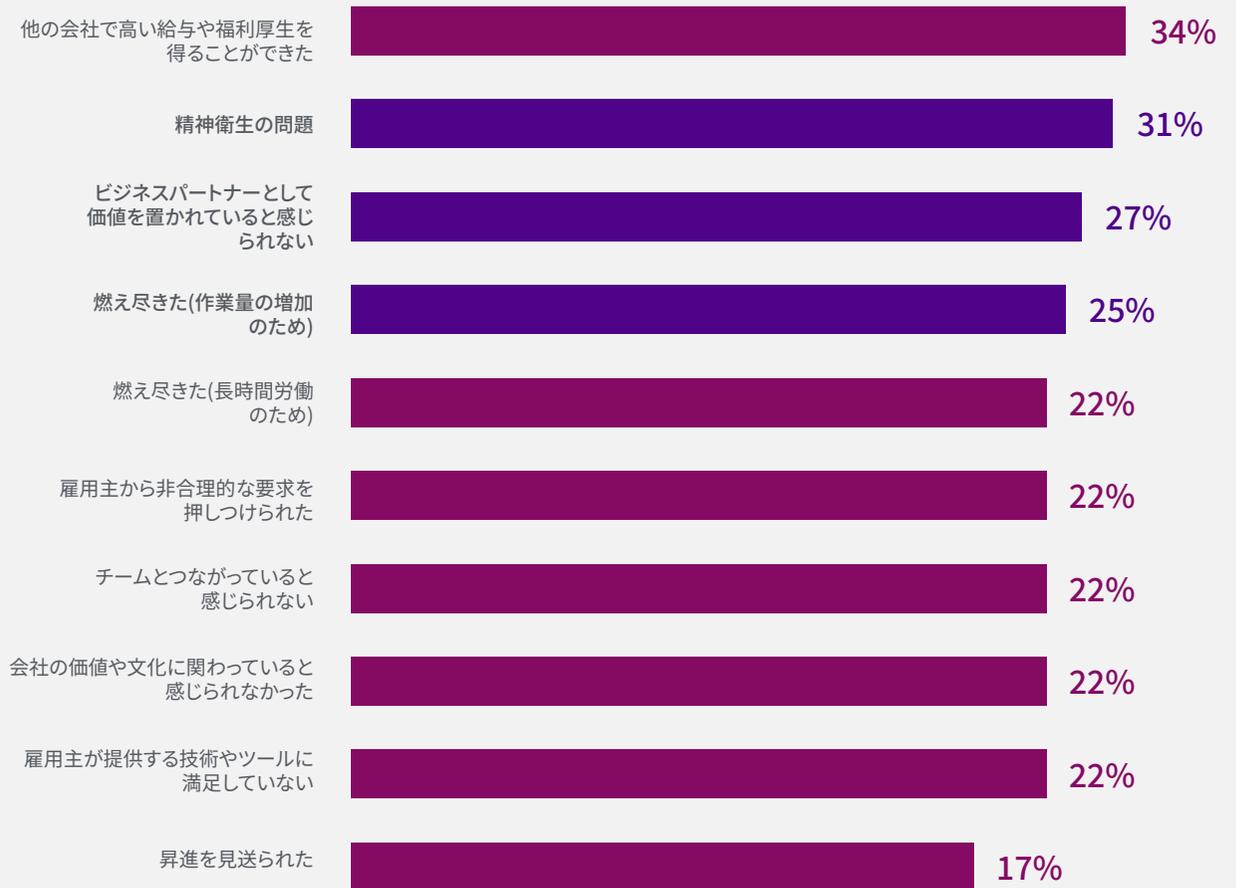
Ivantiの調査によると、仕事を辞めようと考えている人のうち、31%が精神的な健康を害していると報告し、27%が価値を感じておらず、25%が作業量の増加によって燃え尽きたと回答しています。

## IT担当者の離職につながる要因

仕事を辞める理由のトップは「報酬」ですが、「仕事量」と「社会的／感情的問題」が僅差で続きます。



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。)



# 作業量をコントロール

## ⚠ 現在の問題

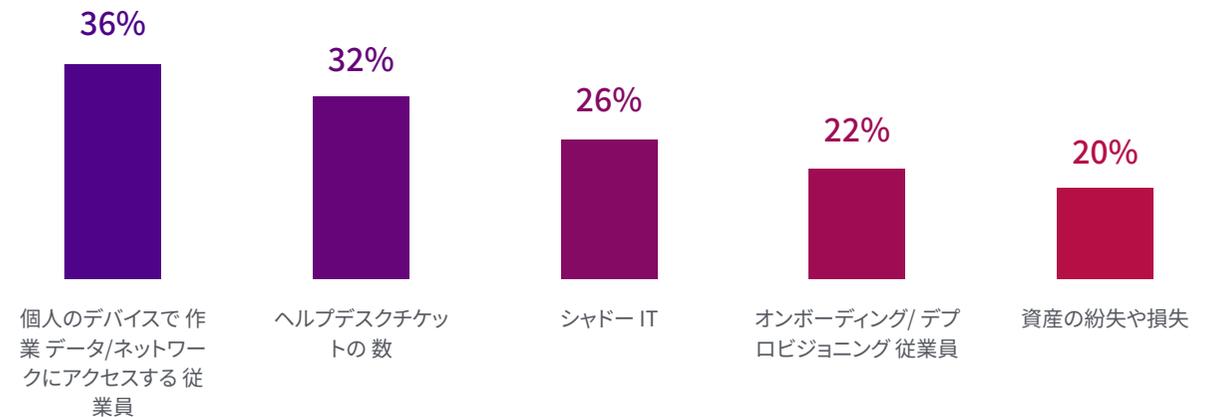
ハイブリッドワークやリモートワークの増加に伴い、IT部門の作業量も増加しています。しかし、ほとんどの企業では、それを支援するソリューションを優先していません。



IT およびセキュリティの専門家が、ハイブリッド/仮想労働環境の採用により、作業量が増えたと報告しています。これは、自宅勤務の従業員からのヘルプデスク依頼の増加やシャドー IT の管理といった負荷が増えているためです。

しかし、2023 年に反復タスクの自動化を優先する組織はわずか 8% に過ぎません。

IT担当者の間では、リモートワークの普及により、次のような分野の件数が増えていると報告されています。



「ここ数年、ほとんどの企業が何らかの形態のハイブリッドワークやリモートワークに移行しています。今、私たちはノックオン効果がIT部門で発生しているのを見ています。デバイスやリモートワークの増加によるセキュリティリスクの増大、大幅に高い作業負荷。当然、このすべてがIT人材にとって、大きなストレスとなっています。」

Bob Grazioli,  
Ivanti 最高情報責任者

ivanti

## 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% デジタル顧客体験
- 22% リモートワーク/コラボレーション
- 21% デジタル従業員体験
- 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

## 重要な理由

ITに関わる業務は、より複雑化しストレスを感じさせるようになりました。業務の負担を軽減することができるのは、自動化とAIです。

IT環境における自動化のアプリケーションは数え切れないほどあり、これらはITチームの作業負担を大幅に軽減することができます。



デバイス、ユーザー、アプリおよびサービスに関するリアルタイムの全方向的な情報を得ることができます。



センサーベースのアーキテクチャを使用して、最新のセキュリティ設定にアクセスできます。



構成ドリフト、パフォーマンス、およびセキュリティの問題を予測的に検出、診断、および自動修正するための大量の自動化ボットを提供します。



パッチ管理プログラムを一元化された場所で管理することができます。



オンプレミス、クラウド、エッジ環境におけるソフトウェア環境とアプリケーションの支出についてほぼリアルタイムのインサイトを入手できます。

## 最終的な結果

反復的な作業をコンピューターで実行し、IT部門の対応時間を短縮し、非効率性を明らかにすることで、IT担当者が批判的思考を必要とする有意義な業務に集中できる時間を増やせます。

自動化を導入することで、組織は IT 専門家の離職の最大の要因の 1つである ITワークロードを削減することができます。

## IT のワークフロー自動化の種類

### バックオフィス IT ワークフロー自動化

パッチステータスの更新からサポートチケットの分類、IT 資産のリアルタイムインベントリの取得まで、舞台裏で行われる数十もの IT ワークフローを自動化します。

### ユーザーの IT ワークフロー自動化

従業員がセルフサービスアプリ (チャットボットを含む) を使用して、サポートチケットを開いたり、ナレッジベースの記事を検索して自分の技術的な問題を診断/解決したりできるようにします。

### プロアクティブな検出と修正

問題を検知、予測、修復できる自動化ボットを導入します。たとえば、ボットを使ってコンピューターの動作が異常に遅いことを突き止め、根本的な原因を診断し、問題を解決します。IT 部門やエンドユーザーによる人為的な介入は一切ありません。

# IT人材の確保と維持

## ⚠ 現在の問題

業界に関係なく、企業はIT系の人材確保に頭を悩ませています。

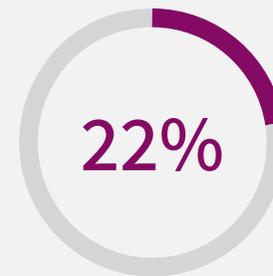


# 4人に1人の

IT担当者が今後6カ月に「静かな退職」を検討

IT担当者は、他のナレッジワーカーよりも「静かな退職」を検討する確率が1.4倍も高くなっています...

Q: 昨年「静かな退職」をしましたか。



すべての従業員



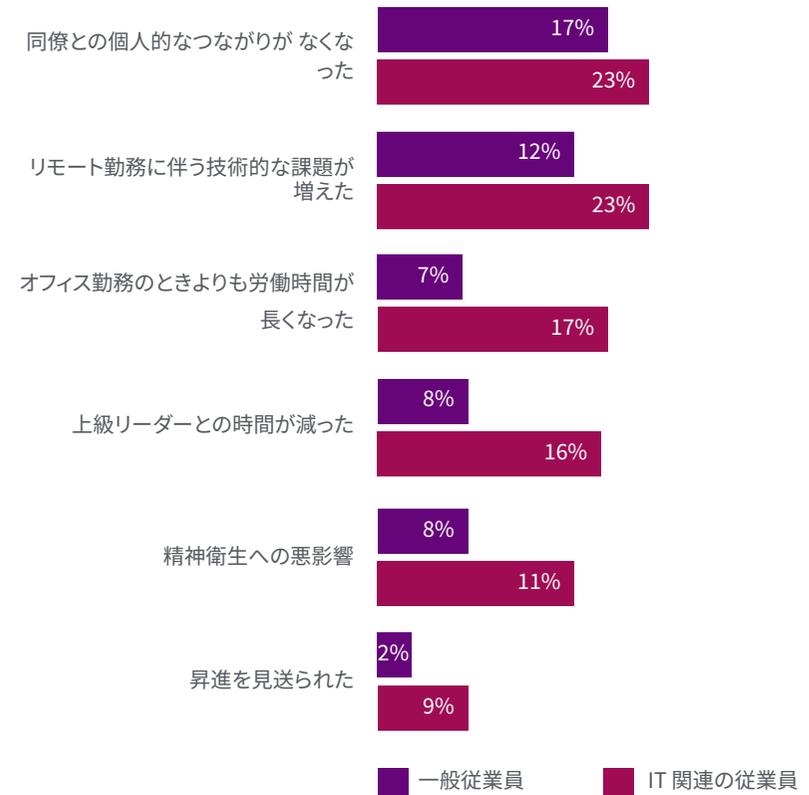
IT担当者

そして、かなりの人数が全面的に辞める準備をしています。



IT部門は、他の従業員に比べて、ハイブリッド/リモートワークによる悪影響をより多く経験しています。

**Q:** リモートワークやハイブリッドワークの弊害は何ですか。  
(該当する項目をすべて選択してください。)



それにもかかわらず、再び完全オフィス勤務に戻りたいと考える人は16%と少なくなっています。

## 重要な理由

# IT担当者は、Everywhere Workを推進する上で要です。

当社の調査によると、オフィス従業員の3人に1人がハイブリッドワークやリモートワークによる悪影響を経験しています。そして、IT系の従業員ではその割合が50%も高く、その差は顕著です。100%オフィス勤務とい勤務形態を希望するIT担当者は少ないものの、明らかに日々の業務における新たな課題や複雑さの積み重ねが重くのしかかっています。

組織は、リモートワークの従業員をどのように高揚させ、力を与えることができるのでしょうか ...

生産性

効率

セキュリティ

IT担当者は、他のナレッジワーカーに比べて、ハイブリッド/リモートワークの悪影響を経験する可能性が1.5倍高い



## IT にとってのハイブリッド/リモートワークの予期しない結果

### つながりがなくなった

特に若手の IT 従業員にとって、直接会って仕事をする機会が減るということは、上司とつながったり、同僚とネットワークを作ったり、重要な指導を受けたりする機会が減ることを意味することが多くなります。

### 技術的な「摩擦」が増えた

従業員がオフサイトで仕事をする場合、リモートコラボレーション技術からセキュリティインターフェースの追加まで、日々の仕事により多くのデジタルインタラクションが加わります。オフィス各従業員は平均で 2.6 台のデバイス を使用して、日常の業務を遂行しています。これは、特に、デバイスの一部がオフサイトにあるとなると、IT 部門が管理する資産としては膨大な数になります。

### 長時間労働

複数の場所や時間帯にまたがって多くのデバイスがオンラインになるため、IT チームは作業量や作業の複雑さ、さらには勤務時間の長さといった面で、大きなプレッシャーに直面しています。高い仕事量と「常にオンコール」の環境は、エンゲージメントを低下させ、離職率を高めます。

技術的人材の不足を考えると、IT 担当者がワークライフについて私たちに伝えていることに注意を向けるときでは

「私がオフィスにいる日でも、在宅勤務の人がいるので、仕事のミーティングはすべて Zoom になります。私たちの多くはデスクに座り、互いに数メートルの距離にいますが、画面を通してしか会話しません。私は、完全に同僚から切り離されてしまったと感じています。」

プログラマー 24 歳  
米国シアトル

# 行動に移す

# Everywhere Workを実現するために、あなたの組織はどのようにスマートで未来志向の技術者を確保し、維持するのでしょうか。

## 1 ITワークライフの弱点を診断する

社内アンケートや対面で、IT専門家プロの職場でのマインドを把握します。ハイブリッドやリモートワークという働き方がもたらす具体的な弱点を押さえます。当社の調査によると、IT系人材がリモートワークで働く場合、オフィスで働く場合と比較して2.5倍の長時間労働になる可能性があり、4人に1人が作業量の増加による燃え尽きを報告しています。このような隠れたストレス要因が、離職、静かな退職、離職につながっています。従業員体験調査では、組織のベースラインを定義することで、その後の変化への取り組みを効果的に測定することができます。

### IT 離職の大きな要因は業務負荷による燃え尽き症候群

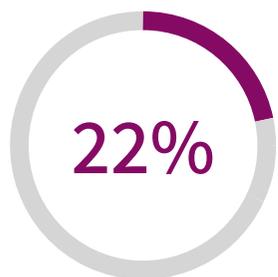


IT人材は、リモートワークの場合、オフィス勤務の2.5倍の長時間労働を強いられます。

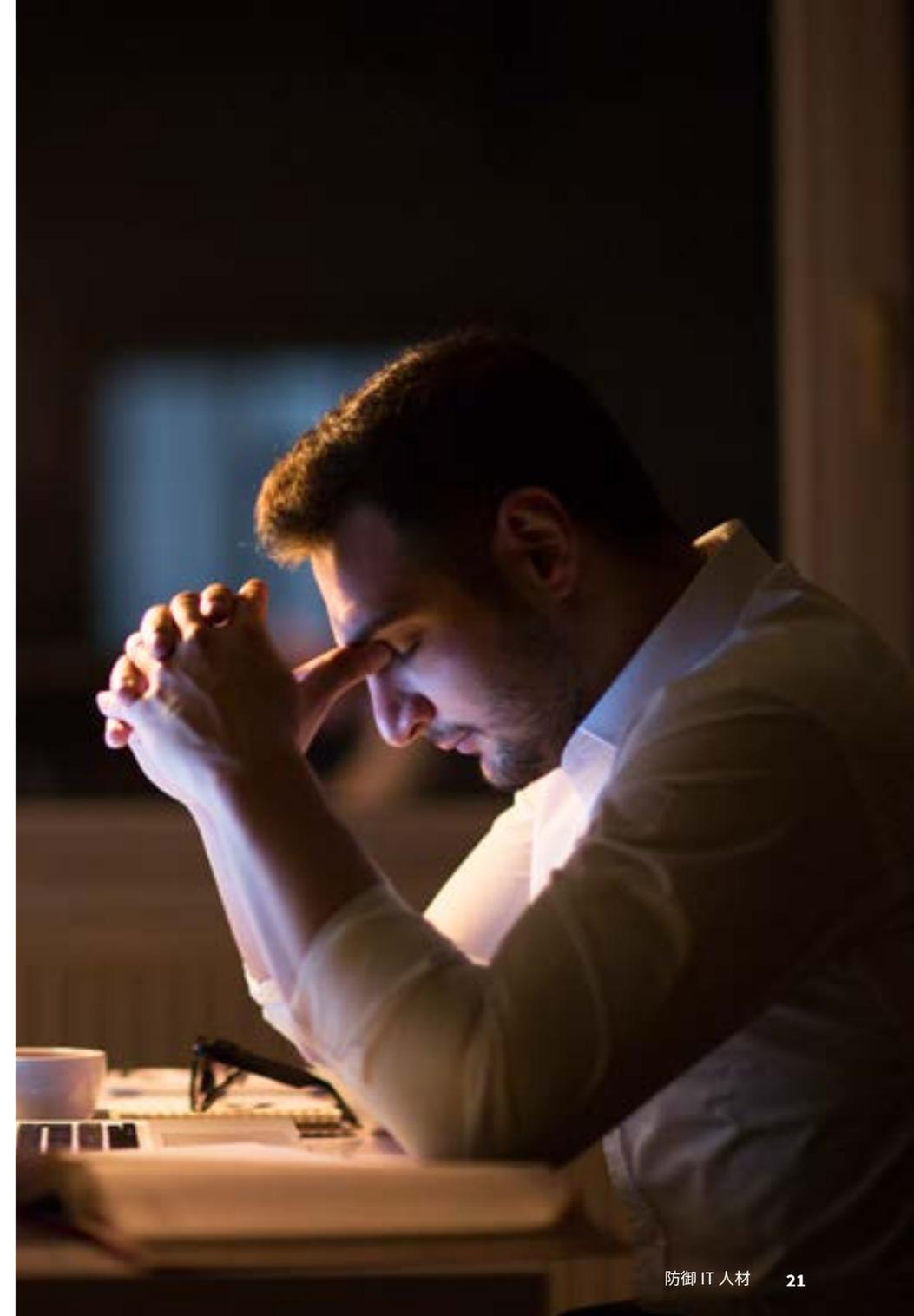


## 2 技術固有の体験の一覧化

IT系人材は、オフサイトで作業する際に使用するツールに高い不満を報告しています(約4人に1人がそう回答しています)。今こそそれを変える時です。まず、技術系人材の**従業員のデジタル体験(DEX)**の追跡から始めます。たとえば、IT 専門家が1日に使うツールは、一意のサインオンの数も含めて何個くらいでしょうか。どのツールやプロセスが効率や満足度を向上させ、どのツールが効率を阻害し、不満につながるのでしょうか。インサイトは、注意/投資が必要な領域をピンポイントで特定するのに役立ちます。



IT 従業員は雇用主が提供する技術やツールに不満を抱いています。





3

## ITワークフローの自動化を優先する

反復作業を自動的に処理する技術に投資します。ワークフローの自動化を、従業員向けの活動（ヘルプデスクの自動化など）とバックオフィス向けのワークフロー（CMDBの更新など）の両方に適用します。IT系人材を解放し、組織にとってより有意義で、やりがいがあり、価値のあるプロジェクトに取り組めるようにします。

4

## プロアクティブなソリューションの採用

AI、機械学習、遠隔監視を組み合わせ、従業員が問題に気づく前に職場の技術の遅れを解決する、いわゆる「自己修復」システムを展開します。最終的な結果：ヘルプデスクチケットを削減します。

## 従業員に働き方の選択肢を与える

いつ、どこで、どのように働くかを厳格に規定する従業員ポリシーは、重要な真実を見落とします。つまり、従業員には多様なワークスタイル、ライフコミットメント、在宅勤務の形態があるということです。リモートワークが最適な人もいれば、オフィスにいる方が効果的な人もいます（その中間の状況も多々あります）。IT系人材がそれぞれの事情に合ったワークスタイルを定義する機会を提供することで、IT系人材の採用と定着を促進します。

### つながり、仲間意識を高める

一人ひとりがどのような働き方をしているか、定期的に物理的な場所（オフィスなど）に全員を集め、協力し、つながり、仲間意識を高めます。仲間とつながり、仲間意識を高めます。

「静かな退職」に対抗したいなら、IT 人材に仕事の方法、時間、場所について選択肢を提供することです。IT チームには、遠く離れた場所から完全リモートで働きたいデジタルノマドから、フルタイムでオフィスでまで勤務したい人まで、個性的な仲間がいることにすぐに気づくでしょう。一日の終わりには、各従業員がどこで最高の仕事をしているかが問われるはずです。」

Jeff Abbott,  
Ivanti 最高経営責任者





## さまざまなニーズとライフステージを持つ IT 従業員のために仕事を設計する

エントリーレベルのは、従業員はオフィス内での仕事のつながりを求めるかもしれません ...

...一方、中堅の人材は家庭で家族と過ごす時間を大切にすることもかもしれません。

「ほとんどの日はオフィスで勤務したいです。肩を並べて働きながら、他の人たちから学びたいと思います。また、私は2人の女性とアパートに住んでいて、試してみただけで、全員がリビングルームで仕事をするのはできません。

「小学生の子供が3人いて、通勤に40分かかります。週に2回以上オフィスで勤務しなければならない会社では働きません。さらに、私は自宅勤務の方が生産性が高まります。両方に利点があるのです。」

機械学習エンジニア 38 歳  
英国ロンドン

ソフトウェア開発者 24 歳  
米国ニューヨーク

## 6 ITチームの対面でのつながりを育む

IT担当者の大多数 (84%) が、少なくとも一部の時間帯はリモートで働きたいと考えているにもかかわらず、ハイブリッドワークやリモートワークには変えたい側面があります。約4人に1人が、**職場のつながり**を失っていると回答しています。たとえば、対面での指導や育成、上司に自分のスキルを証明する機会、同僚とネットワークを作るチャンスなどです。対面のミーティングは、頻度が少なくても、信頼や仲間意識を高めるチャンスです。1日でもチームでランチを食べたり、一緒に遊んだりしたならば、画面の向こうの相手とも接点を持ちやすいでしょう。



84%

IT 従業員は 少なくとも  
一部の時間は リモート  
勤務がしたいと考  
えています。

# ITに関わる人材を維持

**ivanti**

lvanti.com/ja  
03 6432 4180  
contact@ivanti.co.jp



[Everywhere Work のその他の傾向の詳細については、2023年調査レポートをご覧ください。](#)