



ivanti

2023 レポート:

従業員のデジタル 体験における 新たな条件

テクノロジーが従業員の満足度、定着率、
生産性をいかに高めるか

はじめに

現在のハイパーコネクテッド時代において、職場のデジタル基盤は、業務上の「体験」に大きな影響を及ぼしています。テクノロジーは日常業務に織り込まれ、従業員の満足度、定着率、生産性を向上させることがより重要になっています。このIvantiのレポートでは、従業員のデジタル体験 (DEX) の複雑な網の目、つまり定義する要素、固有の課題、そして強力なソリューションについて深く掘り下げています。

Ivantiの調査によると、63%の従業員がリモートで仕事をすることがあると答えています。これは驚くべきことではありませんが、課題でもあります。IT部門は、しばしば縁の下の力持ちとして、分散した従業員のためにシームレスなデジタルインターフェイスを確保するという途方もない仕事に取り組んでいます。そして、57%の人が定期的に起こるテクノロジー面での不都合に直面する一方で、17%という驚異的な割合 (Z世代ではその2倍) が、テクノロジーインフラが不十分であることを不満の原因としてあげています。

DEXを定義することは通過点であり、目的地ではありません。私たちはそれを、デジタルタッチポイントと従業員との出会いの総体であると理解してきました。しかし、その意味は大きいものです。DEXの重要性を認識しているにもかかわらず、2023年にDEXに特化した予算を増額した組織はわずか56%に過ぎません。このことは、憂慮すべき二項対立を明らかにしています。多くの人がその重要性を認めているものの、

その最適化にむけて適切に投資している人は少ないのです。DEXの本質は、デバイスの正常性チェックを凌ぐものです。進化するパラダイムが、包括的な組織倫理としてのDEXを目撃しています。それは、豊かなデジタルジャーニーを構築し、組織のセキュリティを強化し、さらに深く、テクノロジーを活用して問題を未然に回避することです。

本レポートの第2節と第3節では、幾重にも重なる洞察を紐解いていきます。私たちは、従来のテクノロジー監視の枠を超え、DEXの測定基準を再考するよう促されています。従業員のデジタルヘルスを測る総合指標である「DEXスコア」の導入は、この方向への有望な飛躍のように思われます。IT担当者は、技術的な最前線にいるにもかかわらず、仕事に起因するストレスやAIの台頭に対する疑念と闘っているのです。

第4節でサービスデスクを概観すると、ITサポートにおいてAI主導のチャットボットよりも人間的なタッチが好まれる傾向が顕著に表れています。しかし、特に若い世代を中心に、技術的なトラブルシューティングを自力で行う傾向が強まっており、サポートインフラを再考する必要に迫られています。

DEXの認識におけるパラダイムシフトは待たなしで進行しています。第5節で概説するように、より広い視野を持つことは、DEXを単なる監視にとどまらないものとして構想すること

を促しています。それは先を見越した行動、予測可能なトラブルシューティング、そしてプロセスを合理化するためにAIを活用することです。デバイスの正常性から鉄壁のセキュリティ対策まで、DEXの広大さを認識するよう呼びかけているのです。潜在的な利点 ヘルプデスクへのチケット流入が減少し、ダウンタイムが減少し、従業員の満足度が高まりました。

2024年を目前に控え、デジタルインターフェイスへの依存度がさらに高まることが予想される中、本レポートは羅針盤の役割を果たします。是正が必要な分野を照らし出し、改革が急務であることを強調し、そして最も重要なことは、テクノロジーが私たちの職業上の聖域に多大な影響を及ぼしていることを思い出させることです。

より充実し、協力的で、やりがいのあるデジタルナラティブをワークスペースに設計する時が来ているのは間違いありません。



サビーヌ・ヴァンダーリンデン氏
(Sabine VanderLinden)
CEO兼マネージングパートナー
Alchemy Crew

導入

Ivantiの最新の調査によると、従業員の63%が少なくとも一部の時間を従来のオフィス環境以外で仕事をしています。すべての従業員が、いつでもどこにいても、質の高いデジタル体験で仕事ができるようにすることは、企業にとって技術面でも運用面でも非常に大きな課題です。

このような課題は、IT部門に不釣り合いに大きいのしかかっています。IT部門は、従業員がどこで働いていても、一貫したセキュアな体験を提供する責任を負っています。そして、Ivantiの調査によれば、そのような余分な努力は大きな負担となっています。

DEX (従業員のデジタル体験) 管理は、このような負担に対する解決策を見出すものかもしれませんが、DEX戦略、戦術、ツールを適切に使用すれば、Everywhere Workを実現するためにサポートしているIT部門の大きな負担を軽減できます。

従業員のデジタル体験 (DEX):

DEXとは、従業員が仕事中に遭遇するすべてのデジタルタッチポイントの総体であり、従業員が組織のデジタル能力についてどのように感じているかを示すものです。

DEX管理:

Everywhere Workを強化する従業員プラットフォームやツールから、リアルタイムで問題をシームレスに解決する背後の自動化まで、企業が従業員のデジタル体験を最適化するために使用する戦略、戦術、ツールです。



目次:

01 DEXを定義

02 DEX 2024

03 隠れた影響

04 サービスデスクの再考

05 解決するための行動

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。

質の低いDEXはナレッジワーカーの技術的な問題だけでは終わらない

57%

職場でITを使っているときに、少なくとも毎週、フラストレーションを経験

78%

別のツールを使った方が生産性が高ると回答

17%

テクノロジー的な問題で退職したか、あるいは退職を検討してる。Z世代はその2倍近くの数字

61%

テクノロジーによってネガティブな影響を受けている

Ivantiは世界中で幅広い業界にわたり、7,800人のITに関わる担当者や経営幹部、そして一般従業員を対象に、DEX（従業員のデジタル体験）の現状について調査を実施しました。

Ivantiの目的は、組織がDEXについてどのように考えているかを理解し、実践のための明確なベンチマークを定義して、組織のDEX実践を改善するための規範的な洞察を提供することです。

DEXを定義

DEXを優先させることが現代の職場を管理し、安全性を確保する上で極めて重要であることは広く認識されていますが、Ivantiの調査によると、それをどのように行うのがベストなのかについてはほとんど意見が一致していないことが示されています。

4社に3社がDEXを追跡調査しており、半数以上(56%)が2023年には2022年よりもDEXに費用をかけると回答しています。

このようにDEXが強く支持されているにもかかわらず、多くの企業はDEXを、デバイスの健全性を監視し、場合によってはユーザーに影響が及ぶ前に問題をプロアクティブに解決するために使用されるソフトウェアとして、狭く定義しています。一方で、DEXをもっと広く捉えようとする動きがあります。

より広い理解の下で、DEXを管理することは、次のことを意味します。

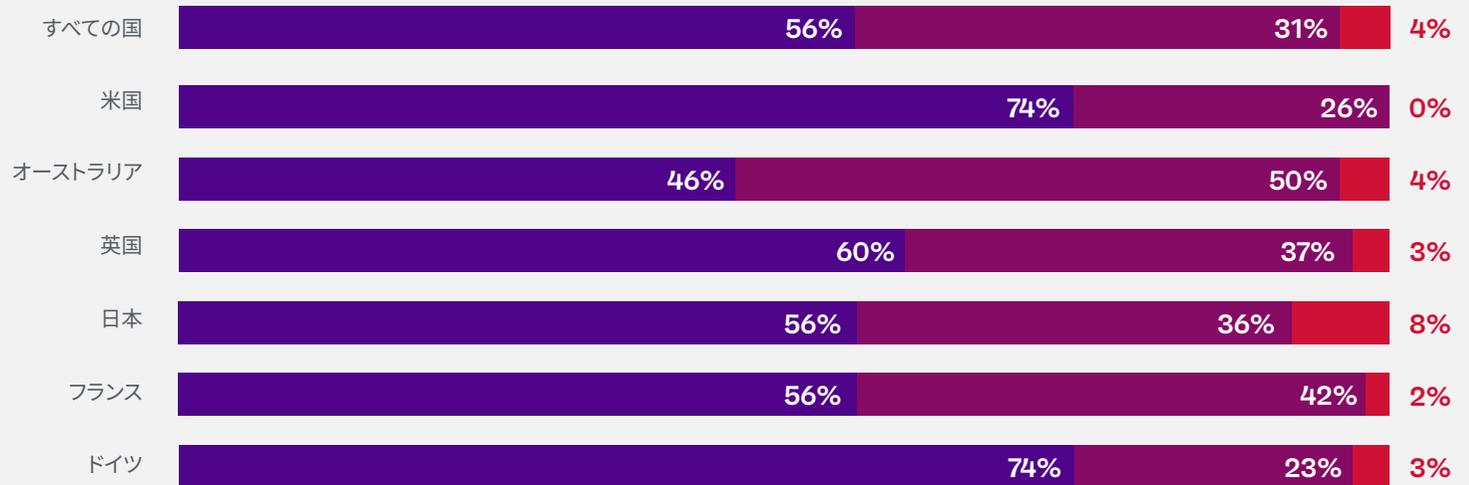
- ✓ 年齢や技術的スキル、勤務地に関係なく、従業員が満足でき、快適で、効果的なデジタル体験を設計するためにテクノロジーを活用
- ✓ 組織のセキュリティ体制にプラスの影響を与える体験を提供
- ✓ DEXを技術的な購入から、従業員をサポートし、職場のセキュリティを向上させるための幅広い理念へと移行

DEXに費やす予算は2024年に増加の見込み



2024年のDEX ツール・管理予算は、2023年と比べて増加すると思いますか、それとも減少すると思いますか。

- 増加
- 変わらない
- 減少



Ivantiが実施した調査では、経営幹部やセキュリティ担当者の10人に9人以上が、DEXはセキュリティに強力な前向きな影響を与えることができると回答しています。また、85%が、劣悪なデジタル体験が従業員に危険な回避策を使わせるという意見に同意しています。DEXの価値が認識されているにもかかわらず、多くの人がDEXを重要な資産とは見ていません。調査対象のIT担当者の中で...

全体では、4人に3人がDEXをトラッキング:医療、政府機関では少なくなっている傾向



Q: あなたの組織や企業は、従業員のデジタル体験を測定またはトラッキングをしていますか。

医療



テクノロジー



官公庁・政府系



金融サービス



製造



■ はい ■ いいえ ■ わからない

53%

DEXの優先順位は高いと回答

56%

DEXの取り組みに対する経営幹部の
高いレベルの賛同が得られていない
と回答

52%

新しいテクノロジーを購入する際
に、DEXは必ずしも考慮されるも
のではないと回答

質の高いデジタル体験を提供することは、企業にとっての思考の転換期です。大多数は、DEXをテクノロジープレーと見なしています。つまり、新しいテクノロジーの購入が従業員のニーズと期待を満たし、これらのツールが効率性とセキュリティ向上を促進することをものだと考えています。しかし、クラス最高のDEX管理とはそれだけにとどまりません。

企業にとっての真のDEXの機会、人が関与する前、つまり従業員が問題に遭遇したり、ヘルプデスクのチケットを申請したりする前に問題を解決することです。これを達成するために、組織は内部のプロセスとシステムを研究し、AIがどのように企業内へと浸透し、変革できるかを理解する必要があります。Ivantiの調査は、企業が現在どのようにDEXを管理しているのか、また今後どのような戦略でDEXを変革できるのかを明らかにすることを目的としています。



Ivantiの2023年調査は、この現状を理解することを目的としています。



ポジティブ:

DEXはアクセシビリティ、従業員の定着率、セキュリティを向上させる強力なツールであるという明確さ



ネガティブ:

DEXのベストプラクティスについての合意はほとんどなく、多くの組織にとって、DEXがどのように組織を変革できるかについてのビジョンが欠如している



DEX 2024

DEXを管理する最善の方法
DEXの戦略、測定、具体的なアプリケーションと、
詳細まで掘り下げます。

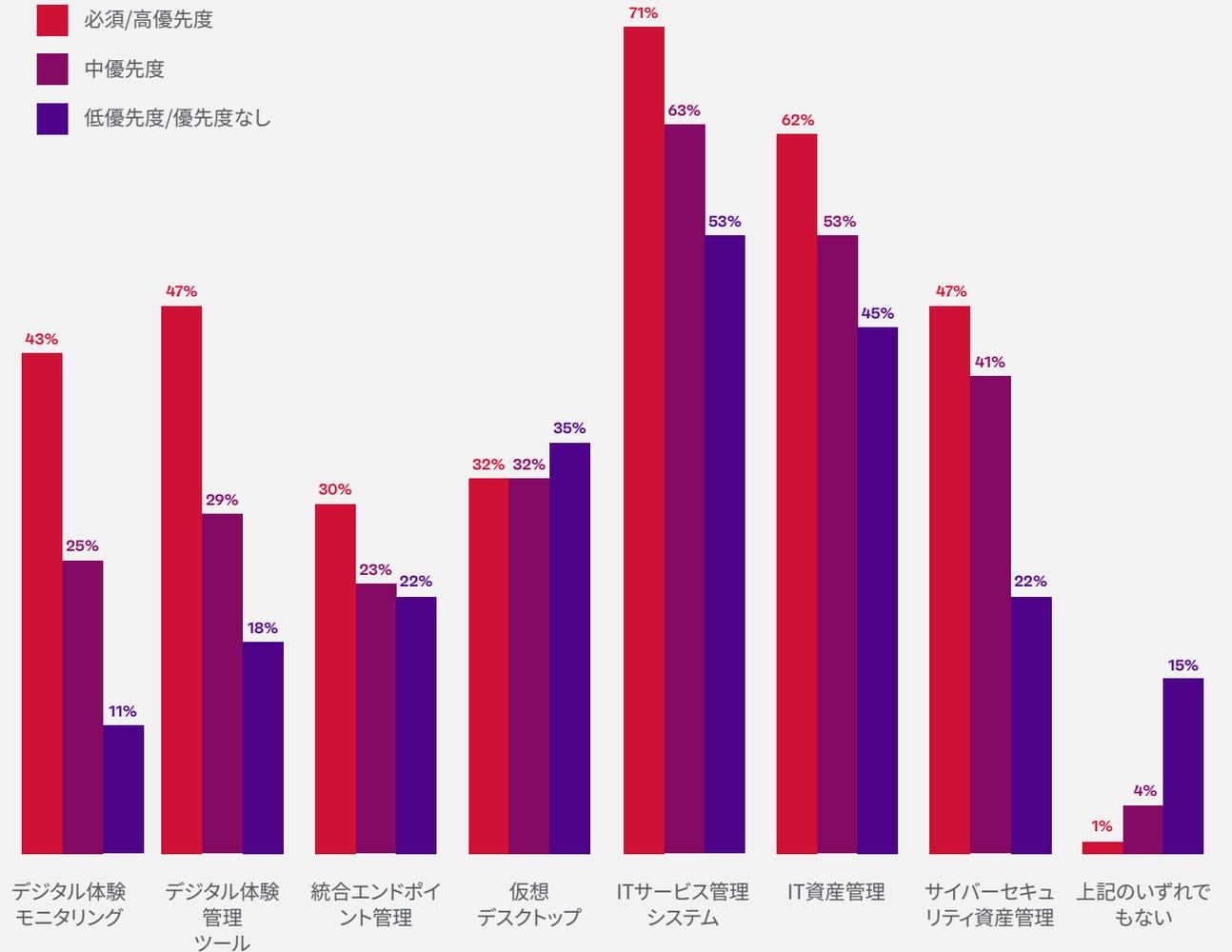
DEXのベストプラクティスを理解するためには、IT 担当者がデジタル体験をサポートするために現在行っていることを理解する必要があります。DEXが不可欠な優先事項であると回答したセキュリティ担当者であっても、デジタル体験のモニタリング、統合エンドポイント管理、IT資産管理などのツールを使用してDEXを管理する割合は著しく低くなっています。つまり、DEXの役割を理解していても、その応用はまだ始まったばかりなのです。

IT資産管理システムは、DEXを管理するための最も一般的なツールです。



組織が従業員のデジタル体験を管理するあらゆる方法を検討します。あなたの組織は次のうちのどれを使っていますか。(DEXの優先度で表示)

- 必須/高優先度
- 中優先度
- 低優先度/優先度なし

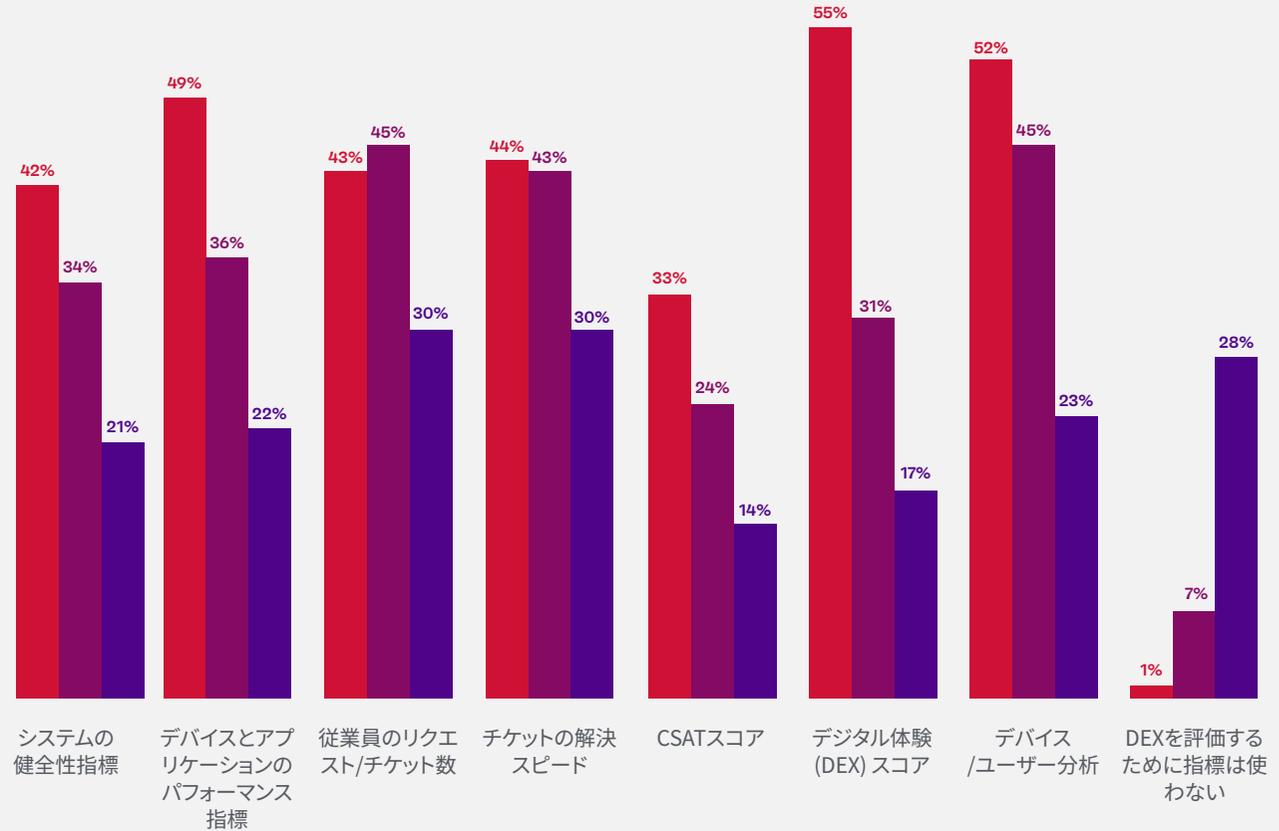


DEXの測定や改善のために、IT運用やIT管理のツールを使用している企業はほとんどありません。DEXのパフォーマンスを測定している企業の中では、テクノロジーモニタリング (54%) と調査 (44%) が最も一般的な方法です。DEXの成果を測定する場合、IT担当者はデバイスまたはユーザー分析に頼る傾向が最も高く、ヘルプデスクのチケット数、チケット解決のスピード、および DEX スコアの集計がそれに続きます (サイドバーを参照)。

DEXを優先する組織では、複数の指標をトラッキングすることが重要である。

Q: DEXをトラッキングするために、これらの指標のいずれかを使用していますか。(DEXの優先度で表示)

- 必須/高優先度
- 中優先度
- 低優先度/優先度なし



DEXの1つの側面は、技術的な問題がユーザーやビジネスに影響を与える前に解決することです。これは「自己修復」と呼ばれるものがあります。自己修復には次の2つの方法があります。

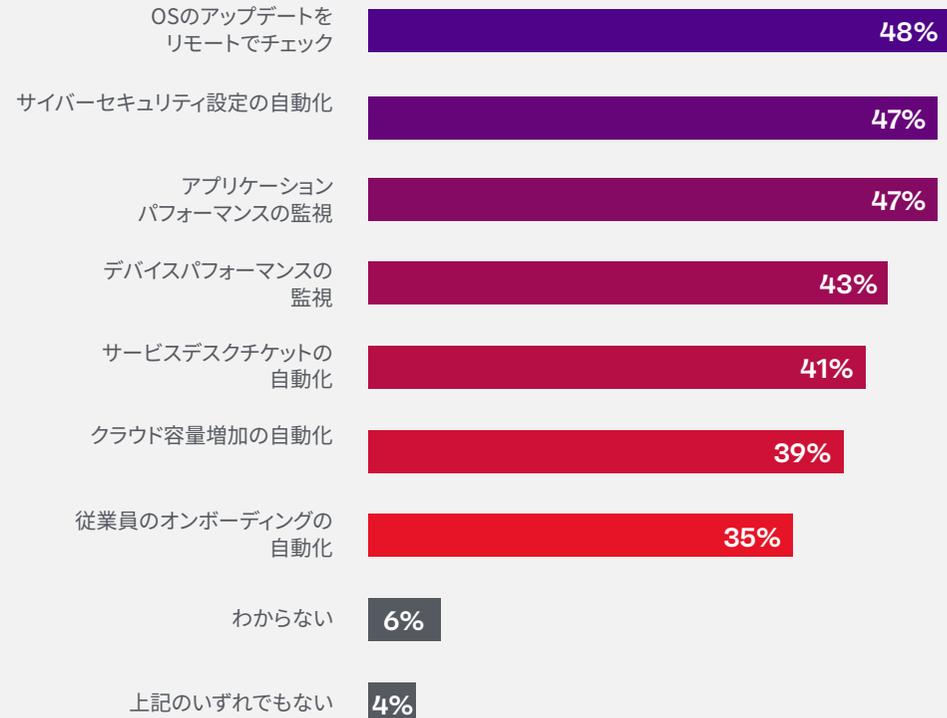
- 1 アナリストは、IT部門またはユーザーから問題が検出/報告され、自己修復ボットを起動します。
- 2 ボット自身が異常を検知し、ユーザーに影響が及ぶ前に問題を修正します。

自己修復が重要な戦略であるのは、IT部門、特に技術サポートに関連するような、暗記的で反復的な作業の負担を軽減するためです。そして、エンドユーザーがデジタル上の壁に直面する前に、問題を回避することができます。

半数強 (52%) の組織が自己修復テクノロジーを頻繁に使用していると回答しています。アメリカでは72%とかなり高くなっています。

組織がDEXを管理するために使用する自動化

Q: あなたの組織では、現在、DEXに関連する次の活動のうちどれをしていますか。(該当する項目をすべて選択してください)



自己修復システムはどのように機能しますか。

リモート監視とAI主導のボットを使用する自己修復システムが、IT関連の問題をプロアクティブに解決します。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、自動的に修復してくれるため、ユーザーからクレームを受ける必要はありません。そして何よりも、これらの自動解決は追跡され、業績評価指標や満足度スコアに加算されます。

自己修復システムが信号を収集し、自動的に介入

モニタリング	介入
デバイスパフォーマンス (CPU、メモリ、バッテリー寿命、ディスク容量など)	<ul style="list-style-type: none">リソースの制約を特定する (ログインに時間がかかるなど)自動化された予防的メンテナンス (例えば、ログイン時間を短縮するために積極的にディスク領域をクリアする) を使用することで、問題領域の再発を防ぐ
アプリケーションパフォーマンス (クラッシュ、速度低下など)	<ul style="list-style-type: none">クラッシュやハングを特定し、修復高遅延、Wi-FiやDNS解決の問題など、ローカルまたはSaaSアプリケーションのパフォーマンス問題を示すその他の指標に対応
セキュリティの問題と脆弱性	<ul style="list-style-type: none">サイバーセキュリティの衛生設定を自動化 (ファイアウォール対応、ウイルス対策、ディスク暗号化など)
サービスの中断	<ul style="list-style-type: none">エンドユーザーが報告する前に問題を特定リアルタイムでエンドユーザーと問題の影響度/深刻度を確認自動化を利用して、診断、修復、サービスデスクとのやり取りを迅速化

DEXスコアとは何か

従業員が業務に使用するデバイス、アプリケーション、オペレーティング・システムの健全性と効率性を360度見渡すことができます。スコアが高いほど、従業員の経験値が高いことを示します。

DEXスコアによって、IT管理者は以下のようないくつかの主要分野の指標を監視することができます。



デバイス

デバイスの年齢、プロセッサの速度、ブートの劣化、システム障害、保証、メモリ、ストレージ



サポート

オープンチケットの数、優先度、緊急度



アプリケーション

読み込み時間、エラー、ユーザー操作



セキュリティ

脆弱性スキャンデータとマルウェア対策バージョン

DEXスコアは、インベントリスキャンが行われるたびに、あるいはトラッキングされた指標に変更があったときに、自動的に更新されます。プロセスが自動化されているため、管理者は潜在的な問題を特定し、エンドユーザー体験を積極的に向上させるための改善策を提案することができます。

隠れた影響

IT担当者は Everywhere Workの実現に応えようと必死になっています。AIはIT部門の労働負荷を軽減できるのでしょうか。(ヒント: IT担当者は納得していません)

DEXはすべてのエンドユーザー体験に関わるものですが、過去5年間のワークプレイステクノロジー（職場で使うツール）の乱しを考えると、IT担当者のデジタル体験にも目を向けることが重要だと考えています。

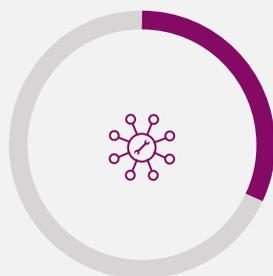
Ivantiが調査したIT担当者の4人に3人以上が、仕事のストレスが身体的・メンタルヘルスに影響を及ぼしていると認めています。また、68%が仕事で燃え尽き症候群を感じていると答えています。

IT担当者は技術的ストレスを感じている



47%

多すぎるデジタル通知



42%

ツールが多すぎる



39%

ログインが多すぎる



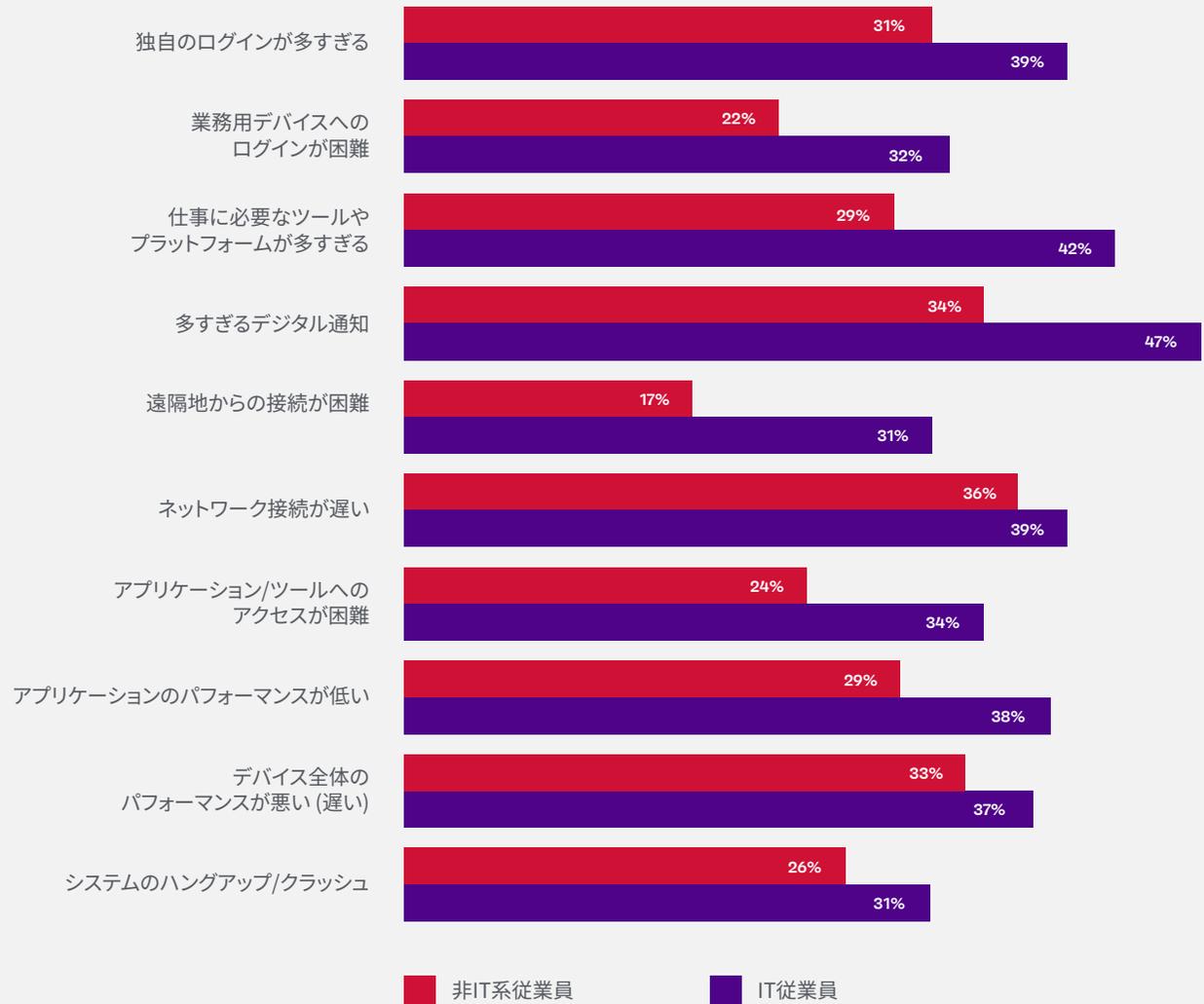
おそらく最も驚くべき点は、IT関連の従業員は、他のオフィス従業員 to ワーカーに比べて、デジタル上の通知が多すぎる、仕事に必要なツールやプラットフォームが多すぎるなど、職場でさまざまなテクノロジー面での問題に直面する傾向が顕著に高くなっていることです。



IT担当者は職場でのテクノロジー「摩擦」の度合いが高いと報告しています



あなたが少なくとも毎週経験する技術的な問題は次のうちのどれですか。(該当する項目をすべて選択してください)



IT資産のトラッキングにはデータベースツールが最も一般的です

Q: 現在、IT資産のトラッキングに何を使っていますか。
(該当する項目をすべて選択してください)

資産管理または構成管理データベース

52%

エンドポイント管理ソリューション

44%

ITAMソリューション

40%

インベントリ/検出ツール

40%

スプレッドシート

32%

21%

IT担当者は、従業員がどのワークプレイスアプリケーションを使用しているか、完全かつ全面的な可視化ができていないと回答しています。

さらに、IT担当者は業務を効果的に行うために必要なツールが不足していると回答しています。5人に1人は、従業員がどのワークプレイスアプリケーションを使用しているか、すべてを完全に可視化ができていないと回答しています。IT資産の追跡にエンドポイント管理ソリューションを使用しているのはわずか43%で、ITAMソリューションを使用しているのは39%に過ぎません。(この利用率は昨年よりわずかに高いだけです。)¹

このような逆風のためか、IT担当者は危険な近道や回避策を使って仕事をするようになっています。

54%

セキュリティプロトコルを回避する要求

35%

個人用デバイスで業務アプリケーションを開く

31%

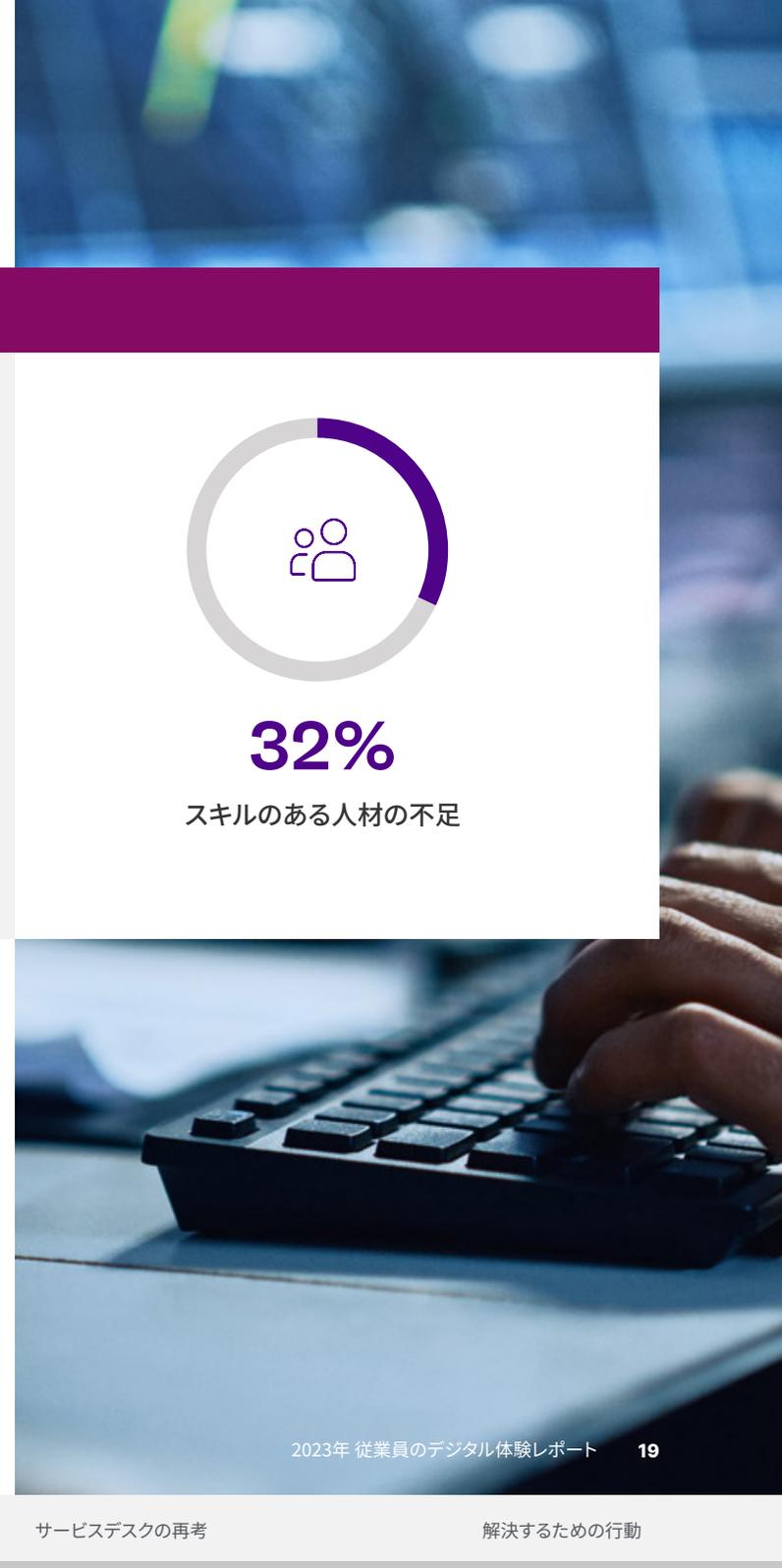
仕事上の連絡に個人の電子メールアカウントを使用

30%

パスワードを不正なアプリや紙に保存

1. 2022年には、IT担当者の42%がエンドポイント管理ソリューションを使用し、35%がITAMソリューションを使用しています。

なぜ、IT部門もメリットを享受できるような形でDEXを考えないのでしょうか。行き詰まりとはいったい何なのでしょう。IT担当者によると、DEXを優先させる上で障壁となっているのは、コスト/予算が第1位(43%)、次いで技術スタックの複雑さ(34%)となっています。



IT担当者が分析するDEXを優先する上で最も一般的な障壁:



43%

コスト/予算



34%

技術スタックの複雑さ



32%

スキルのある人材の不足

物理的な場所からEverywhere Work(あらゆる場所が職場)へという場所にとらわれない働き方変革が、IT部門を深刻なストレス下に陥れていることを認めるべき時です。Ivantiが調査したIT担当者のうち、85%が週の少なくとも一部を自宅で過ごしていますが、27%がリモートワークではテクノロジーツールがあまり効果的でないと答えています。重要なIT人材の4人に1人がリモートワークでは困難な状況になっているというのは、本当なのかどうかを確認する必要があります。

端的に言えば、多くのIT担当者は、自分たちの働きが影響を与えているとは思っていません。半数近く(47%)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答えており、非IT系従業員よりも16ポイント高くなっています。

AIが救いの手になるのか？

AIは、ITの生産性を向上させ、ストレスや過重労働を強いられている従業員の負担を軽減できるかもしれない、と多くの人と考えています。(ただし、公平を期すために、AIの将来性は大きいと期待されていますが、Ivantiの調査によると、2023年にAIを優先するIT担当者はわずか11%に過ぎません。)

生成AIが生産性を向上させる可能性について、アナリストはこぞって議論していますが、IT担当者に話を聞けば、もっと葛藤に満ちた展望を見出すでしょう。多くのIT系従業員が生産性のメリットを感じている一方で、多数の従業員は生成AIを自分たちの職業に対する深刻な脅威と考えています。実際、IT担当者は、他のすべてのナレッジワーカー（知識労働者）と比較して、AIがキャリアを脅かすと回答する割合が2倍近く高くなっています。²

つまるところ、AIは従業員を助ける以上に雇用者を助けると、IT系従業員は思っています。Ivantiの調査によると、IT担当者の56%は、AIの恩恵は従業員よりも雇用者にもたらされると考えています。従業員に正味のメリットをもたらすと考えているのは、わずか7%です。

2. 生成AIの進歩に対する反応として、「非常に懸念している」または「極めて懸念している」を選択した一般従業員とIT担当者を比較

生成AIの進歩にIT従業員はストレスを感じています。

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

一般従業員



IT担当者



56%

IT担当者がAIは従業員よりも雇用者の助けになると考えている

- まったく懸念していない
- やや懸念している
- ある程度懸念している
- 非常に懸念している
- 極めて懸念している

AI に関する相反する見解



ポジティブ:

かなりの数 (29%) が、AIは生産性に高いレベルの改善をもたらすと考え、半数 (50%) が、ありふれたルーチンワークを自動化すると答えています。



ネガティブ:

さらに多くの人々が、AIが自分のキャリアに与える影響に不安を感じています。ほぼ3人に2人 (63%) のIT担当者が、ChatGPTやBing Chatのような生成AIツールが今後5年間で自分の仕事を奪うのではないかと懸念していると回答しています。

「経営幹部は、生成AIがどのように組織を変革し、生産性を向上させられるかを理解することに興奮していますが、この変革を実行するチームは完全に乗り気になっていないわけではありません。AIに関して従業員の不安に積極的に対処しないITリーダーは、すでにストレスを抱えているチームに不利益を与えています。」



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



サービスデスクの再考

IT部門のサポートを受けるとなると、従業員は依然として人間が介在するプロセスを好み、その嗜好がIT部門の仕事量を増やしています。

Ivantiは、オフィスワーカーがIT部門にどのようにサポートを求めるかを尋ねました。IT部門に電話するという選択肢が最も多く、オンラインでチケットを申請するよりも6ポイント高くなっています。チャットボットを使うという選択肢を提示されても、ほとんどのオフィスワーカーは人との連絡を好みます。

ほとんどの従業員は、ITに関するヘルプを受けるのに人間が介在するプロセスを好みます。組織がエンドユーザーに影響を与える自動化を導入する際には、この嗜好を念頭に置くことが重要です。



従業員は、サービスプラットフォームを通じてチケットを申請するよりも、電話でテクニカルサポートを求める傾向が強い



過去6ヶ月間、ITヘルプ/サポートを受けるためにどのようなことをしましたか。

IT部門に電話する

45%

サービス管理ソリューションを使ってチケットを申請

39%

ITサポートの担当者にメールする

35%

メッセージ/チャットでIT部門に連絡

21%

IT部門へ直接行く

17%

自動セルフサービスツールの利用

12%

自動化されたバーチャルアシスタントを利用

9%

ここに示されていないその他の方法

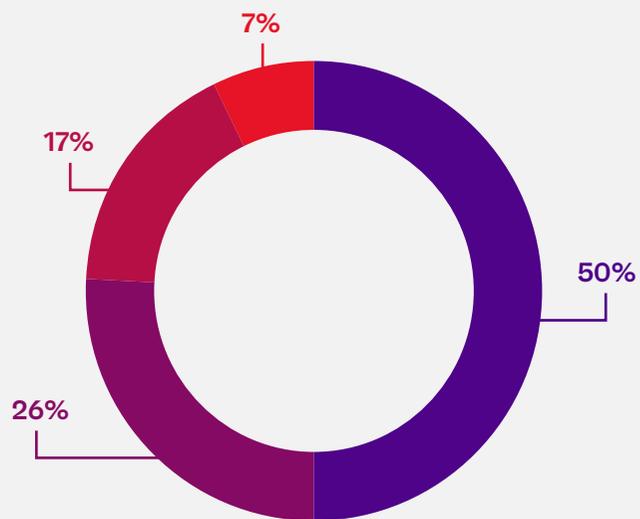
3%

上記のいずれでもない

20%

従業員はチャットボットよりも人間との会話を好む...

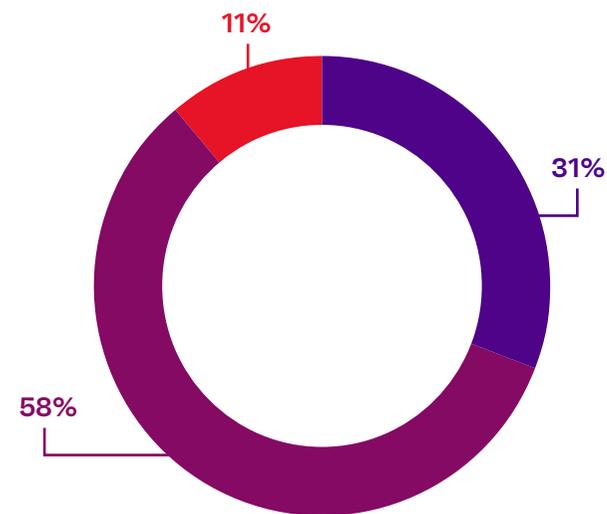
Q: 従業員がチャットボットやデジタルオートメーションを使ってITの問題を解決できることもあります。もし可能なら、それを選びますか。



- ITの問題を解決するには人間を選ぶ
- ITの問題を解決するためにチャットボット/自動化を選ぶ
- 特になし
- わからない

チャットボットが役に立つと思われれば乗り換える人もいる

Q: チャットボット/自動化が人間と同じくらい役立つとしたら、あなたの考えは変わりますか。



- はい、人からチャットボットに切り替えます。
- いいえ、私はいつも人のヘルプを希望します
- わからない

企業がヘルプデスクの様々な側面の自動化を推し進める中、自動化を「副操縦士」、つまり単純なタスク(そしてそれを使ったがる人にはさらに複雑なタスクも)を解決するアシスタントと考えることは有益です。

Ivantiの調査によると、ユーザーはヘルプデスクに電話する(28%)よりも、まず同僚に助けを求める(27%)ようです。Ivantiの調査では、2年連続で、この2つが事実上同点であることが判明しました。



従業員は、ヘルプデスクチケットを申請するのと同じくらい、同僚に尋ねる傾向がある

Q:

技術に関するあらゆるサポートを受ける方法を考えると、まず誰に、何に頼ることが多いですか。

職場サポートへの電話

28%

同僚に聞く

27%

自分で解決策を調べる

17%

職場サポートとのオンラインチャット

15%

会社が提供するセルフサービス

7%

友人/家族に相談する

2%

何もしない/わからない

4%

従業員は、ヘルプデスクに技術サポートを求めるのと同じくらい、IT部門以外の同僚に技術的なサポートを求める傾向があります。より多くの(より質の高い)セルフヘルプを提供することで、これを活用してはどうでしょうか。

一方では、IT部門以外の同僚に助けを求めるといことは、従業員がヘルプデスクに頼らずに、明らかに自分自身でITの問題を解決しようとしていることを意味します。ただし、この調査結果には注意も必要です。チケットが発行されず、正式な解決策もないため、IT部門は問題や、それがより多くのユーザーに影響を及ぼしているかどうかを把握していません。

データは、従業員の経験を守りながら生産性と効率を高める方法があることを示しています。



セルフサービス:

オフィスワーカーの大半は、(適切な情報が与えられれば)自分で問題を解決しようとしています。これは特に40歳以下の層に当てはまります。

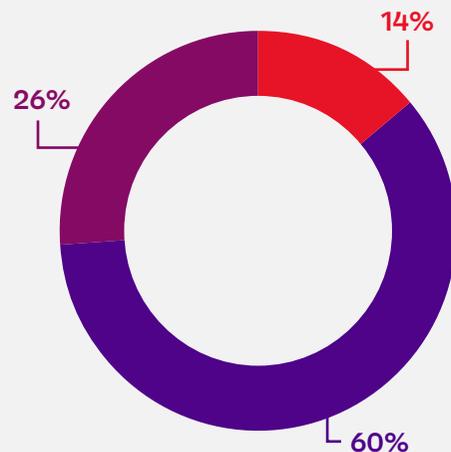


自己修復:

多くの組織では、プロアクティブな自己修復システムをまだ使っていません。現在、半数強(52%)がこのようなことを頻繁に行なっています。

4社に1社以上がセルフサービスリソースを提供していない...

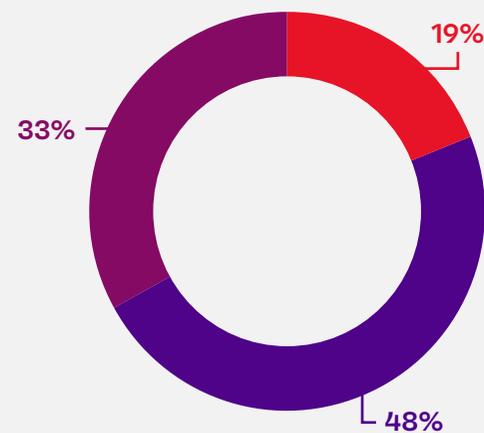
Q: あなたの会社は、あなた自身のIT問題を解決するためのリソースを提供していますか。



- はい
- いいえ
- わからない

従業員の半数近くが、技術的な問題は可能な限り自分で解決したいと考えています。

Q: 職場で技術的な問題が発生したとき、誰かに直してもらうのと、自分で解決するための情報を教えてもらうのとどちらを選びますか。



- 自分で修正するための情報を得る
- 誰かが問題を解決してくれる
- 特になし/不明



プロアクティブなDEX管理



DEX管理のベストプラクティスは、技術的な問題がユーザーやビジネスに影響を与える前に解決することです。あなたの組織ではどれくらいの頻度でこのようなことを行っていますか。



- 頻繁に
- 時々/たまに
- めったにない/ない

解決するための行動

2024年にDEX(およびITチーム)を向上させる
ための調査ベースのステップ

1 DEXの全体的な測定の枠組みを作ることで、基礎固めをする

多くの企業がDEXを優先していると主張する一方で、サーベイ以外の方法でデジタル体験を真に測定している企業はほとんどありません。サーベイとは、その時の結果を提供するものですが、エンドユーザーの生産性やITの効率性を一貫して数値化することはできません。

企業は、社内で優れたDEXがどのようなものかを定義し、現在のベースラインを調査すべきです。私たちは現在、DEXをサポートするために何をしているのでしょうか。そして、健全なテクノロジーの基盤とはどのようなもののでしょうか？

次に、デバイスのパフォーマンスとユーザーの満足度を把握するためのKPIを選択します。アップタイムに焦点を当てたサービスレベル契約(SLA)から、提供されたITサービスに対するユーザーの満足度を測定するエクスペリエンスレベル契約(XLA)へと進化させるなど、時間の経過とともに、より高度な方法を構築することができます。



2 より大きく考えることに挑戦する

従業員のあらゆるやり取りがテクノロジーによって媒介される世の中では、DEXはデバイスの監視やインシデント対応から、技術的なプロビジョニング、予防保守、セキュリティプロトコルまで、あらゆるものに浸透しています。

アップタイムとユーザー満足度(企業が注意を払う最も一般的なDEX関連の問題)だけでなく、デバイスの健全性、アプリケーションのパフォーマンス、ネットワークアクセス、インシデント発生頻度、エスカレーション、セキュリティ設定、センチメント分析などはどうでしょうか？

さらに一歩進んでみましょう。DEX管理が監視だけではなかったとしたらどうでしょうか？行動志向だったらどうでしょうか？

自動化されたDEX管理プログラムには以下が含まれます。



システム

デバイス、人々の幅広いネットワークにまたがる問題の測定と検出



インサイトを生成

環境のベースライン(つまり過去の)健全性に関するインサイトを創出



異常およびコンプライアンス違反を検出

エラーを予測し、ダウンタイムを予測



従来のアラートのレベルに達する前に

潜在的な問題の修正



このような行動指向の哲学を導入することで、企業はヘルプデスクのチケットを減らし、ダウンタイムを減らし、従業員の満足度を高めることができます。

自動対応 (今日)

リアルタイムで問題を検出し、自動化を使用して、ユーザーが気づく前に、自己修復またはヘルプデスクへの警告を出します。

自動予測 (明日)

問題が発生する前に、何百万ものつながり(人、システム、デバイス)にAIによる深い洞察を適用し、問題を予測・解決します。



3 解決するための行動

DEXで進歩を遂げたい場合は、以下の分野に時間と予算を投資することを検討してください。

部門横断的な専任チームを設立し、部門間の相乗効果を見極め、企業全体でAIと自動化をサポートします。

堅牢なセルフサービスリソースを確立します。セルフサービスポータルと継続的に更新されるナレッジベースに投資することで、ヘルプデスクを介さずに問題を解決できるようにエンドユーザーを支援します。(オフィスワーカーの59%は、セルフサービスのリソースを利用したいと考えていることを覚えておいてください。)

フィードバックの収集: インタラクティブな自動化ボットを使ってユーザーに働きかけ、ユーザーのセンチメントを追跡するなど、リアルタイムのフィードバックと洞察を得ます。

このような予測的なサイバー衛生やメンテナンスアクションは、ダウンタイムを最小限に抑え、ヘルプデスクのチケット数を減らし、ユーザー体験を向上させます。

AI/オートメーションを活用してシフトレフトし、初回のコールでの解決を促します。サービスデスクアナリストをより効率的かつ効果的にする方法を探ります。例えば、資産インサイト、コンテキストデバイス情報、パッチステータス、リモートトラブルシューティング、自動チケットルーティングなどのボット駆動型の自動化を提供するツールを導入します。

自己修復の自動化と最適化に投資します。発生した問題を自己修復できるAIやボットに投資し、人の介入を最小限に抑えるかまたは回避します。もう一步踏み込みましょう。ベンチマークのDEXデータとトレンドラインを使用して、改善すべき領域を特定します。そして、既知の問題や起こりそうな問題を最小限に抑えるための予防保全計画を立てます。例:

- 集約されたデータは、特定の機器モデルが36ヶ月の時点で問題が発生すると示しているかもしれません。その日までに部品(または機器)の交換を計画します。
- 合成テストとシミュレーションを使用して、システムの本稼働前であっても問題をプロアクティブに特定し、問題を修正する複数の方法を特定します。

調査方法

Ivantiは、2023年5月から6月にかけて世界中の7,800人の経営幹部、ITに関わる担当者、オフィスワーカー（一般従業員）を対象に調査を実施しました。

調査目的: 従業員が職場で使用するテクノロジーとどのように接し、どのように感じているかを理解し、職場におけるDEXを管理するためのベストプラクティスを調査する。

本調査は Ravn Research社が実施し、調査対象者の募集はMSI Advanced Customer Insights社が行いました。調査結果は加重なしで表記されています。国別の詳細については、お問い合わせください。

業界別

12%

金融サービス

9%

小売・eコマース・卸売

12%

官公庁・政府系

8%

教育

12%

製造/プロセス製造

6%

プロフェッショナルサービス

12%

テクノロジー

3%

通信

10%

医療

14%

その他

調査 サンプル



オフィスワーカー
6,000

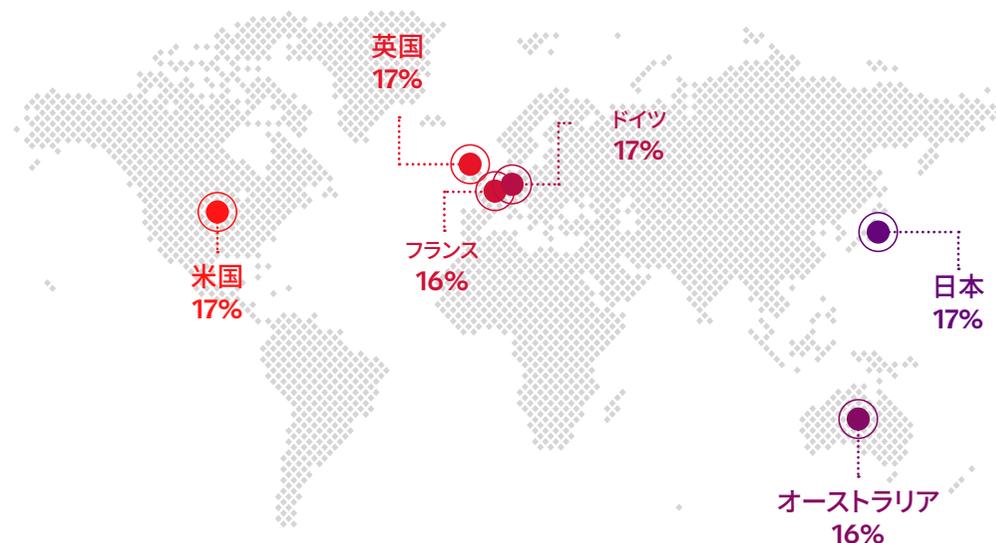


ITおよびセキュリティ担当者
1,200



経営幹部
600

国



2023 レポート: 従業員のデジタル 体験における 新たな条件

テクノロジーが従業員の満足度、定着率、
生産性をいかに高めるか

ivanti

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