

FORRESTER®

# デジタル エクスペリエンスを成功 へと導くために

中規模企業のための最新アプローチ

まずはここから →

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT : デルの委託によるカスタム ケース スタディー | 2020年6月

## 従業員エクスペリエンスとデジタル オペレーションを同時に向上させる

仕事を取り巻く環境は今や変化しつつあるわけではありません。既に変化しています。その流れに乗り遅れた企業は、今すぐ流れに乗るか、または取り残されるリスクを負うしかありません。中規模企業は特に、この流れを無視すべきではありません。先端テクノロジーによって労働市場が拡大し、これらのテクノロジーが日常的な業務を引き継ぐようになり、中規模企業が優れた人材を惹きつけ維持することはますます困難になっていきます。このような企業は、手遅れになる前に、社内デジタル エクスペリエンスの向上への取り組みを加速させる必要があります。

2020年1月、デルはForrester Consultingに委託し、中規模企業が従業員エクスペリエンス（EX）を向上させるための取り組みで直面する特有の課題について評価しました。そのために、中規模企業（従業員数100～999人）におけるデバイスの調達に関する意思決定に関与している、ビジネスおよび情報技術（IT）部門のリーダー995人を対象とした調査を行いました。

### 主な調査結果



中規模企業では、独自のクラウドの特色を活かして、俊敏性を高め、EXを向上させています。



セキュリティ部門とIT部門は依然として、運用面で従業員エクスペリエンスと生産性の損失を重視しています。



最先端の企業は、EXと社内業務の両方を向上させるため、as-a-Serviceモデルを含む最新の管理機能に注目しています。

## テクノロジー エクスペリエンスがもたらすビジネスへの影響

私たちはデジタルの世界で生活しており、デジタルは、私たちの製品、洞察力、事業運営、そしておそらくはさらに重要である従業員に変化をもたらしました。従業員は現在も今後も常にビジネスの最前線にいるため、企業は、彼らが成功するために必要なすべてのツールを確実に入手できるようにしなければなりません。

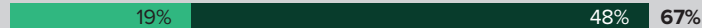
実際、今後12か月間において、ビジネス部門とIT部門の意思決定者は、さまざまなデバイスを提供し（67%）、従業員のテクノロジー エクスペリエンスを向上させることで（67%）、従業員の生産性を向上させようとしています。

中規模企業の意思決定者は、成功するために、as-a-Serviceプロセスをさらに採り入れ（64%）、ワークロードを仮想化する（63%）必要があることを認識しています。

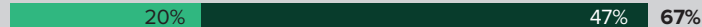
## 今後12か月間のテクノロジーの最優先事項

● 最も重要 ● 優先度高

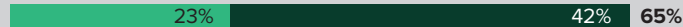
さまざまな業務用デバイスを提供することで、従業員の生産性を向上させる



従業員のテクノロジー エクスペリエンスを向上させる



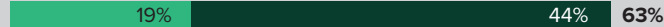
IT予算を増額する



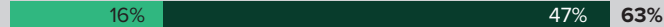
as-a-Serviceテクノロジーとプロセスをさらに採り入れる



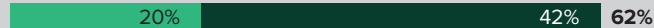
テクノロジーにかかる支出を削減する



オンプレミスまたはクラウドでより多くのワークロードを仮想化する



ゼロトラストセキュリティアーキテクチャを実装する



IT部門とLOB部門の間のコラボレーションを推進し、よりの確な技術的意思決定を行う



調査対象：組織でデバイス調達に関わっているビジネス部門とIT部門の意思決定者995人  
出典：デルの委託により2020年1月に実施されたForrester Consultingの調査

## クラウドに移行する目的は、コスト削減ではなく俊敏性の向上

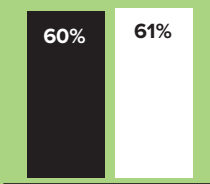
今後3年間でクラウドの使用率は67%増加すると見込まれています。中規模企業は俊敏性を高めるため、引き続きホステッドクラウドとパブリッククラウドの両方に投資しています。こうした俊敏性は今や会社全体で求められるものであり、臨機応変であることは、アプリケーションの規模を効率よく拡張および縮小し、迅速かつ安全に災害や混乱に対処することを意味します。また、中規模企業がクラウドに移行する理由として、従業員がどこでも働くことができる環境を整えることで、ビジネス継続性を向上させ、IT部門の柔軟性を高め、EXを向上させることも挙げられます。



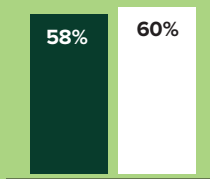
ホステッドとパブリックの両方のクラウド導入の中核要因は、従業員のイネーブルメントとエクスペリエンスです。

「ホステッド クラウドまたはパブリッククラウドの導入を決定する際、次の要因はどの程度重要でしたか。または重要ですか。」

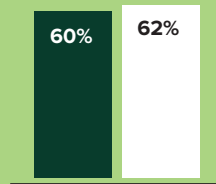
- ホステッドクラウドを導入する際の重要/重大な要因
- パブリッククラウドを導入する際の重要/重大な要因



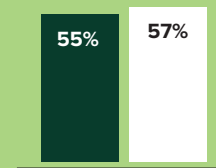
ディザスター リカバリーとビジネス継続性の向上



ITインフラストラクチャの管理性と柔軟性の向上



どこでも働くことができる柔軟性を高めて従業員エクスペリエンスを向上



休暇シーズンなど、使用率の高い時期にピーク容量で使用できること

## セキュリティが従業員エクスペリエンスを脅かす可能性がある

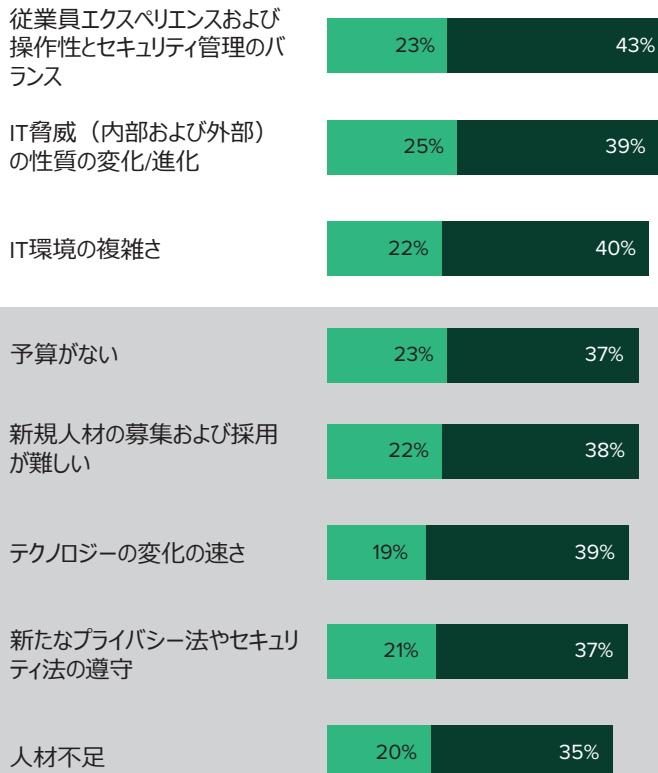
多くの企業は、デジタル エクスペリエンス イニシアティブを支えるテクノロジーに多額の投資を行っていますが、ビジネス部門とIT部門の意思決定者は、ITに関する上位の課題として、EXとセキュリティのバランス（66%）、ITの脅威の性質の変化（64%）、IT環境の複雑さ（62%）を挙げています。

セキュリティの優先事項が、ビジネスやその他のITの職務の優先事項と対立することはよくあります。脅威への対応時に、従業員の生産性とエクスペリエンスに不可欠なシステムをシャットダウンすることで、セキュリティがそのEXの脅威となり得ます。

ビジネス部門とテクノロジー部門のリーダーは、セキュリティ部門のリーダーも含め、協力して、EXを向上させるための戦略を支える必要があります。従業員を中心に置いて連携しないと、セキュリティ部門と組織の他の部門との間の終わりのない主導権争いに発展します。

## 中規模企業におけるIT関連の上位の課題

● 重大な課題 ● 課題



## IT部門は会議には参加していますが顔は俯いたままです

IT目標とビジネス目標はますます結び付きを深めています。つまり、テクノロジー部門が単なるユーティリティではなく、信頼できるパートナーになる必要があります。

中規模企業の意思決定者に、運用上の最大の課題を尋ねたところ、上位にPCの構成とデバイス管理が挙げられました。従来のデバイス調達モデルでは、デバイス取得プロセスに時間を取られ、テクノロジー エクスペリエンスが従業員にとって時代遅れなものとなってしまっていました。<sup>1</sup> ITリーダーは、EXを向上させ、より複雑な課題に注力できるようになることを目指し、デバイス管理に対してより戦略的な、EXを考慮したアプローチを取る必要があります。

「次の運用活動のうち、現在、貴社にとって最大の課題はどれですか。」

(上位5つを表示)



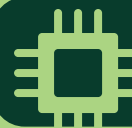
PCの構成と導入



デバイス管理



アプリケーション配布



ソフトウェア開発



ヘルプデスクに対するリクエストの量

## 従業員が得るに値する自己裁量権が与えられていない

従業員は良い仕事をしたいと強く望んでいますが、皆さんの仕事はやる気を引き出す文化と環境を構築することであり、イノベーションと生産性を停滞させることではありません。

リーダーは、EXと、従業員が直面している課題について考えるとき、働く場所を決定できる柔軟性の欠如、楽しくない職場環境、イノベーションを推進するためにアイデアを共有できる自己裁量権の欠如を挙げています。これらの課題を解決するには、文化、構造、プロセス、テクノロジーの各要素が、従業員を重視した共通目標に向かって連携する必要があります。自発的に機能する適切なツールとエコシステムが従業員に与えられていなければ、従業員エクスペリエンスは不十分のまま、エンゲージメントと生産性が妨げられることとなります。

「あなたから見て、貴社の現在の従業員エクスペリエンスで最も大きな課題は何ですか。」（該当するものすべてを選択してください）



27%

働く場所を決定できる柔軟性が従業員に与えられていない



26%

従業員が楽しめる職場環境でない



22%

従業員が、自由に自分のアイデアを表現し、イノベーションを推進し、危険を冒すことができない



20%

エグゼクティブが従業員の関心事に耳を傾けない



19%

離職率が上昇している



18%

私が所属する組織は、テレワーカーや移動中の業務に十分なサポートを提供していない



16%

従業員がマネージャーや会社から評価されていないと感じている



15%

自社には新入社員を惹き付ける適切なテクノロジーがない



回答者の98%が少なくとも1つの課題に直面しています。

## 最先端のIT組織は最先端の管理方法を採用

運用上の課題を解決するため、ビジネス部門とIT部門の意思決定者は、デジタル ワークスペースを採り入れて従業員向けのアプリケーションとコンテンツを統合し、PC管理をモダナイズすると回答しています。これは、すでにユーティリティから戦略的パートナーへと移行している「最先端」のIT組織にとってもより重要です。

PCライフサイクル管理（PCLM）をモダナイズすることにより、組織は故障したデバイスや古くなったデバイスを最新モデルにすみやかに更新できます。事業が絶えず進化している中規模企業においては、このことが非常に必要とされています。PC-as-a-service（PCaaS）の採用は、企業が短期間でデバイスを入れ替えるのにも役立ちます。また、従業員の個人設定、プロフィール、アプリケーションもすべて転送できるため、従業員は新しいデバイスを受け取ってすぐに作業に取りかかることができます。<sup>2</sup>

「IT運用を改善するための次のテクノロジーおよび/または運用イニシアティブについて、貴社の採用計画はどのようになっていますか。」

（「最も重要」と「優先度高」を合わせた上位10個のみを表示）



従来



最先端



ビジネス

従業員のためのアプリケーションとコンテンツをいかに統合できるデジタル ワークスペース



最新のPC管理によるPC管理のシンプル化



エンタープライズ サービス管理（HRなどのより広範なエンタープライズ サービスとITサービスの統合など）



従業員のデバイスの故障に関する予測的監視



AIOpsによる一般的なIT運用ワークフローのインテリジェントな自動化の実現



従業員のペルソナを作成して、従業員が仕事にツールをさらに活用できるようにする





## デジタル ワークスペースによって、集中力と生産性を高めることができる

デジタル ワークスペースは、EXを最優先しながら、アプリケーションを一元化したいと考えている組織からの注目度がますます高まっています。

アプリケーションは、生産的なテクノロジー エクスペリエンスを実現するうえで基本的な役割を担っていますが、あらゆる場所のあらゆるデバイスに多様性を増しているさまざまな組み合わせでアプリケーションを提供することは困難です。このため、従業員があらゆるデバイスから柔軟にアプリケーションにアクセスでき、IT部門にとってはデバイス管理がシンプルになるデジタル ワークスペースは、かつてない注目を集めています。しかし、最新のアプリケーション提供は、最新のテクノロジーとアーキテクチャという支えがなければ不可能です。貴社のアーキテクチャとインフラストラクチャをモダナイズしながら、新しいプラクティス、新しい業務行動、文化的変化を広げていくには時間がかかります。したがって、デジタル ワークスペースと最新のアプリケーション提供への移行は、ゴールではなく通過点に過ぎません。<sup>3</sup>

## 中規模企業がデジタル ワークスペースに投資している上位5つの理由



アプリケーションの管理をシンプルにする



従業員があらゆるデバイスから柔軟にアプリケーションにアクセスできる



デバイスの管理がシンプルになる



アプリケーション間を従業員が移動しなくて済むため、コンテキストの切り替えが減少する



規制をより緊密に順守できる

## 従業員と皆さんのエクスペリエンスを向上

テクノロジー エクスペリエンスを向上させることは、ビジネスと従業員に明らかなメリットをもたらします。これには、従業員の生産性と自己裁量権の向上が含まれます。また、最先端のIT組織は長期的なメリットとして、従業員の在職期間の延長と、新入社員にとって外部から見た魅力が増すことも挙げています。

最先端の管理アプローチは、これまでに概説したIT管理、クラウド、セキュリティの課題への取り組みにも役立ちます。たとえば、すべての従業員デバイスにユーザー環境マネージャー（UEM）エージェントを導入すると、条件付きアクセスを使用した基本的なセキュリティが確立されます。これにより、運用チームがクラウドベースの管理機能を使用して評価を開始する段階に入ることができます。<sup>4</sup> PCaaSのようなアプローチは、デバイスの導入と管理において、必要に応じてその規模を簡単に調整できる柔軟性を備えています（急な採用の後にサポート対象の従業員が増える場合など）。<sup>5</sup>

## 「テクノロジー エクスペリエンスの向上の最大のメリットは何だと思いますか。」



従来



最先端



ビジネス

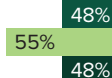
生産性の向上



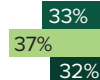
従業員に必要なセキュリティアクセス権がすべて与えられる



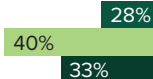
会社から提供されるアプリケーションが便利で使いやすい



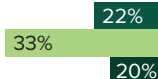
オフィスの外で移動中も会社が提供するほとんどのアプリケーションにアクセスできる



新入社員にとって魅力がある



在職期間の延長



## IT部門が注目を集めるときがきました

他のビジネス部門が何年も企業のイノベーションを推進してきたなか、IT部門は後部座席にいました。しかし、EXの重要性が高まるにつれて、IT専門家がハンドルを握るときがまたやってきたのです。成功するには、以下が必要です。

**できる限り自動化する。**ITリーダーは、PCLMの要素をできる限り多く自動化することを目指さなければなりません。これには、デバイスの導入、アプリケーションの構成、インシデントの解決、デバイスの廃棄が含まれます。

**できる限り耳を傾ける。**すべての従業員がそれぞれの仕事において自己裁量権を重視していますが、優先事項は異なります。IT専門家は、固有の課題を特定し、ソリューションを従業員と共に生み出し、従業員ごとにパーソナライズされたエクスペリエンスを提供するという、人を重視した困難な取り組みに努めなければなりません。

**総合的に考える。**優れたテクノロジー エクスペリエンスが必要としているのはデバイスだけではなく、アプリケーション、シームレスな認証、モニターなどの重要な周辺機器も必要としています。IT専門家は、このようなテクノロジーのエコシステム全体を従業員に最も役立つように提供できるよう努めなければなりません。

### プロジェクトディレクター：

Tarun Avasthy、シニア マーケット  
インパクト コンサルタント

Mandy Polacek、マーケットイ  
ンパクト コンサルタント

### 調査協力：

Forresterインフラストラクチャ&オ  
ペレーションズ リサーチ グループ

## 手法

このOpportunity Snapshotはデルにより委託されました。このプロファイルを作成するため、Forrester Consultingでは、中規模企業（従業員数100～999人）でデバイスの調達の意味決定に関わるビジネス部門とIT部門のリーダー995人にカスタム アンケートを実施し、この調査を補足しました。カスタム アンケートは2020年1月に行われました。

### 巻末注

<sup>1</sup> 出典：「サービスとしてのデバイス（DaaS）によるデジタルでの従業員エクスペリエンスの向上」、Forrester Research（2020年1月23日）。

<sup>2</sup> 同書

<sup>3</sup> 出典：「Assess And Enhance Your Modern Application Delivery Journey」、Forrester Research（2019年10月16日）。

<sup>4</sup> 出典：「最新式の管理の採用による従業員エクスペリエンスの改善」、Forrester Research（2019年9月9日）。

<sup>5</sup> 同書

### FORRESTER CONSULTINGについて

Forrester Consultingは、ビジネス リーダーが組織で成功するのをサポートするために、独立した客観的な調査に基づくコンサルティング サービスを提供しています。Forresterのコンサルティング サービスは、簡単な戦略セッションからカスタム プロジェクトまで広範囲に渡ります。リサーチ アナリストが直接担当し、専門家ならではの洞察力を生かして、お客様固有のビジネスの課題に取り組みます。詳細については、forrester.com/consultingをご覧ください。

© 2020, Forrester Research, Inc. All rights reserved.（不許複製・禁無断転載）許可なく複製することは固く禁じられています。情報は特定の時点で入手できた最善のリソースに基づいています。意見はその時点での判断を反映しており、変更される可能性があります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、およびTotal Economic Impactは、Forrester Research, Inc.の商標です。その他の商標は、それぞれの会社に帰属します。詳細については、forrester.comを参照してください。[E-46869]

# 手法

## 地域

北米：27%

西ヨーロッパ：13%

オーストラリア/ニュージーランド：12%

日本：12%

ドイツ：12%

アジア太平洋：12%

英国：12%

## 従業員数

従業員数100～499人：67%

従業員数500～999人：33%

## 意思決定における権限

私は企業全体のテクノロジー/ITサービスの意思決定を行うチームまたは委員会の一員である：38%

私は企業全体のテクノロジー/ITサービスの最終決定者である：24%

私は、自らが所属する部門またはビジネスユニットのテクノロジーおよびITサービスの最終決定者である：23%

私はIT部門では部下だが、部門またはビジネスユニットを代表してテクノロジーとサービスの購入に関する意思決定を行う：11%

私は、ビジネス ステークホルダーのテクノロジー フィードバックやニーズ アセスメントの正式なプロセスを通じて、自社のテクノロジー/ITサービスに関連する意思決定に影響力を持つ：4%

## 年間売上

50億ドル超：1%

10億ドル～50億ドル：7%

5億ドル～9億9,900万ドル：21%

4億ドル～4億9,900万ドル：18%

3億ドル～3億9,900万ドル：21%

2億ドル～2億9,900万ドル：16%

1億ドル～1億9,900万ドル：7%

100万ドル～9,900万ドル：9%



FORRESTER®