

Dell の委託により独自に実施した Technology Adoption Profile | 2016 年 11 月

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

スタート ▶



生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

現在のインフォメーション ワーカーの影響力を理解する

ミレニアル世代の新しいテクノロジーについての知識、仕事の進め方 (行動様式)、21 世紀型の職場の捉え方が、仕事の世界を変えています。同時に、IT 部門は、これまでよりも柔軟にミレニアル ワーカーを支えられるよう取り組んでいます。しかし、従業員が効果的に仕事ができるように、適切なツールやデバイスを提供するだけでは不十分です。IT 部門は、安全で革新的な職場のエコシステム全体を提供する必要があります。ただし、IT が提供するものと、異なるタイプのワーカーが必要とするものの間には懸念されるギャップがあります。

2016 年 9 月、Dell は、オーストラリア、インド、英国、および米国のさまざまな業界のインフォメーション ワーカー 560 人に対する調査を Forrester Consulting に依頼しました。どの回答者にも、仕事をするとときに特定の行動様式があります。また、回答者は 5 つのペルソナ (ワーカー タイプ) に分類されています。



国

- › オーストラリア: **25%**
- › インド: **25%**
- › 英国: **25%**
- › 米国: **25%**



従業員数

- › 1,000 ~ 4,999 人: **34%**
- › 5,000 ~ 19,999 人: **29%**
- › 20,000 人以上: **37%**



ワーカーのタイプ

- › モバイル ワーカー: **17%**
- › デスク業務中心のワーカー: **39%**
- › クリエイティブ ワーカー: **15%**
- › フィールドワーカー: **15%**
- › エンジニア: **14%**



組織の種類

- › 特定の地域の企業: **15%**
- › 国際的な企業: **85%**

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

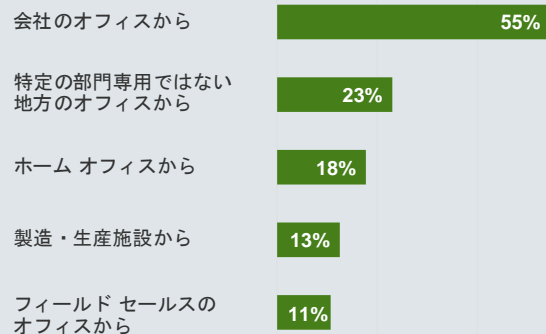
まとめ

1 2 3

従業員が会社のオフィス外で仕事をする頻度が増え、さまざまなデバイスを使いこなしている

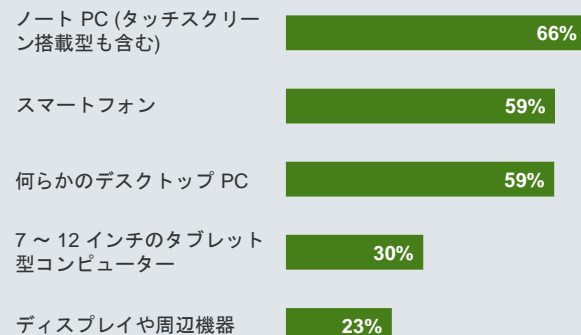
現在は職場のデジタル化のおかげで、インフォメーション ワーカーは時と場所を選ばずに仕事ができるようになっています。調査では、会社のオフィスで仕事をしている従業員が過半数を超えています (55%)、地方のオフィス (36%) やホーム オフィス (18%) など、さまざまな場所でも仕事をしています。急速にテクノロジーが発展し、新技術の波が押し寄せるたびに、組織のバリュー チェーンはますます複雑になっています。どうということかという、インフォメーション ワーカーはますます技術の知識を身に付け、テクノロジーを活用できるようになりました。また、会社の IT 部門が支給およびサポートするデバイスよりも高機能のノート PC、スマートフォン、タブレットなど、複数のデバイスを所有しています。

職場以外の次の場所で仕事をする頻度はどの程度ですか。
(該当するものをすべて選択) – 上位 5 項目のみ



調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのイン
フォメーションワーカー 560 人
資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

次のうち、どのデバイスを業務目的で使用していますか。
(雇用主から支給されたものを含みます)
(該当するものをすべて選択) – 上位 5 項目のみ



調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのイン
フォメーションワーカー 560 人
資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

1 2 3

企業はミレニアル世代の要望に応えられていない

ミレニアル世代が労働力人口の構成要員となったこと、テクノロジーの柔軟な活用を求める従業員の声が強まっていること、また、従業員エクスペリエンスの向上が重視されるようになったことで、従来のビジネス モデルは崩壊しつつあります。調査結果によると、組織には重要なワークフォース テクノロジ戦略がありません。つまり、従業員のエンゲージメントと生産的を本当にサポートできる方法を理解していないのです。デジタル時代には、“顧客指向”の組織は、ビジネスを動かし、顧客に対応する人間にテクノロジーを提供する方法を再考する必要があります。

しかし、自分の手元にあるデバイスを使って、業務上の問題や課題を解決できているワーカーは、わずか 34% です。実際には、従業員は、テクノロジーによって従業員の業務遂行と生産性向上をサポートするはずの IT チームに大きく失望しています。問題が発生した場合に、デバイスを使って IT チームがその問題を解決できるとした回答者は 33% にすぎません。また、IT チームは業務に必要なデバイスを十分に提供できていると感じている従業員もわずか 33% です。

テクノロジーと仕事の関係についての以下の文章は、あなたにどの程度当てはまりますか。（「非常に当てはまる」のみ）

自分の手元にあるデバイスを使って、業務上の問題や課題を解決できると思う

34%

デバイスの問題が発生した場合、IT 部門が問題を解決できる

33%

会社は業務に必要なデバイスやツールを十分に提供してくれている

33%

使用しているどのデバイスでも、取得した情報は最適化されている

26%

IT 部門は、デバイスやツールを定期的に更新できている

25%

IT 部門は、従業員のプロセス改善よりも、運用コストの削減に力を入れている

24%

オフィスや会議室の設備が古くなっているか水準が低い

23%

デバイスのために仕事とプライベートの境界があいまいになっていることを快く思わない

17%

調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーション ワーカー 560 人

資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

1 2 3

IT 部門への信頼回復が必要

潜在的なリスクの罠を避けつつビジネスのモバイル化のペースに付いていくには、特定の役割に必要なデバイスの調達、従業員の行動様式のサポート、厳格なセキュリティ プロセスの適用など、複雑な問題を効率的かつ効果的に解決することが、IT 部門に求められています。しかし、調査によって明らかになった従業員の IT に対する見方は、かなり否定的です。

ミレニアル世代は、プライベートで普段使用している製品を利用でき、また、職場に新しいテクノロジーがすぐに導入されて当然だと考えています。68% が、若い世代のワーカーの期待が、テクノロジーを最新の状態に保つ圧力になっていると回答していますが、従業員が求めていることと、それに対する IT 部門の対応には明白なギャップがあります。アンケートの回答者の 41% が、テクノロジー関連のリクエストは IT 部門にとっての優先事項ではないと見なしています。

困ったことに、回答者の 3 分の 1 が、IT 部門は従業員が生産的であるために必要なデバイスを提供できるほど従業員のニーズを十分に理解しておらず (36%)、IT 部門には従業員のイノベーションに役立つ可能性がある新しいテクノロジーの知識がない (30%) と回答しています。

IT 部門に対する見方についての以下の文章は、あなたにどの程度当てはまりますか。（「非常に当てはまる」と「当てはまる」の合計）

若い世代の従業員の IT に対する高い期待が、テクノロジーを最新の状態に保つ圧力になっている **68%**

テクノロジー関連のリクエストや要件は IT 部門にとっての優先事項ではない **41%**

IT 部門は従業員が生産的であるために必要なデバイスを提供できるほど従業員のニーズを十分に理解していない **36%**

IT 部門には、従業員の仕事の行動様式をサポートする適切なデバイスやツールを提供できる予算がない **36%**

IT 部門には従業員のイノベーションに役立つ可能性がある新しいテクノロジーの知識がない **30%**

調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人

資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

1 2 3

IT 部門はワーカーのニーズを十分に理解していない

IT 部門のイメージが悪くなるにつれて、従業員の仕事のパフォーマンスを損ねる技術的な課題が発生しています。組織が顧客との関わりを持つには、従業員のモバイル作業時の生産性を向上し、モバイルでも顧客と関わるができるように従業員のツールとプロセスを変革する必要があります。すべての従業員が同じアプリを使うわけでも、同じデバイスを必要とするわけでもありません。ワーカーのタイプごとのモバイル ニーズを理解することが、ビジネスの成功には極めて重要です。

ただし、調査では、複数のワーカー タイプで、ログイン要求が多すぎるという問題があることが明らかになりました (モバイル ワーカーの 32%、デスク業務中心のワーカーの 28%、クリエイティブ ワーカーの 29%、エンジニアの 30%、フィールドワーカーの 23%)。

実際、従来現場にいるクリエイティブ ワーカー (27%) とエンジニア (26%) は、タスクを完了するために、デバイス間でファイルを転送する必要があります。古いシステムやデバイス、ツールは、特にエンジニア (26%) やデスク業務中心のワーカー (23%) など、ワーカーが効果的に仕事をする足かせになっていることも調査で明らかになりました。

モバイルワーカー: 移動の多いワーカーや、就業時間の 50% 以上をオフィス外で立って仕事をしているワーカー

デスク業務中心: 就業時間の 50% 以上を会社所有の施設のデスクで過ごしているワーカー

クリエイティブワーカー: 構想を形にするためのシステムを必要としないワーカー

エンジニア: 知的財産を作成し、複雑な状況について研究するワーカー

フィールドワーカー: フィールド技術者、屋外調査に携わっているワーカー、救急サービスなど。

効果的に仕事をする上で障害になっている活動をお選びください。
(該当するものをすべて選択)

	モバイルワーカー	デスク業務中心のワーカー	クリエイティブワーカー	エンジニア	フィールドワーカー
ログイン要求が多すぎる	●	●	●	●	●
アプリケーションが多すぎる	◐	◐	◐	◐	◐
エコシステムの制約のためにアプリケーションをダウンロードできない	◐	◐	◐	●	◐
デバイス間でファイルを転送しないとタスクを完了できない	◐	◐	●	●	◐
職場の設備が不十分	◐	◐	◐	◐	◐
会議室のテクノロジーが不十分	◐	◐	●	◐	◐
アクセサリや周辺機器の問題	◐	◐	◐	◐	◐
柔軟性に欠ける IT ポリシー	◐	◐	◐	●	◐
レガシーのシステム/デバイス/ツール	◐	◐	◐	●	◐
デジタル サイネージ機能がない	○	○	◐	◐	○
職場の物理的なレイアウト	◐	◐	○	◐	○

調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人

資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)



生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

1 2 3

IT 部門がワーカーの要件に対応するスピードが遅すぎる

デジタル化現象が転換点を迎え、ますますデジタル化が進んでいる世界の影響力は、仕事も含めて私たちの生活のあらゆる場面に及んでいます。デジタルテクノロジーの影響力が拡大し続けるに従い、ワーカーのタイプに応じてデバイスを調整することが、急速に組織の成功を左右する要素になりつつあります。しかし、従業員がデバイス関連のリクエストを IT 部門に出しても、クリエイティブワーカー (37%) やエンジニア (30%) など、特定の役割に必要なデバイスの調達に時間がかかりすぎていることが調査で明らかになりました。

実際、特定の役割に合わせてデバイスのカスタマイズがされていない場合、エンジニア (33%)、クリエイティブワーカー (29%)、フィールドワーカー (26%) の仕事の障害になります。また、モバイルワーカーの 22% が、特定の役割に適したデバイスが調達されていても、トレーニングはまったくないか最低限しか提供されないと回答しています。



IT 部門にデバイス関連のリクエストをするときに課題がある場合、最大の課題であると思うものは何ですか。(該当するものをすべて選択)

	モバイルワーカー	デスク業務中心のワーカー	クリエイティブワーカー	エンジニア	フィールドワーカー
所有しているデバイスを IT 部門が正式にサポートしていない	●	●	●	●	●
所有しているデバイスが職場/エコシステムによってサポートされていない	●	●	●	●	●
会社が職場に設置しているアクセサリ/周辺機器	●	●	●	●	●
役割に合わせたデバイスのカスタマイズ	●	●	●	●	●
IT 部門が特定の役割に必要なデバイスを導入/調達する時間がかかりすぎる	●	●	●	●	●
仕事に必要な情報に自分のデバイスからアクセスできない	●	●	●	●	●
適切なプロジェクトおよびタスク管理ツール	●	●	●	●	●
新しいデバイスのトレーニングはないか最小限しか提供されない	●	●	●	●	●
デバイス/ツールとビジネスアプリケーションとの統合が不十分	●	●	●	●	●
特定の役割に必要なデバイス、周辺機器、機器、またはアプリ	●	●	●	●	●
仕事に必須のレポート ツール	●	●	●	●	●

調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人

資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)



Dell の委託により独自に実施した Technology Adoption Profile | 2016 年 11 月
生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

1 2 3

従業員は IT 部門に頼らず自力で問題解決を図っている

従業員と IT 部門間の摩擦やずれを示すデータとして、この調査では、仕事に関連してデバイスの問題が発生した場合、どのタイプのワーカーもサポートをリクエストする前に自力で問題解決に取り組む傾向があることがわかりました。デスク業務中心のワーカーは 58%、エンジニアは 56%、モバイル ワーカーは 45% が、自力で解決を図ると回答しています。

従業員が実際に IT サポートを利用する場合、生産性は低下します。特に、ポータルからサービスをリクエストしなければならないモバイル ワーカー (33%) とクリエイティブ ワーカー (35%) でこの傾向が見られます。

最も憂慮されることは、従業員は IT 部門では問題をサポートできないと考えて、同僚に助けを求めることです。モバイル ワーカー (26%)、エンジニア (23%)、フィールド ワーカー (23%) のいずれもで、この問題が見られます。

エンジニアは、通常、モバイル デバイスではなく、高性能なワークステーションを使用すると思われています。しかし、従業員が期待する IT 部門の対応と、従業員が取る問題解決のアプローチの間には大きな断絶があることが判明しています。

仕事に関連して最近発生したデバイスの問題について質問します。その問題を解決するためにどのような行動を取りましたか。(該当するものをすべて選択)

	モバイルワーカー	デスク業務中心のワーカー	クリエイティブワーカー	エンジニア	フィールドワーカー
サポートをリクエストする前に自力で問題解決に取り組む	●	●	●	●	●
IT 部門にサポートを依頼する方法も連絡先も知らない	●	●	●	●	●
IT 部門の過去の対応が満足できるものではなかったため、デバイスを使い続ける	●	●	●	●	●
IT 部門がサポートできるとは思わないので、同僚に助けを求める	●	●	●	●	●
社外のソースを探して問題のサポートを依頼した	●	●	●	●	●
同僚が IT 部門ではなく外部のソースを利用することを勧めた	●	●	●	●	●
IT 部門が許容できる時間内/スピードで問題を解決できるとは思わなかった	●	●	●	●	●
特定の問題については、IT 部門よりも先に社外のサポートを探すように会社のポリシーで決められている	●	●	●	●	●
ポータルからサービス リクエストを登録する	●	●	●	●	●
IT サポートの場所に向くには時間がかりすぎる	●	●	●	●	●

調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーション ワーカー 560 人
資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

比較的必要でない問題

改善中の問題

注力すべき問題

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

1 2 3

企業はデバイスをカスタマイズして生産性向上を図っている

現在のデバイスとツールは、従業員がいつでもどこでも関わりを持ち、取引をし、仕事を生み出す能力を大きく拡大しています。アンケートの回答者の 32% が、特定のデバイスやエコシステムがあると、担当の役割の生産性が向上するとしているのも納得です。むしろ 31% は、仕事をするには、特定のデバイスやエコシステムが必要だとしています。

従業員の役割に合わせてカスタマイズされたデバイスやエコシステムを、適切なインフラストラクチャとポリシーと併せて提供することは、コスト削減にもなります。

ハードウェアとデバイスの導入の問題が IT 部門にとって過剰な負担にならないように、デバイスとエコシステムのサポートは戦略的に計画する必要があります。したがって、デバイスで使用するソフトウェアは、会社が推奨したもので、最新の状態に保たれる必要があります (26%)。



デバイス/ツールの業務活用についての以下の文章は、あなたにどの程度当てはまりますか。(「非常に当てはまる」のみ – 上位 5 項目)

特定の役割に適したデバイスやエコシステムは、生産性を向上する

32%

仕事をするには、特定のデバイスやエコシステムが必要である

31%

デバイスで使用するソフトウェアは、会社が推奨したもので、最新の状態に保たれている

26%

仕事に必要なソフトウェア/アプリは、使っている問題なく機能している

25%

業務の遂行に役立つアプリを会社からもっと提供してほしい

21%

調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人
資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

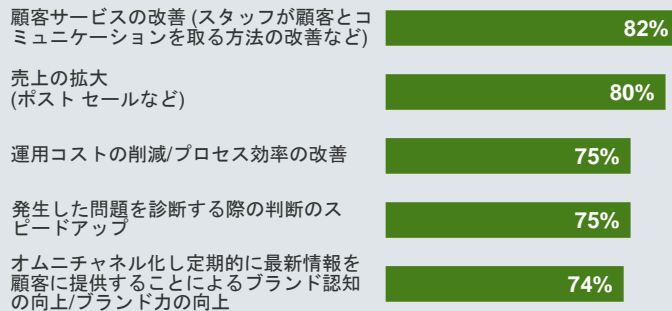
1 2 3

カスタマイズされたデバイスが従業員のダイナミクスを向上する

労働人口の内訳構成が推移し、ミレニアル世代が最大の世代になりました。それが、ワークスタイルの変化と新しいテクノロジーの登場と相まって、デバイスに対する期待は非常に大きくなっています。82% が、デバイスとエコシステムを調整することで、従業員の効率と生産性が向上すると回答しています。テクノロジーによって従業員の業務体制を整えることは、従業員エクスペリエンス (80%) と意思決定 (75%) を向上し、ビジネスの意思決定のスピードアップにつながる (75%) とも考えられています。ビジネスモデルのあらゆる部分がデジタル化によって大きく変化しているため、組織は複数の、しかし、適正な従業員エンゲージメント ツールを提供して従業員の業務体制を整え、生産性の向上、従業員エクスペリエンスの向上、および意思決定のスピードアップを図る必要があります。

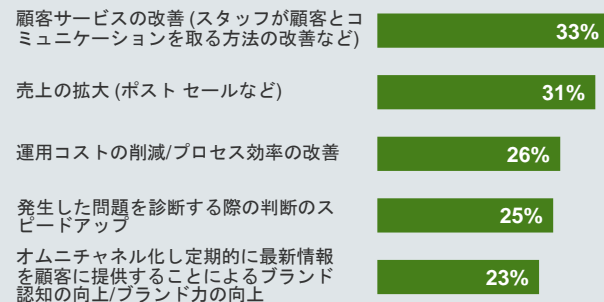
また、従業員のサポートを強化して、従業員エンゲージメントを戦略的に計画していく必要もあります。従業員の仕事の行動様式をサポートすることで、カスタマー サービスが向上すると 33% が回答しています。また、26% は運用コストが削減され、23% はオムニチャネル化して定期的に最新情報を顧客に提供することでブランド認知が向上していると回答しています。

カスタマイズされたデバイスやエコシステムは仕事の生産性にどのようなメリットをもたらすと思いますか。(「大きなメリットがある」と「ある程度メリットがある」の合計) 上位 5 項目のみ



調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人
資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

過去 12 か月で、会社は従業員の仕事の行動様式をサポートするためにどのような対策を実施しましたか。(該当するものをすべて選択) 上位 5 項目



調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人
資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

1 2 3

セキュリティ ソリューションを強化する

近年はデータ漏洩が次々と発生しています。そこで従業員は、各自のデバイスでセキュリティ侵害が発生した場合の対応を理解していることが非常に重要です (76% が理解していると回答)。ただし、セキュリティ責任者は、会社のデータを保護しながら、従業員のデジタル化の要件を満たす必要があります。

この調査では、IT 部門が用意したポリシーが厳しすぎて、従業員がタスクを実行できない (39%) ことが明らかになりました。そのために、従業員は各自のデバイスでセキュリティ コントロールを回避して、必要なアプリやツールを入手しています (31%)。

したがって、IT 部門はさらに高度なソリューションの導入を検討する必要があります。特に、デバイスで問題が発生した場合に、IT 部門が十分に問題を解決できると 74% が認めていることを考えると、デバイス、サービス、およびアプリケーションのガイドラインが従業員の働き方を反映したものであれば、従業員は仕事をするために制約のあるポリシーを回避する必要はありません。

仕事のためにセキュリティ コントロールを回避する傾向が強いのは、クリエイティブワーカー (46%) とエンジニア (43%) です。通常、ポリシーを守らない従業員の方が生産性が高いため、IT 部門は従業員のニーズを基にポリシーを作成する必要があります。



業務に使用するデバイスに関するセキュリティの規定について、以下の文章は、あなたにどの程度当てはまりますか。
(「非常に当てはまる」または「当てはまる」のみ)

IT セキュリティ ポリシーを認識している **89%**

デバイスでセキュリティ侵害が発生した場合に取るべき対応を理解している **76%**

必要な各種デバイスのユーザー名/パスワードを頻繁に忘れる **39%**

IT セキュリティ ポリシーが厳しすぎる (必要なアプリをダウンロードできない) ため、業務の遂行に支障がある **39%**

デバイスにインストールされているアプリが多すぎて、どれを使って必要な情報を取得すべきかわからない **34%**

IT 部門にパスワードを開示しなければならない **32%**

デバイスのセキュリティ コントロールを回避して、必要なアプリやツールを入手することが多い **31%**

調査対象: 業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人

資料: Dell の委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 9 月)

生産性による従業員エンゲージメントの再定義

概要

現状

アプローチ

ポイント

まとめ

従業員の行動様式をサポートできる適切なツールをビジネスに導入する

テクノロジーは仕事のあり方を大きく変えています。また、従業員は会社が自分の仕事の行動様式を受け入れるものと期待しています。

- ▶ **企業は役割とプロフィールを明確にして、従業員のニーズをサポートする必要がある。**仕事を効率的かつ効果的にこなすために必要になるデバイスは、従業員によって異なります。ワーカーのタイプごとに業務をサポートできる適切なデバイスを探すことが極めて重要です。
- ▶ **IT 部門が信頼されるパートナーになり、常にセキュリティが優先される必要がある。**従業員は、デバイスやエコシステムで問題が発生したときに、IT を信頼していないことが示されました。IT 部門は障害ではなく、問題解決のパートナーになる必要があります。そうでなければ、従業員はセキュリティ ポリシーを回避して、自力で問題を解決する方法を見つけ、さらに会社のリスクを高めることとなります。
- ▶ **従業員は、さらに包括的なエコシステムを求めている。**従業員は、仕事を効率的にこなすためのデバイスだけでなく、エコシステム全体も必要としています。包括的なエコシステムがなければ、競争の厳しい市場では、従業員のエンゲージメントとエンパワメントの対策を講じている企業に、さらに後れを取り、従業員が奪われることとなります。

Forrester Consulting について

Forrester Consulting は、企業からの委託により第三者機関として客観的な調査を行い、これに基づくコンサルティングを提供することで事業の成功を支援しています。短い戦略セッションからお客様のご要望に基づいた個別プロジェクトまで、専門知識と経験が豊富な Forrester Consulting のリサーチアナリストが直接お客様に対応し、お客様の事業に関わる課題について専門的な知見を提供いたします。詳細については、forrester.com/consulting をご覧ください。

© 2016, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 不許複製、禁無断転載。本報告書は、調査時に入手可能な最も信頼できる情報に基づいて作成されました。本報告書の提案内容は調査時の判断を反映したものであり、変更されることがあります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、および Total Economic Impact は Forrester Research, Inc. の商標です。その他すべての商標は、それぞれ該当する会社が所有権を有しています。詳細については forrester.com をご覧ください。[1-11CPCAG]

調査方法

この Technology Adoption Profile は、Dell からの委託によって実施されました。業種を問わず、米国、英国、インド、およびオーストラリアのインフォメーションワーカー 560 人を対象として独自の設問によるアンケート調査を実施しました。

この独自調査は 2016 年 9 月に完了しました。Forrester のデータパネルおよび Tech Industry Consulting サービスについて詳しくは、Forrester.com をご覧ください。

プロジェクト ディレクター:

Tarun Avasthy、
市場への影響に関するコンサルタント