Thought Leadership Spotlight
委託元
Dell

2016 年 10 月

ワークフォース変革戦略：日本の動向

2016 年 8 月に行った、ワークフォース エクスペリエンス、ワークフォース セキュリティ、ワークフォース強化の成熟度などから成る THOUGHT LEADERSHIP シリーズ「ワークフォース変革」から日本に注目した結果を抜粋。

はじめに

2016 年 8 月、Forrester Consulting は Dell Technologies からの委託を受け、ワークフォース強化テクノロジーを確実に導入する際にビジネスが直面する主な課題、推進力、傾向に関する調査をアジア太平洋地域および日本 (APJ) で実施しました。こうした動向を探るため、Forrester は業界全体に当てはまる重要なビジネスの優先順位、課題、および手法を見極める独自の調査を実施しました。今回は、中国、インド、日本、SEA (シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン)、韓国、および ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) の企業に勤める、ビジネス部門や IT 部門の上級幹部およびエンド ユーザー コンピューティングの意思決定者 327 人に徹底した調査を行っています。

地域的な違いをさらに明確にするため、今回は日本の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 61 人の動向に注目します。日本のワークフォース変革の動向に注目した場合の主な調査結果は次のとおりです。

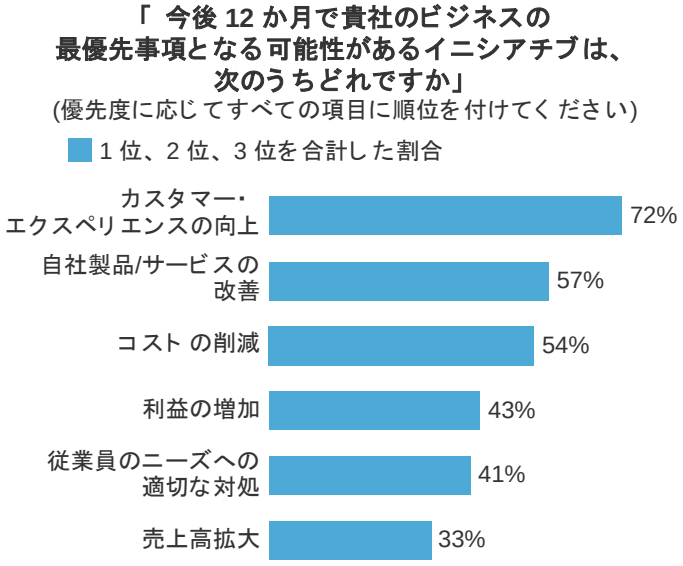
- 日本企業はカスタマー エクスペリエンスの向上と従業員の満足度向上の重要性を高く位置付けている。
- 複数のプラットフォーム、デバイス、オペレーティング システムが登場したことにより、エンドポイントでのデータの損失やセキュリティのリスクが大幅に増えている。
- 組織や IT 環境の複雑さが PC のライフサイクル管理の課題を増やしているため、企業は優れたワークフォース変革戦略を実現するテクノロジー プロバイダーとの提携を視野に入れている。

日本企業はカスタマー エクスペリエンスの向上を優先する

日本は、APJ 市場の中でも経済が最も発達している国の 1 つです。成熟した市場で事業を営む日本企業は競争力を保つため、自社の顧客のために絶えず価値を生み出す必要性や、自社の顧客に独自性のある高度な体験を提供する必要性を理解しています。今回の調査から、大多数の日本企業の目標が以下の点にあることが明らかになりました。

› **カスタマー エクスペリエンスの向上を重視する。**日本企業は、ビジネス目標を実現するには顧客に価値を提供し、カスタマー エクスペリエンスを絶えず向上する必要があると明確に理解しています。回答者のほぼ 4 分の 3 (72%) が、今後 12 か月のビジネスの最優先事項はカスタマー エクスペリエンスの向上だと答えています。一方、57% の企業は、自社の製品やサービスを改善することがビジネスの最優先事項だとしています (図 1 参照)。

図 1
日本企業にとってビジネス目標を実現するための最優先事項はカスタマー エクスペリエンスの向上である



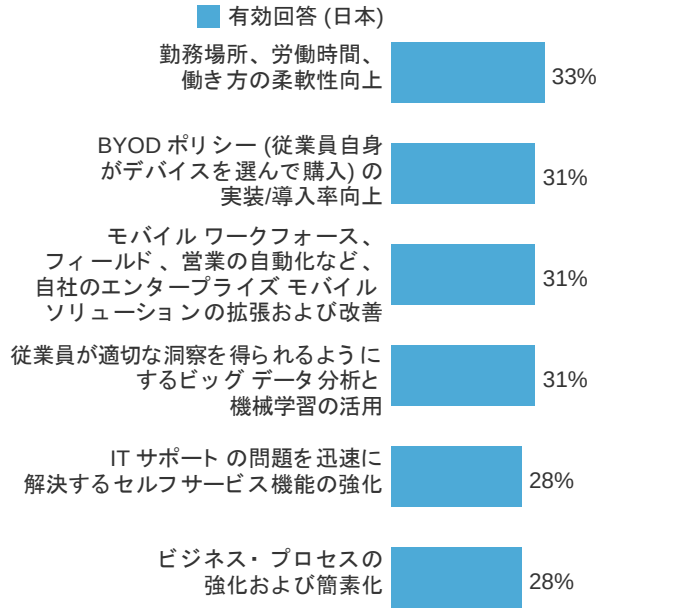
調査対象：日本企業の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 61 人

資料：Dell からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 8 月)

› **成功への道筋を具体的に示すため従業員の満足度向上を重視する。**回答者の 41% という高い割合で、今後 12 か月のビジネスの最優先事項として従業員の満足度向上が挙げられています(図 1 参照)。ただし、今後 12 か月のビジネスの全体的な成功にとっての最優先事項として従業員の満足度が重要だとしている回答は、APJ 地域全体の平均が 38% を示しているのに対し、日本では 36% にすぎません。

› **従業員の柔軟性向上のために投資する。**日本企業は従業員の柔軟性を向上する機会に投資しています。日本企業のビジネス部門と IT 部門の責任者の 3 分の 1 が、自社のワークフォースに柔軟性のある労働時間を提供し、柔軟な働き方を奨励することに目を向けています。さらに、調査回答者の 31% が、個人所有デバイスの業務利用 (BYOD) のポリシーの実装や導入率向上、エンタープライズ モバイル ソリューションの拡張や向上に目を向けています (図 2 参照)。

図 2
日本企業は自社の従業員により柔軟性を提供することに投資する



調査対象：日本企業の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 61 人

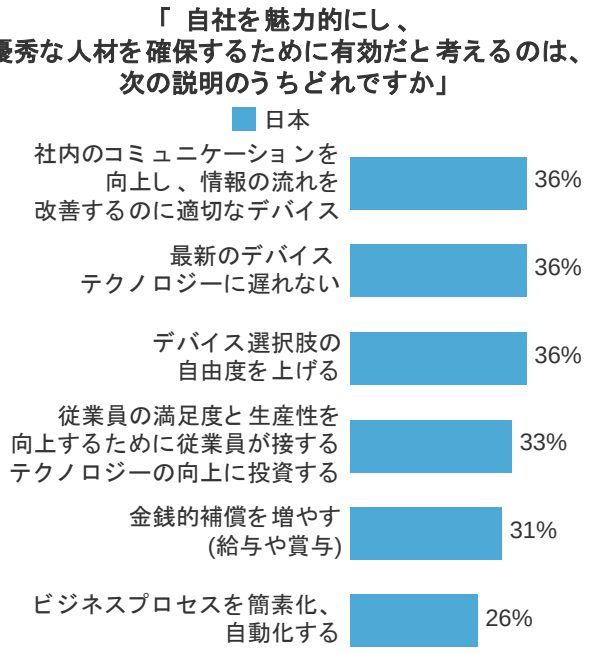
資料：Dell からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 8 月)

ワークフォース テクノロジーの向上が優秀な人材確保につながる

企業は最高のテクノロジーを用意して、自社のワークフォースができる限り最も効率のよい方法で仕事を完遂できるようにする必要があります。日本企業の 3 分の 1 以上が、最新のデバイス テクノロジーを用意することで、ワークフォースの満足度や生産性を向上でき、優秀な人材を確保できると考えています。この調査に回答した IT 部門およびビジネス部門の責任者の 36% が、企業を魅力的にし、優秀な人材を確保するためには、デバイスの選択肢を増やすこと、社内のコミュニケーションを向上すること、最新デバイス テクノロジーを使用すること、および適切なデバイス テクノロジーの選択に対する従業員の自由度を上げることが重要だと考えています (図 3 参照)。

図 3

日本企業にとってはデバイス テクノロジーの向上が魅力的な企業や優秀な人材確保につながる



調査対象：日本企業の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 61 人

資料：Dell からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 8 月)

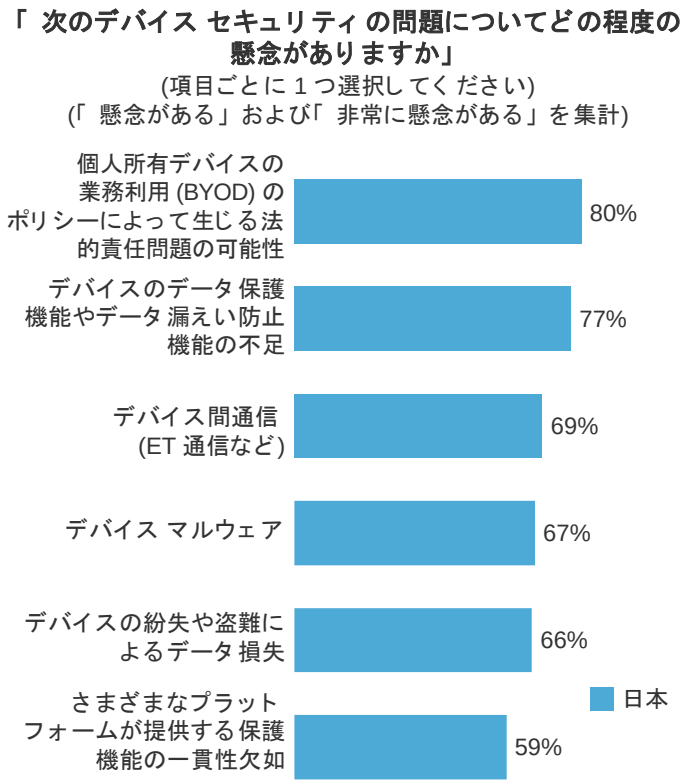
IT 環境の複雑さの増加がセキュリティ全体の脆弱性につながる

デバイス、プラットフォーム、およびオペレーティング システムの数が増えるに従って、日本企業は不適切なセキュリティ ポリシーやデータ/情報への侵害による課題に直面しています。成熟した市場で事業を営む日本企業は、APJ の中でも最新のワークフォース テクノロジー戦略を有しています。そのため、日本企業が従業員のデバイスを通じて直接侵害を受けることはほとんどありません。ただし、さまざまな種類のデバイスの導入、BYOD ポリシー、従業員のデバイスからプラットフォームやオペレーティング システムをまたがって行われるコミュニケーションの増加は、セキュリティに関する深刻な懸念につながっています。今回の調査回答者の 62% は、PC とモバイル デバイスの混在がセキュリティの脆弱性を広げていると答えています (図 4 参照)。今回の調査では、以下のようにいくつか重要な調査結果が示されています。

- **社内での侵害が依然として懸念の原因になっている。**今回の調査に回答した日本企業のビジネス部門と IT 部門の責任者の 3 分の 1 (33%) が、過去 12 か月の間に自社内で起きたセキュリティ侵害の最も多くの原因が社内での事象だったと答えています。
- **エンドポイントのデバイスがセキュリティ侵害に対して脆弱になる可能性がある。**80% の企業がデバイス セキュリティの最も大きな懸念事項の要因として、BYOD ポリシーによって法的責任を負う可能性があることを挙げています。また、日本企業の 77% がデバイスの適切なデータ損失防止保護機能の不足を懸念しており、69% がデバイス間通信の既存の保護では適切なセキュリティを確保できないとしています (図 5 参照)。さらに、回答者のほぼ 4 分の 3 (72%) が、デバイスで堅牢なセキュリティを確立するにはデバイス間の暗号化通信が不可欠だと答えています (図 4 参照)。
- **新しい PC の購入が組織全体のセキュリティを向上する。**日本企業のビジネス門と IT 部門の責任者の 3 分の 2 (66%) が、新しい PC ハードウェアの方が古い PC テクノロジーよりもはるかにセキュリティが確保されると答えています。さらに、新しい PC は企業がユーザー認証の課題に対処する際にも役立ちます。回答者の 43% は、ユーザー認証がデバイスに脆弱性を残す重要な課題になると答えています (図 4 参照)。

図 4

デバイスの多様性がリスクを増やすのに対し、新しい PC ハードウェアの追加はリスクを減らす

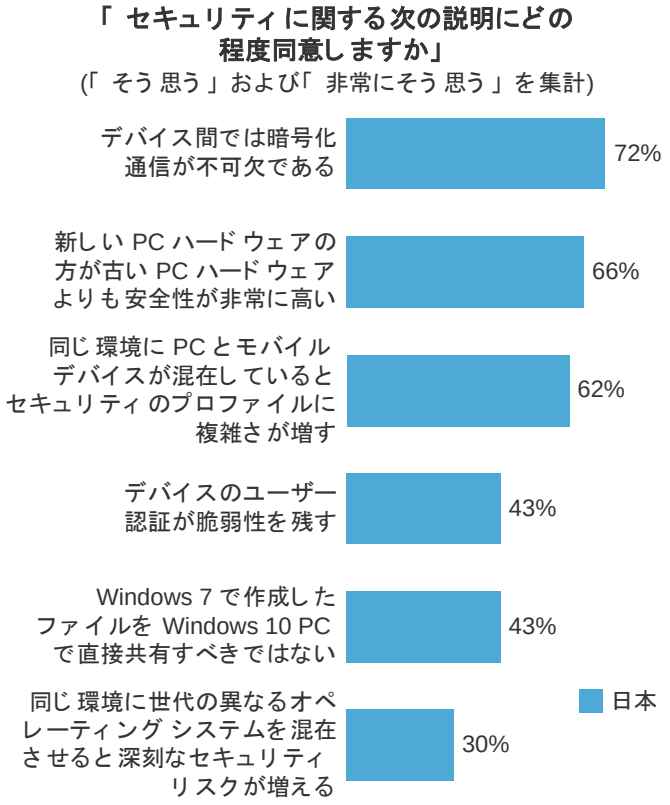


調査対象：日本企業の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 61 人

資料：Dell からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 8 月)

図 5

IT 環境の複雑さがデバイス セキュリティの課題につながる



調査対象：日本企業の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 61 人

資料：Dell からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 8 月)

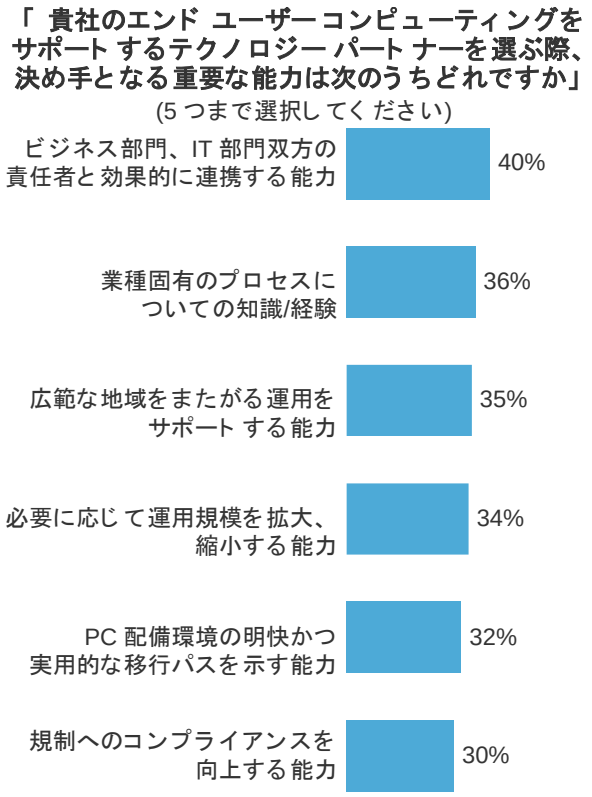
PC ライフサイクル管理コストの高騰が全体的なソリューションを備えたテクノロジー パートナーへの信頼を高める

PC ライフサイクル管理コストの高騰が重要な課題になっています。企業の IT 部門は常に厳しい予算を工面して、ワークフォースがテクノロジーを使ってできる限り効率よく仕事を完遂できるよう努めています。IT 部門の回答者の 3 分の 2 (66%) が PC ライフサイクル管理の重要な課題はコストの増加だと答えたのに対し、46% は予算がますます厳しくなっていることが重要な課題だとしています。

優れたワークフォース強化戦略を用意するため、企業は PC ライフサイクル管理戦略の成功を目指していくつかの能力を備えたテクノロジー パートナーを探しています。日本企業は、PC ライフサイクル管理ソリューションを目的としてテクノロジー プロバイダーと提携し、こうしたプロバイダーが提供するデバイスを利用することを視野に入れています。こうしたパートナーシップには、テクノロジー パートナーがいくつか重要な能力を備えていることが重要になります。回答者の 40% はその能力の最上位にビジネス部門や IT 部門の責任者と効果的に連携できる能力を挙げています。他にも業種固有の深い経験を生かす能力 (36%) や地域をまたがるサポート (35%) などが求められています (図 6 参照)。

図 6

日本企業がワークフォース テクノロジー サービス プロバイダーに求める重要な能力は部門の責任者と連携する能力と業界固有の経験



調査対象：日本企業の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 61 人

資料：Dell からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 8 月)

提言の主旨

効果的なワークフォース変革のためには、日本企業は以下のことを行う必要があります。

- **顧客の獲得と維持、顧客へのサービス向上に必要なテクノロジーへ予算を振り分ける。**過剰なテクノロジーを従業員に提供する必要はありません。問題なのは、従業員が最高の仕事を成し遂げるのに必要なツールを提供しないことです。すべてを兼ね備えた万能のアプローチは、ある従業員にとっては必要としないテクノロジーの過剰サービスになり、ある従業員にとっては必要なテクノロジーが足りない不十分なサービスになります。 従業員が最も効率的な方法で仕事を完遂でき、顧客に対して価値を生み出し続けられるように、企業は多くの情報に基づき、ニーズや役割に応じた決定を下す必要があります。従業員のペルソナに基づく CYOD (Choose-Your-Own-Device) デバイス オプションは、考慮すべきオプションです。
- **従業員エクスペリエンスのための部門の枠を超えた作業部会を編成する。**部門の枠を超えたグループを編成して、従業員のエクスペリエンス向上のアプローチを決め、戦略を会社全体に伝えるようにします。最初は、会社の運営または組織開発担当の上級管理者が、このグループの共同議長になる必要があります。会社の従業員全体に働き掛けるには、この上級管理者のコミットメントとサポートが基本的に必要なためです。また、各地域のコンプライアンスや規制への注意を怠ることがないように、法務およびコンプライアンス チームが議長を適宜サポートします。その後、IT リーダーにバトンを渡して、定期的なレビューを実施し、他チームからの協力を得ていきます。
- **社内従業員の生産性向上に積極的に取り組む。**企業ワークフォースの生産性が、ビジネスを動かしていく原動力になることを忘れないでください。社内のセキュリティ対策が従業員の仕事の妨げになれば、従業員はこの対策を回避する賢い方法を考え出すことはデータから明らかです。セキュリティに関して重要な決定を行う際は常に、従業員の生産性への影響に配慮し、優れたセキュリティを提供しながら最も影響の少ない手法を選択します。
- **エンドポイント セキュリティ戦略の認証、ネットワーク、およびデータ セキュリティの部分を作成する。**情報セキュリティを保証するには、デバイスのセキュリティを確保するだけでは不十分です。セキュリティが確保されたエンドポイントでも、内部関係者に悪意があれば、データへの未承認アクセスや、データにダメージを与えることが可能です。戦略は包括的なものであり、厳密なネットワーク認証やアクセス メカニズムを含むだけでなく、エンドポイント間やアプリケーション間のデータの流れを監視し、予期しない行動や悪意のある行動を見極めるものでなければなりません。

付録 A:調査方法

本調査において、Forrester は中国、インド、日本 (IT 部門とビジネス部門の責任者 61 人)、SEA (シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン)、韓国、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) の組織全体の IT 部門とビジネス部門の意思決定者 327 人を対象としてコンピュータ支援電話調査 (CATI) を実施し、ビジネスの主要動向、成長の阻害要因、ワークフォース セキュリティに関する革新的なソリューションを評価しました。調査にご参加いただいたのは、ビジネス部門と IT 部門の意思決定者とビジネス リーダーの方々です。本調査は 2016 年 7 月に始まり、2016 年 8 月に終了しました。