

ビジネスを成功に導く、
十分な従業員
エネーブルメントとは

目次

エグゼクティブ サマリー	1
調査結果の要点.....	1
既存の従業員テクノロジー戦略では従業員のニーズは満たせない.....	2
PC ライフサイクル管理の複雑さに対処しきれない アジア太平洋・日本地域の企業	5
従業員の PC のライフサイクルを社内で効果的に管理できるだけの 力が会社にはない.....	7
主な提案.....	9
付録 A : 調査方法.....	10
付録 B : 参考グラフと調査対象者	10

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。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。詳細については、www.forrester.com をご覧ください。

エグゼクティブ サマリー

インフラストラクチャおよび運用 (I&O) リーダーとしては、どのように柔軟性を生かせるように IT インフラストラクチャ環境を整備し、「お仕着せのツールを使わせる」形からの転換を実現するかが課題になります。従来のように IT 部門の計画を一方向的に遂行していく、ビジネス上の価値よりも効率を重視したスタイルはもう通用しません。現在、求められているのは、「仕事を遂行する従業員にとって最適なアクセス方法が選べるテクノロジー利用環境づくり」というシンプルな目標設定です。Forrester では、この未来型テクノロジー提供アプローチを次のように定義し、「アジャイルな従業員エンゲージメント」と呼んでいます。

アジャイルな従業員エンゲージメントは、基盤となる仮想およびクラウド テクノロジーと、新しいプロセスや強化されたセルフサービス機能についての従業員のエクスペリエンス（経験価値、満足度）をより深く理解することで、従業員のエンゲージメントとワークスタイルの柔軟性を変革していくことです。

従業員テクノロジー戦略では、従業員の就業場所やスペースのニーズが多様であることを考慮しつつ、コラボレーションとイノベーションを奨励・促進できるものがある必要があります。従業員はそのような戦略こそをますます必要としています。従業員の生産性向上と、ひいては離職率の低下が、人事部門とビジネス部門の管理者にとって最優先事項の 1 つになります。CIO は、多様なニーズと要件をより詳しく把握できるツールを提供することで、この課題への取り組みを支援する必要があります。問題は、特に従業員テクノロジーの予算が厳しい状況が続く中で、どのようにしてこれらすべてを実現するかです。

ビジネス リーダーは、顧客に提供する仕事の価値について従業員の理解を促すことと、生産性を向上するための正しいツールを従業員に提供することに、真剣に取り組まなければ、成功を収めることはできないと自覚しています。しかし、最適な人材の採用と維持は困難になる一方で、多くの組織が、ライフサイクル、つまり PC ライフサイクルの管理をサポートできる理想的なテクノロジー パートナーに頼らざるを得なくなっています。

この調査は、高いパフォーマンスと生産性の源泉は何か、また、高いパフォーマンスと生産性はカスタマーエクスペリエンスと利益にどのような影響があるかについて重要なインサイト（洞察・知見）を提供します。この調査に基づき、新しい従業員エンゲージメントを実現する道筋を作り、ナレッジ ワーカーの生産性向上と会社の業績向上の基盤を整備する方法を説明します。

2016 年 8 月、Forrester Consulting は Dell からの委託を受け、有効な従業員エンゲージメント テクノロジー戦略を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 APJ（アジア太平洋および日本）地域で実施しました。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。今回の調査では、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 人に対して詳細なアンケートを実施しました。

調査結果の要点

今回の調査の結果、以下のことが明らかになりました。

- ▶ **ビジネスは、従業員テクノロジーにより高い柔軟性を求めています。** 利用できるデバイスの種類と生産性ツールやアプリが増えたことで、APJ のどの業界でも従業員の柔軟性を高め、より多くの選択肢を提供するニーズが強まっています。韓国や日本など成熟した国では、従業員の IT サポートの充実を検討するのに対し、インドや中国、東南アジアなどの新興経済国では、従業員が選択できるデバイスの種類を増やすことを検討しているのは、興味深いポイントです。
- ▶ **従業員のモバイル化が進み、常時 IT サポートを提供することは困難になっています。** IT サポートは、APJ の組織内で大きな課題の 1 つになっています。この調査によると、このような課題は、PC 導入の段階だけでなく、PC ライフ サイクル全体でスキルギャップが存在することが原因であることが明らかになりました。また、企業はリモート ワーカーに適切でタイムリーなサポートを思うように提供できず、APJ の企業の IT 部門とビジネス部門間の摩擦を生んでいます。
- ▶ **APJ のどの業界でも従業員の生産性は、PC の更新頻度を少なくすることで向上します。** 従業員エクスペリエンスを改善する主な要因の 1 つは、PC の更新頻度を下げることです。従業員エクスペリエンスが改善されると、仕事に必要なツールを従業員に提供でき、結果として会社の生産性も高まります。一方、APJ 地域において韓国や日本など経済が成熟している国では、更新頻度は最適であり、IT サポートの充実やモバイル ワーカーのリモート サポートなど、付加価値の高い施策を検討しています。
- ▶ **APJ の組織が PC ライフサイクル管理のテクノロジープロバイダーに求める資質がいくつかあります。** PC ライフサイクルを効果的に管理するため、特定の業界における確かな実績、地元の事業所、法令とコンプライアンス環境についての知識を備え、会社の IT リーダーとビジネス リーダーとコミュニケーションを取ることができるテクノロジー企業をパートナーとして検討すると思われます。

既存の従業員テクノロジー戦略では従業員のニーズは満たせない

テクノロジーのいくつかの領域は、従業員が使うデバイスやソフトウェアと同様に、顧客対応と業務遂行の基盤になっています。I&O 担当者は、タブレット、ハイブリッド型ノート PC、さらにはウェアラブル機器などを提供して、ますますモバイル化が進む従業員のエンゲージメントを任されています。I&O 担当者の職務には、従業員が仕事をするために必要なデバイス、アプリ、サービスを従業員に提供するか、アクセス可能にすることが含まれるようになっていきます。しかし、従業員テクノロジーの投資は、従業員の生産性や創造性、フローを向上する要素の 1 つではなく、コスト センターでありリスクが高いものと見なされています。IT リーダーは、従業員エンゲージメントの投資を組織のビジネス目標とを結び付けることができません。

I&O リーダーは、モビリティ、個人所有デバイスの業務利用 (BYOD) プログラム、ますます多様化し複雑になったデバイスとアプリのエコシステムを生かすことで、従業員の自律性、生産性、効率向上を促進できます。既存の従業員エンゲージメント ポリシーは、従業員がテクノロジーを活用して顧客を獲得、維持し、サービスや製

品を提供する、カスタマー オブセッション (顧客満足度重視) に基づく運営モデルでの事業運営を強く求めている企業には無効です。理由は何でしょうか。既存の従業員テクノロジー ポリシーのほとんどは、単一の PC イメージとモバイル デバイスしか業務に使用できない “定型” モデルを前提に作成されています。仕事をする場所や使用するデバイスが複数あり、従業員の個人所有のデバイスを使用する現在の就業形態では、目的の成果が得られるように、従業員テクノロジーの要件について今よりも親身に耳を傾けることは、ビジネスにおいて欠かせません。以下に、Forrester が実施した調査で明らかになった重要なポイントを示します。

▶ **従業員は使用するエンドポイント デバイスに対してより手厚い IT サポートを必要としています。**従業員のモバイル化が進んだことで、求められる対応のスピードも上がってきています。顧客の期待に応えるため、顧客のニーズに対応し、顧客の期待どおりのサービスを提供して会社に成果をもたらすために必要な装備がいつでも整えられている必要があります。ビジネス意思決定者の 67% が、IT サポートの問題解決にかかる時間を短縮したいと考え、50% は従業員のセルフサービス機能を向上したいと考えているのも無理のないことです。さらに、回答者の 53% は、モバイル ワーカーに対するリモート IT サポートを充実させたいとしています (図 1 参照)。

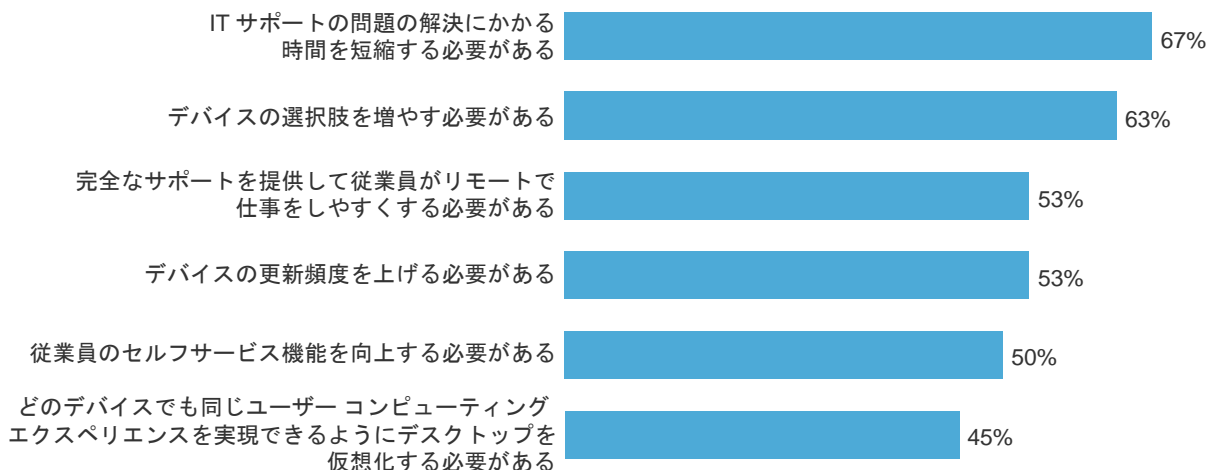
図 1

IT サポートの拡充 (リモート サポートなど) とデバイスの選択肢拡大により、従業員のエンド ユーザー コンピューティング エクスペリエンスが向上

「従業員エンドユーザー コンピューティングのエクスペリエンスを向上する方法に関して、次の各項目にどの程度同意しますか」

(3つまで選択)

(回答者 = ビジネス意思決定者)



調査対象：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、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属するビジネス意思決定者 107 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)

- ▶ **ビジネス部門が成果を上げるには、更新サイクルを短縮し、デバイスの選択肢を増やす必要があります。**俊敏さが求められるということは、同程度の柔軟性を備えたツールを使用できるものと従業員は考えます。このスピード感は、テクノロジー更新サイクルの長さが問題になります。Forrester の調査では、ビジネス意思決定者の 63% が、モバイル デバイスの選択肢が増えることを望んでいます。BYOD では切望されている柔軟性が得られますが、CYOD (業務に使用するデバイスを会社が承認した機種から自由に選べる) の方が、現在のビジネス要件には適しています。また、回答者の半数以上 (53%) が、エンド ユーザー コンピューティングのエクスペリエンスを改善し、任された仕事を遂行できるよう、現在の更新サイクルを短縮したいと考えています (図 1 参照)。
- ▶ **ビジネス部門は、標準以外のデバイスやアプリケーションに対するリクエストは、聞き入れてもらえないと感じています。** APJ の組織では IT 部門とビジネス部

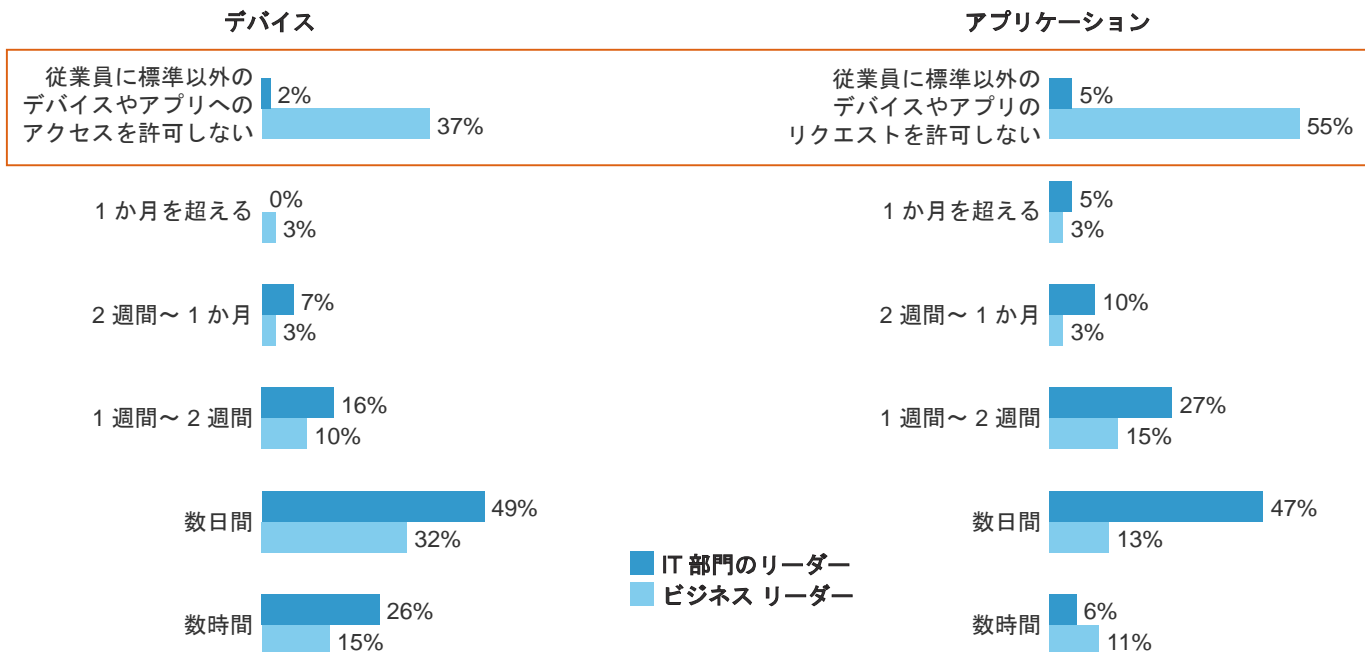
門が、標準以外のデバイスとアプリケーションのリクエストの対応について相反する見方をしています。ビジネス意思決定者の実に 37% が、標準以外のデバイスのリクエストが承認されないと回答しています。また、標準以外のアプリケーションのリクエストが承認されないとした回答者は 55% に上ります。さらに APJ 地域では、ビジネス部門は IT 部門と比べて、標準以外のデバイスやアプリをリクエストしてから提供されるまでの時間をはるかに長く感じています (図 2 参照)。

- ▶ **ユーザー エクスペリエンスの改善と従業員の希望に合った性能の提供が、新しいデバイスの需要を押し上げます。** 新しいデバイスの需要は、従業員のニーズに端を発します。調査の結果、新しいデバイスの需要の最大要因として回答が多かったのはユーザー エクスペリエンスの改善 (56%) で、処理速度が速い、バッテリー駆動時間が長いなどのデバイスの性能について従業員の希望がその次に続きます (50%) (図 3 参照)。

図 2

標準以外のデバイスとアプリケーションのリクエストについて、IT 部門とビジネス部門の見方は反目していることが明らか

「まだ貴社の承認済みデバイス/アプリケーションに含まれていない異種のデバイスやアプリケーションについて、1人の従業員が使用を希望した場合、貴社でその希望が叶えられるまでに必要な期間はどの程度だと考えられますか」



調査対象：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、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 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)

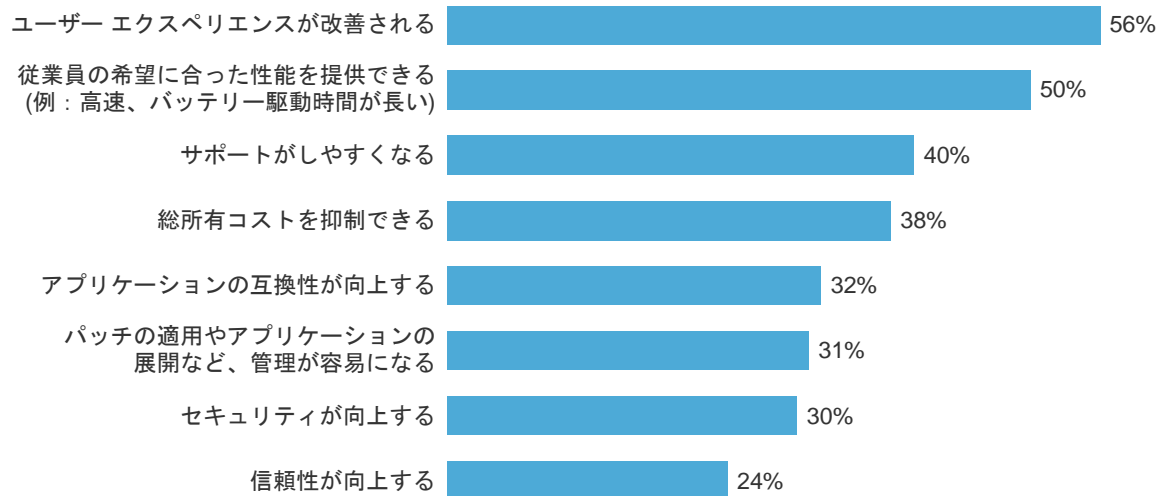
- › セキュリティの懸念のため、無理やり購買行動に走るということはないと思われませんが、PC ライフサイクル管理にとっては重要な検討事項の 1 つです。組織内の従業員に新しいデバイスを使用可能にする要望を高める最も大きな要因 3 つのうち 1 つにセキュリティを選んだのは 30% しかいませんでした。一方、回答者の 71% が、デバイス マルウェアが主要なデバイス セキュリティの問題であるとしています。
- › APJ 地域では“デバイスの信頼性”の意味に幅があります。組織内で新しいデバイス テクノロジーの需要を

高める要因として、最も回答者数が少なかったのは信頼性です。デバイスの需要を生む最大の要因トップ 3 の 1 つとして信頼性を選んだ回答者は、わずか 24% です (図 3 参照)。この理由の一部は、APJ 地域において信頼性がよく理解されていないことがあります。ビジネスリーダーと IT リーダーにデバイスの信頼性に影響する要因を尋ねたところ、回答は小数の選択肢に集中しています。選択されたのが最も少ないのはデバイスの稼働時間 (58%) で、最も多いのは修理の速さと容易さ (66%) です。それ以外は、パフォーマンス (65%)、バッテリー駆動時間 (63%)、堅牢性 (60%) となっています。

図 3

新しいデバイス テクノロジーにより、ユーザー エクスペリエンスを改善し、従業員の要望により即した性能を提供できる

「貴社において、新しいデバイス テクノロジーの需要を促進している要因は次のどれですか」
(最大の要因を 3 つ選択)



調査対象：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、ANZ（オーストラリア、ニュージーランド）地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 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の複雑さに対処しきれないアジア太平洋・日本地域の企業

テクノロジーによって、できることが増え、会社のデータへのアクセスが可能になると、ビジネス ニーズに従って、多くの従業員が最新のデバイスを（多くの場合、数台）使用して常につながりを維持しています。つまり、従業員は、使用するすべてのデバイスで同じレベルのサポートが得られ、新しい機能を利用できるように、I&O 担当者が対応するものと考えています。IT リーダーは、与えられた厳しい予算の中で、これらの課題の解決策を懸命に見つけようとするでしょう。

テクノロジーの多様性は、デバイス ライフサイクルの管理の課題ももたらします。具体的には PC ライフサイクル管理について、APJ の組織で最大の課題に選ばれたのはコスト（回答者の 62%）と厳しくなる予算圧力（40%）です。その他の課題は、多数のベンダーとの関係を管理しなければならないこと（43%）と従業員テクノロジー環境に現在含まれるデバイスが多様であること（33%）に起因しています（図 4 参照）。この調査の回答結果を見ると、PC ライフサイクル管理戦略の抜本的な見直しの必要性が浮かび上がります。

- ▶ PC ライフサイクルの効率的な IT サポートを用意することが、ハードルの 1 つになっています。有効な PC ライフサイクル管理を行うには、専用のツールとスキルが必要になるでしょう。PC ライフサイクルのさまざまな段階での継続的なサポート（25%）と、リモートワーカーのサポート（37%）を考慮すると、課題は倍増します（図 4 参照）。
- ▶ 回答者の半数近くが、複数のベンダーを管理していません。PC ライフサイクル管理に関して複数のベンダーを管理するという複雑な状況のため、最適な成果が得られません。従業員一人ひとりの要件に合わせてカスタマイズすることは、なかなかできません。この調査の回答者の 49% は、APJ 地域の企業は PC ライフサイクル管理の対象になる PC を多数のベンダーやリセラーから調達する必要があるとしています（図 4 参照）。一方、回答者の 54% は PC ライフサイクルのプロセスは 1 ベンダーによって管理が代行されているとしています（図 5 参照）。
- ▶ PC ライフサイクル管理の現在の方法は、非効率的です。調査の回答者のうち、PC ライフサイクル管理ツールを導入しているのは 16% にとどまります。つまり、APJ の組織の 84% が、従業員のデバイスのライフサイクル中に、従業員のデバイス ニーズについて十分に把握できていません。さらに、回答者の 80% が、展開中

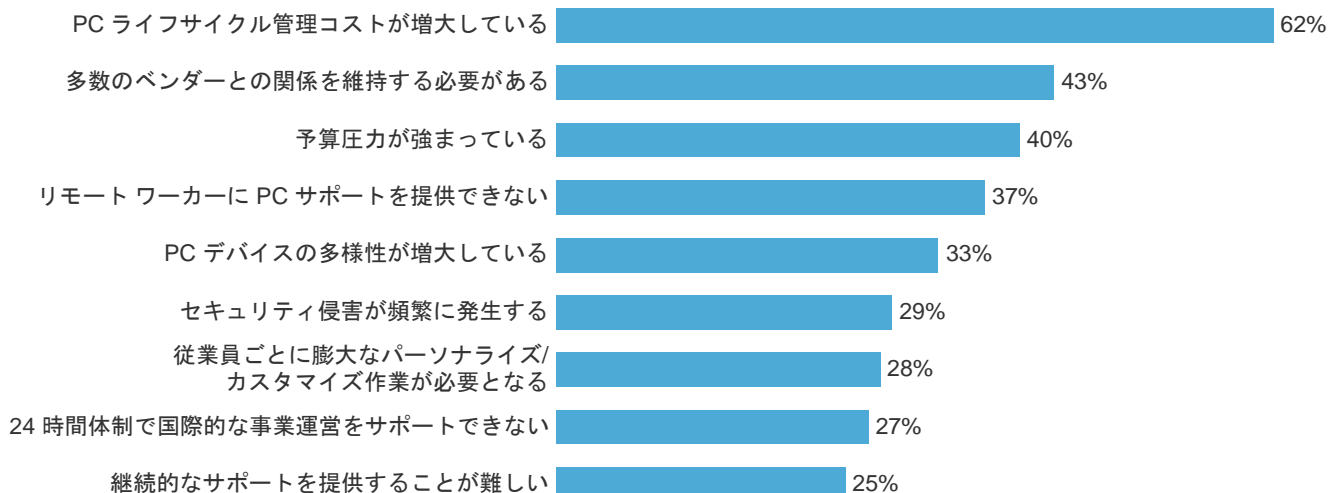
図 4

コストと複雑なベンダー関係の管理が、PC ライフサイクル管理における最大の課題

「社内の PC ライフサイクル管理に関して、現在直面している課題は次のうちどれですか」

（該当するものをすべて選択）

（回答者 = IT 意思決定者）



調査対象：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、ANZ（オーストラリア、ニュージーランド）地域の様々な組織に属するビジネス意思決定者 220 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）

の PC で 10 種類以上の PC イメージを使用しており、ライフサイクル管理を効率よく実施できないことが伺われます (図 5 参照)。

▶ **社内で PC ライフサイクル管理に対応できるだけのスキルがありません。**社内で対応できるだけのスキルがないために、個人またはグループのニーズに合わせて各 PC のソフトウェアや構成をカスタマイズできるとした回答者は 32% にとどまります。また、PC ライフサイクル管理ツールを使いこなすために必要なスキルや経験が従業員にあるとした回答者は 31% です (図 5 参照)。

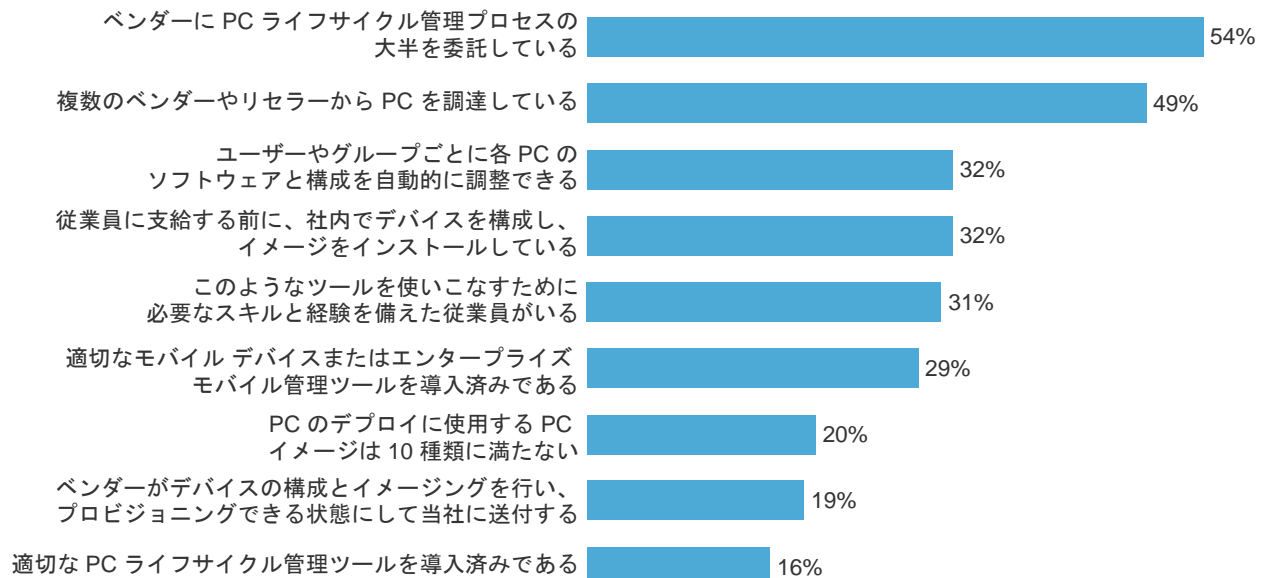
図 5

APJ の組織には、PC ライフサイクル管理に対応できるだけの社内スキルがない

「以下のうち、貴社の現在の PC ライフサイクル管理能力に当てはまる記述はどれですか」

(該当するものをすべて選択)

(回答者 = IT 意思決定者)



調査対象：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、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属するビジネス意思決定者 220 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)

従業員の PC のライフサイクルを社内 で効果的に管理できるだけの力が会社 にない

現在、ユーザーが業務に取り入れるテクノロジーは、劇的に変化していますこの新しい世界の住人は影響力を持つデジタル ネイティブです。彼らは、大胆にも仕事をする場所や方法についての従来の常識に立ち向かい、24 時間体制でサポートやセキュリティが保証され、仕事関連の活動に勤しむことができる新しい方法を見つけるよう IT に求めています。この変化と新しいクラウドおよび仮想化テクノロジーの台頭によって、従業員が使う PC、アプリケーション、デバイスの提供と管理についての企業の考え方は変わって行くでしょう。

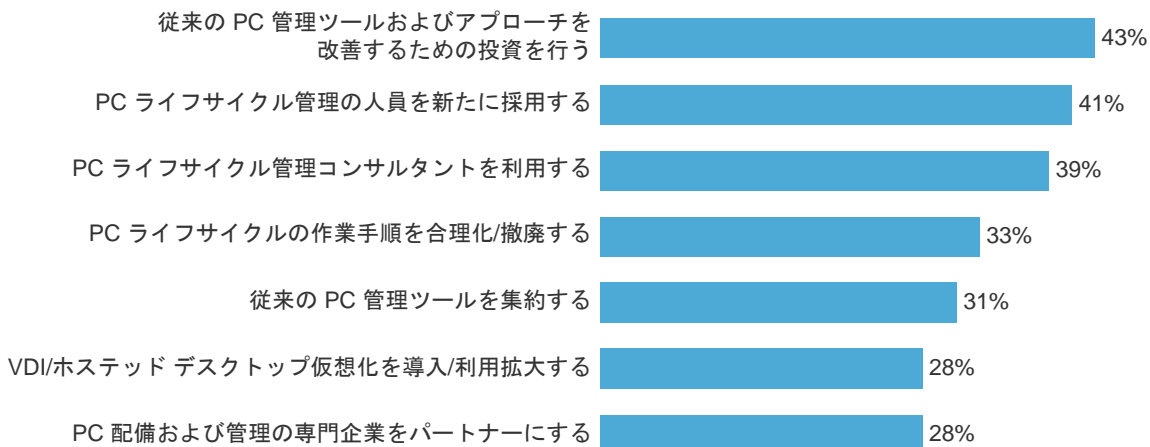
IT 部門は、予算をやり繰りしつつ、効率的な IT サポートを PC ライフサイクル全体を通じて提供し、生産性と従業員エクスペリエンスを改善する必要があります。APJ の組織に、十分な社内スキルがないことは明白です。その結果、管理しなければならない PC ライフサイクル管理ベンダーが多くなりすぎ、複雑な関係を管理しようと企業が努力するほどに、コストが上昇します。以下のように、PC ライフサイクル管理戦略は進化すると予想されます。

- ▶ PC ライフサイクルを管理するために、より性能のよいツールを採用します。APJ 地域の回答者の 43% が、PC 管理ツールを強化するための投資を検討しています。また、31% は既存の PC 管理ツールを統合して、従業員テクノロジーのアプローチの統合を図っています (図 6 参照)。
- ▶ 既存のスキル ギャップを埋める対策を取ります。APJ 地域では、PC ライフサイクル管理のために新しいスタッフを採用して現在の社内のスキル不足を補う (41%) としている 企業があります。一方、回答者の 39% はその仕事を PC ライフサイクル管理のコンサルタントに外部委託するとしています (図 6 参照)。
- ▶ PC ライフサイクルのプロセス関連業務をテクノロジー サービス プロバイダーに委託します。このような二次的な活動をなくすことで、IT スタッフは、従業員が必要とする本当に価値のあるサービスを提供することに集中して取り組めます。Forrester では、企業は社内スタッフが中核業務に取り組めるように、PC ライフサイクル管理プロセス業務の一部をテクノロジー サービス プロバイダーにアウトソースすると見えています。

図 6

APJ 地域の企業は、PC ライフサイクル管理ツールに投資し、PC ライフサイクルの課題に取り組むためのスキル不足を補うことを検討

「次のうち、現在直面している PC ライフサイクル管理の課題を解決すると考えられる対策はどれですか」
(該当するものをすべて選択)



調査対象：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、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド)
地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 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)

現状は、テクノロジー プロバイダーにいくつか主要な業務をアウトソースすることで、企業とテクノロジー サービス プロバイダーの双方に、PC ライフサイクル管理戦略を進化させるチャンスがあります。そのために、APJ の企業では、テクノロジー プロバイダーに次のような資質を求めています。

▶ **組織的な多様性に対応できる。** 企業の 35% は広範な地域をまたがる運用をサポートできるテクノロジー プロバイダーを求め、26% はグローバルにサービスを提供できるプロバイダーを求めています。また、法令やコンプライアンスの状況は変動することを踏まえ、回答者の 30% は法令遵守の強化のサポートを求めています (図 7 参照)。

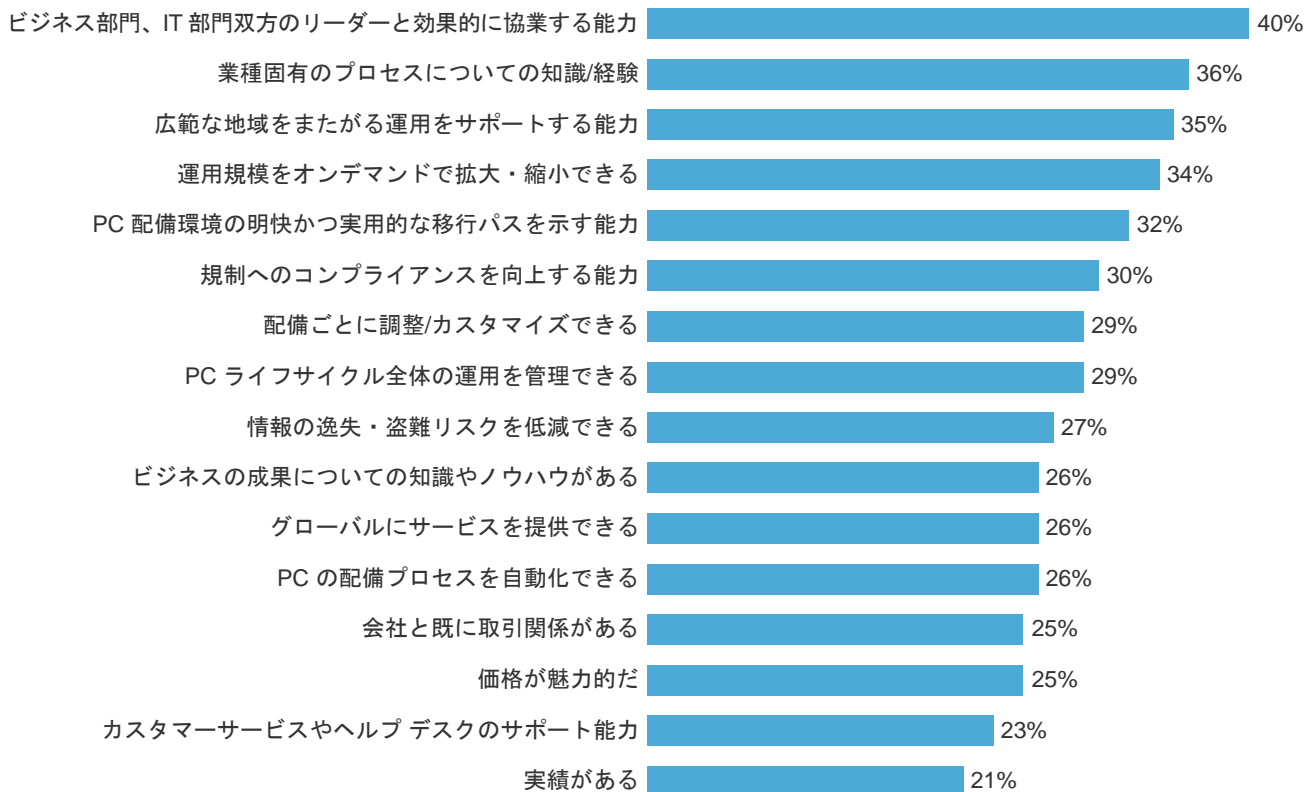
▶ **特に高く評価されている資質は、経験豊富、柔軟性、リーダーシップ。** 回答者の 40% は、ビジネス部門、IT 部門双方の責任者と効果的に連携する能力をテクノロジー パートナーに求める最大の資質であるとしています。APJ の組織がテクノロジー サービス プロバイダーに求めるその他の主な資質としては、社内のビジネス プロセスのよりの確な理解を可能にする業種に特有の知識/経験 (36%) と独自の要件に合わせたソリューションのカスタマイズのサポート (29%) です (図 7 参照)。

図 7

企業は PC ライフサイクル管理のテクノロジー パートナーにさまざまな資質を求めている

「貴社のエンド ユーザー コンピューティングをサポートするテクノロジー パートナーを選ぶ際、決め手となる重要な能力は次のうちどれですか」

(5 つまで選択してください)



調査対象：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、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 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)

主な提案

Forrester では、I&O 担当者の皆様が、ワークフォース変革の一環として以下の主要なプロセス変更を実施することを提案します。

- ▶ **顧客の獲得と維持、顧客へのサービス提供に必要なテクノロジーに予算を割り当てる。** 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。企業の運用チームは、テクノロジー戦略について自社のマーケティングや業務部門の他の責任者と連携して、顧客に積極的に関わる取り組みを支援できるようになるべきです。
- ▶ **サポート業務を社外に委託する。** 個人所有のテクノロジーの業務利用 (BYOT) が認められる時代では、社内スタッフが多種多様なテクノロジーのすべてに対応し続けることには無理があります。そこで、社内で行う業務の境界線を引き直す必要があります。それには、問題のトラブルシューティングと解決に、社外のグループを活用することになるでしょう。クラウドが社外のスキルとスケール メリットを利用する手段であるのと同様に、サポート業務にも社外リソースを活用できます。Apple や Google、Microsoft、Samsung から新しいデバイスや OS がリリースされるたびに、社内スタッフが学習する意味はあるでしょうか。Apple の「Genius Bar」や Microsoft の「Answer Desk」、Best Buy の「Geek Squad」など、外部のサポート チャンネルを利用した方が、よいサービスを受けられないでしょうか。外部のリソースを利用するために特定のプロセスを“仮想化”して、テクノロジーの障害が発生した場合にユーザーがサポートを受けやすくすることをお勧めします。
- ▶ **インテリジェントな自動化の利用を拡大して、デバイス ライフサイクルを合理化する。** PC のライフサイクルの自動化は、間違いなく可能です。また、自動化はするべきです。残念ながら、基本機能以上の自動化に投資をする企業はほとんどありません。大半の企業の自動化は、週次パッチ サイクル、ソフトウェアのパッケージング、デプロイ止まりです。しかし、さらに一歩踏み込んで、ライフサイクル プロセスの自動化にさらにインテリジェンスを組み込むことができれば、まったく別のレベルの俊敏性が得られます。たとえば、国際的な航空会社では、PC のプロビジョニング プロセスを動的に自動化しています。新しい PC の場所、役割、メーカーが何であっても、ネットワーク上のどこでも最初に電源を入れてからすぐに、自動的に正しいイメージ、ソフトウェア、設定プロファイルが適用されます。

付録 A : 調査方法

本調査において、Forrester 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、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、職場の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。本調査の実施期間は 2016 年 8 月から 2016 年 9 月までです。

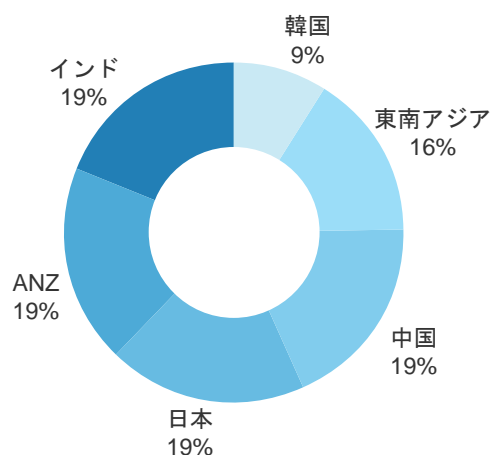
付録 B : 参考グラフと調査対象者

図 8

調査対象者について：会社の種類 — 所在地および組織の規模

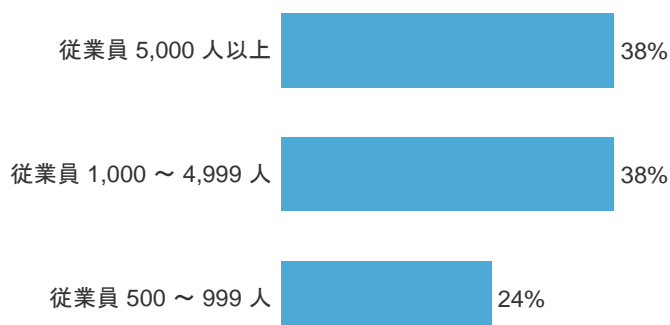
「勤務先所在地 (国) を選択してください」

(1 つ選択してください)



「貴社の従業員数はおよそ何人ですか。本社、支社などすべてを含めたおよその人数をお答えください」

(1 つ選択してください)

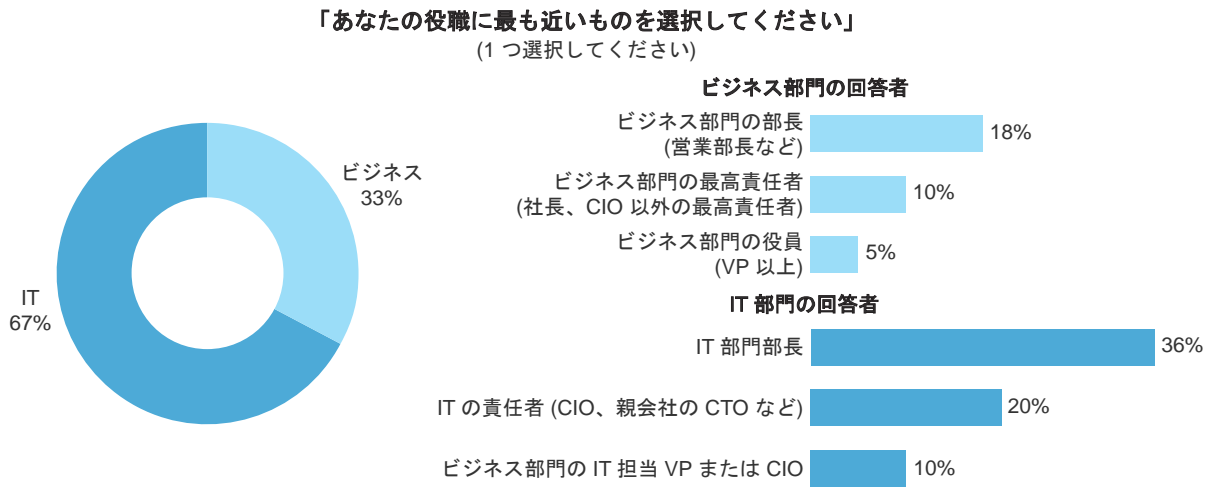


調査対象：中国、インド、日本、SEA (シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン)、韓国、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 人

(端数処理のため、合計が 100% にならない場合があります)

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 9
調査対象者について：社内での役職

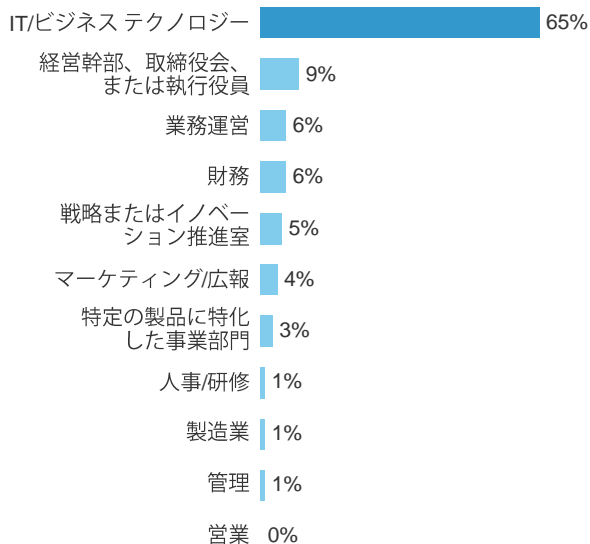


調査対象：中国、インド、日本、SEA (シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン)、韓国、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 人

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

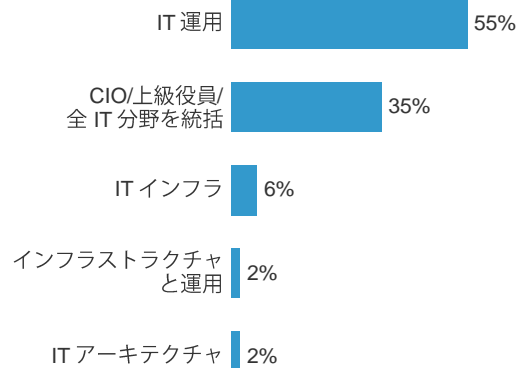
図 10
調査対象者について：所属部署

「あなたの所属部署に最も近いものを選択してください」
(1つ選択してください)



・意思決定者の過半数は、IT/テクノロジー部門に所属していると回答。

「会社の IT 部門に所属していると答えになりました。あなたの主な職務分野に最も近いものを選択してください」



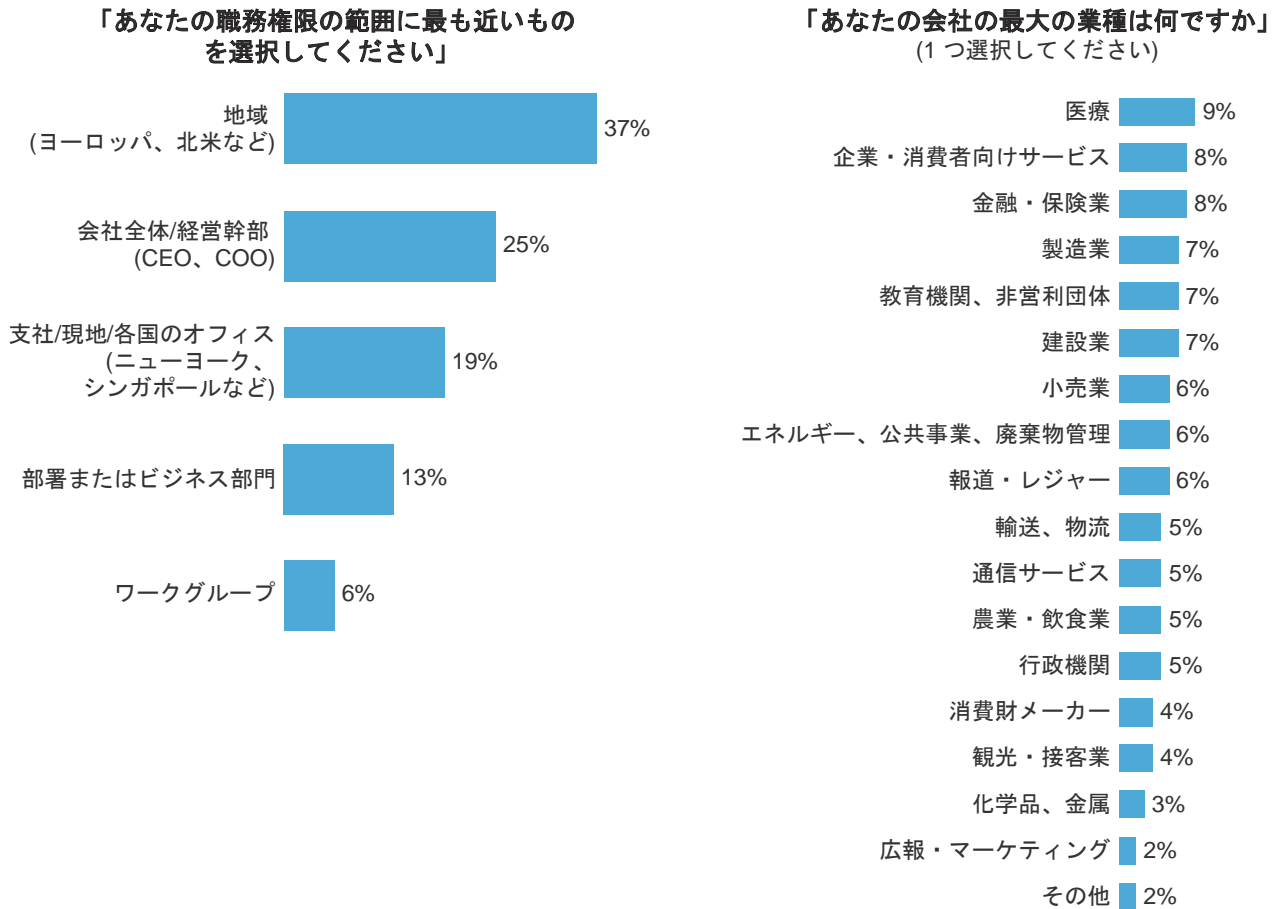
調査対象：中国、インド、日本、SEA (シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン)、韓国、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 人

(端数処理のため、合計が 100% にならない場合があります)

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 11

調査対象者について：業種および職務権限



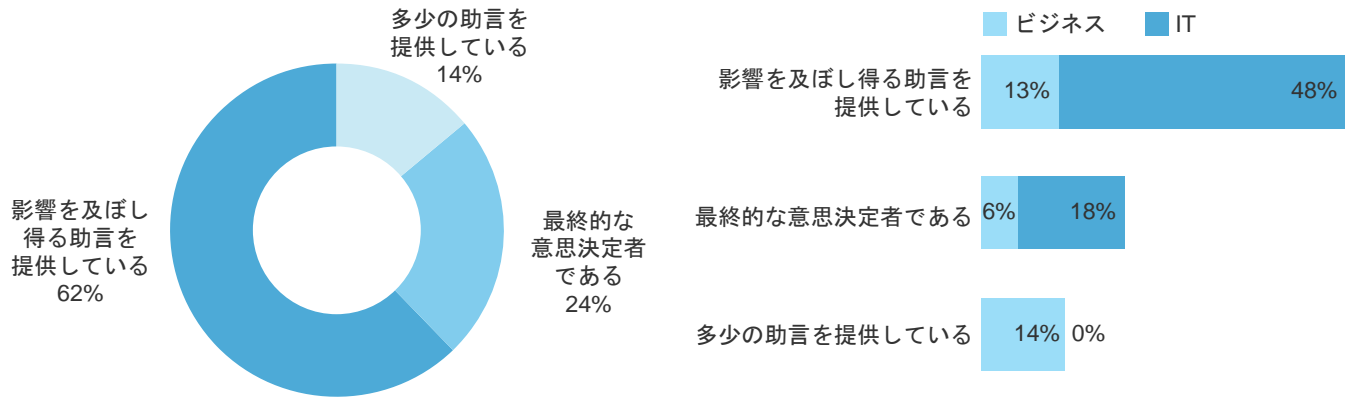
調査対象：中国、インド、日本、SEA (シンガポール、マレーシア、インドネシア、フィリピン)、韓国、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド)
地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 人

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 12

調査対象者について：ハードウェア調達における役割

「あなたは会社のクライアント コンピューティング ハードウェアの
調達判断にどの程度関与していますか」



調査対象：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、ANZ (オーストラリア、ニュージーランド) 地域の様々な組織に属する IT およびビジネス意思決定者 327 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)