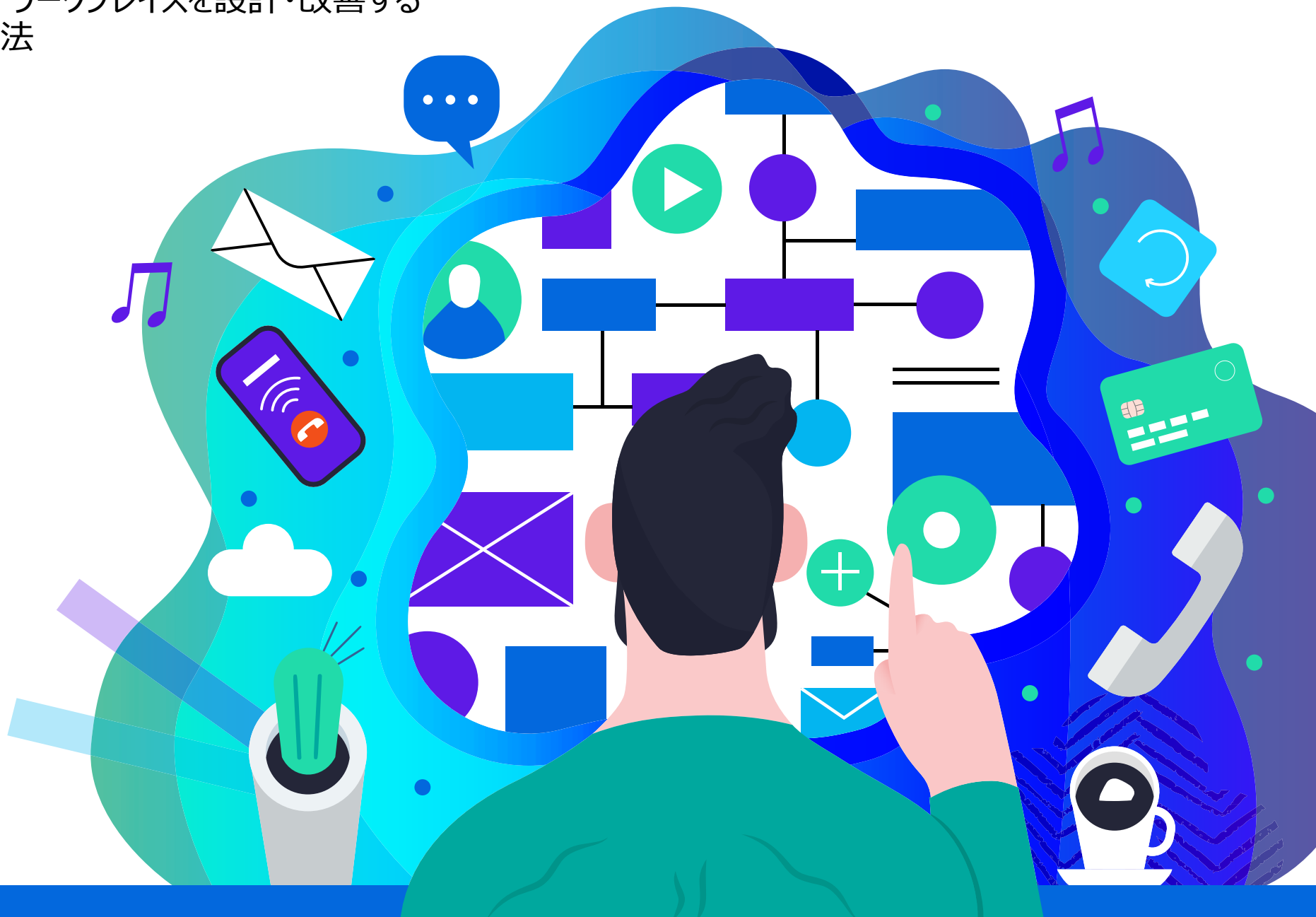


2022年 従業員向けテクノロジー エクスペリエンス トレンド：

qualtrics^{XM}

デジタル ワークプレイスを設計・改善する
3つの方法





以下のようなシーンを思い描いてみてください。

- + 新入社員が、自宅からリモート出社して初日の勤務を開始する。
- + シンガポールのリーダーが、ニューヨークとブリュッセルのメンバーとビデオ会議を行う。
- + 部署を横断したプロジェクト チームでの共同作業のため、クラウドに保存されているドキュメントや共有のチャット チャンネルを利用して、プロジェクトに取り組む。

上記のシナリオには、ひとつの共通点が存在します。どのケースにも、重要な従業員エクスペリエンスが含まれています。そして、テクノロジーが存在しなければ、上記のようなシナリオは実現できません。

クアルトリクスは、**テクノロジー エクスペリエンスとは従業員エクスペリエンスである**と考えます。今や、両者は切っても切れない関係にあります。現在はもちろん今後も、従業員の働き方によって密接に結びつけられていくと予想されます。

新しい人材を惹きつけるだけでなく、自社に所属する人材の離職を防止するためにも、従業員に適切なテクノロジー エクスペリエンスを提供し、最高の仕事ができる環境を用意することは、これまでになく重要になっています。

そのため、企業、特にIT・人事部門のリーダーとメンバーには、優れたテクノロジーエクスペリエンスを従業員に提供することが求められています。働く場所がどこであっても、従業員が最高のパフォーマンスを発揮するために、権限・裁量とモチベーションを得られる環境を整備する必要があります。

CIO（最高情報責任者）やCHRO（最高人事責任者）が、従業員エクスペリエンスに関する目標を掲げる例が増えています。経営層との緊密な連携によって、自社が提供するサービスのビジネス価値がさらに際立つようになるでしょう。

本書では、従業員エクスペリエンスを形成するデジタルワークプレイスに関する2022年の主要トレンドと、今後に向けたテクノロジーエクスペリエンスに関するコラボレーション・デザイン・改善の実用的なヒントをご紹介します。



目次

2022年のトレンド

- 1** テクノロジー エクスペリエンスが、生産性向上と協力の成功を左右する
- 2** ハイブリッド型勤務は今後も続く
- 3** ホーム オフィスにおけるテクノロジー エクスペリエンスを企業が支援する

トレンド 1

**テクノロジー エクスペリエンスが
生産性向上と協力の成功を左右する**

トレンド 1

テクノロジー エクスペリエンスが 生産性向上と協力の成功を左右する

仕事に費やす時間を従業員がどう感じているかと、その仕事の生産性は密接に関連しています。そして、仕事で利用するテクノロジーは、生産性を高める強力なツールです。

それはなぜでしょうか？クアルトリックスの調査は、デジタル ワークスペースでの体験と、従業員エンゲージメント、自社を推薦する意向、継続勤務意向といった主要指標との間に強い相関が存在することを明らかにしています。

自社のテクノロジー エクスペリエンスが期待を上回っていると回答した従業員の割合は30%にとどまりますが、このグループは他と比較して、自分自身の従業員エクスペリエンス全体を非常に肯定的に捉えています。具体的には、自社のテクノロジー エクスペリエンスが期待を上回っていると回答した従業員においては、総合的な従業員エクスペリエンスが期待以上とした割合が、他の従業員の3.5倍となっています。

また、テクノロジーに満足している従業員は、エンゲージメント、自社を推薦する意向、オフィスが楽しい場所であると感じる可能性が、いずれも高くなっています。

“ 自社のテクノロジー
エクスペリエンスが
期待を上回っていると
回答した従業員の割合は
30%にとどまります

トレンド 1

テクノロジー エクスペリエンスに満足している層・不満足である層

自社のテクノロジーを活用して問題なく仕事を進めているのは、どのような人々でしょうか？結論からいうと、50歳未満の従業員とエグゼクティブ層です。

クアルトリクスの調査によると、50歳未満の従業員の58%が、現在の会社のテクノロジーは、これまで働いてきた他の職場のテクノロジーよりも優れていると答えています。この比率は、50歳以上の従業員では、19ポイント低い39%となります。

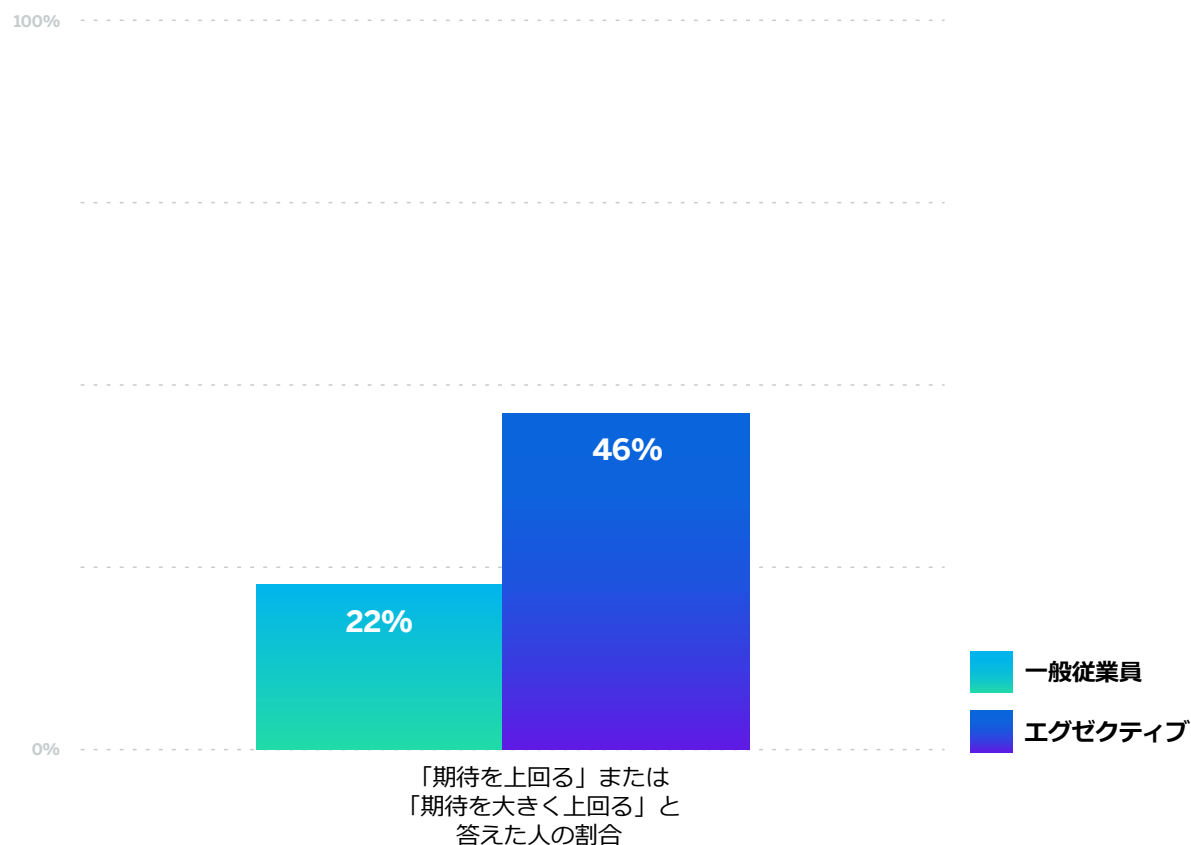
また、50歳未満の従業員のうち33%が、自社のテクノロジーについて全体的にポジティブなエクスペリエンスが得られていると回答していますが、50歳以上で同様の回答をした従業員はわずか19%でした。

また、50歳未満の回答者のうち70%が、自社のテクノロジーは可能な限り生産性を向上させることに役立っていると考えていますが、50歳以上では61%にとどまっています。

トレンド 1

職位によっても大きな差が見られます。エグゼクティブ（副社長以上）レベルの役職を持つ層では、期待以上のテクノロジー エクスペリエンスが得られていると感じる回答者の割合が、一般従業員の2倍以上になっています。

一般従業員は、エグゼクティブよりも、テクノロジー エクスペリエンスに満足していない



トレンド 1

従業員が良好なテクノロジー エクスペリエンスを得るためには何が必要か？

従業員の3分の2以上（68%）が、自社のテクノロジーは生産性を最大限に高めることに貢献していると回答している一方、3分の1前後の従業員はそうは感じていません。

テクノロジーによって生産性が向上しないのであれば、期待を上回るような良好な従業員エクスペリエンスを実感することは困難となります。

クアルトリックスの調査結果

“従業員約3分の1は、自社のテクノロジーによって生産性が可能な限り向上しているとは感じていません”



44%

テクノロジーが生産性向上に貢献していると思う、または非常にそう思うと答えた従業員の44%は、良好な従業員エクスペリエンスが得られていると回答しています。

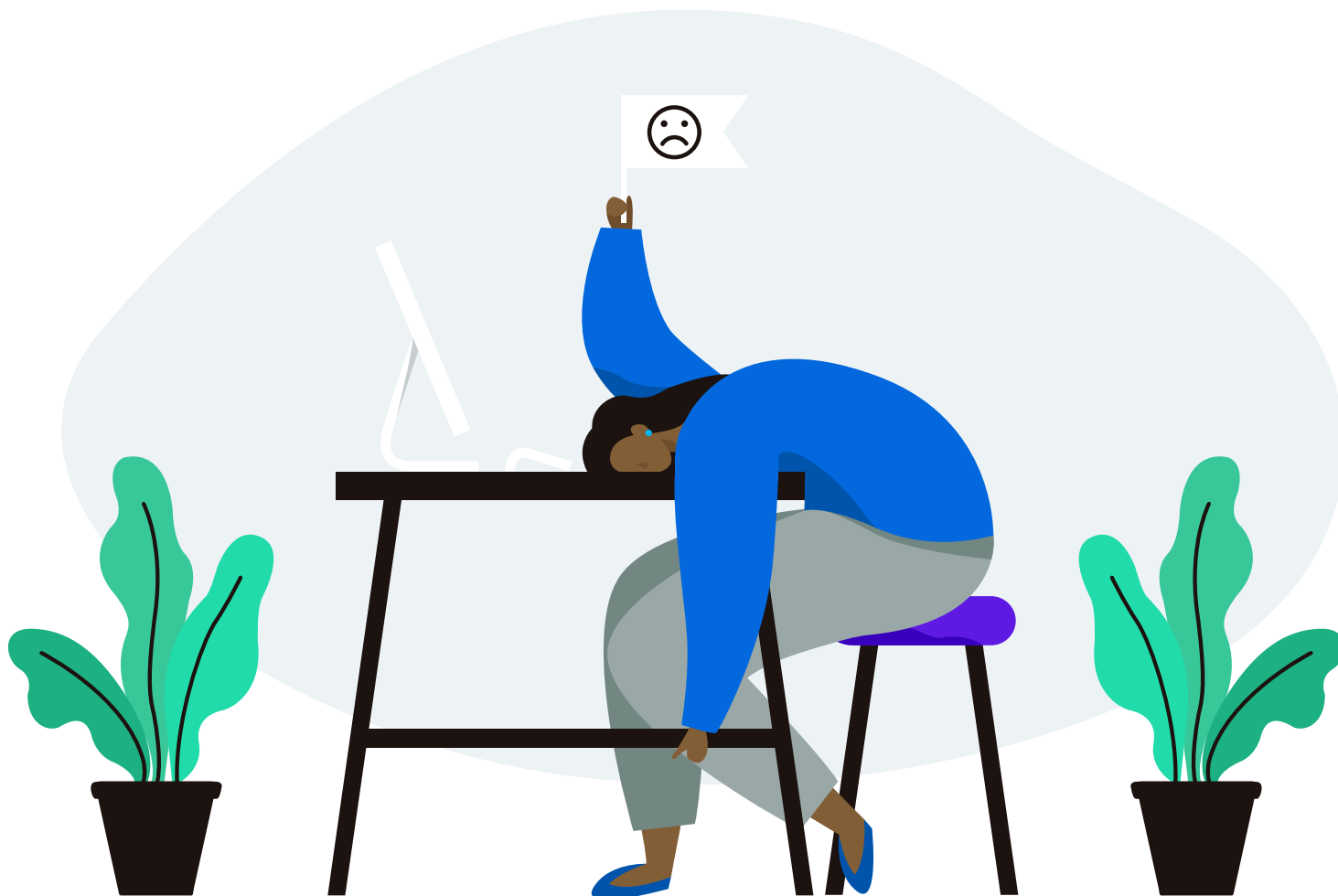
11%

対して、自社のテクノロジーが生産性向上に貢献しているとは思わないと答えた従業員のうち、良好な従業員エクスペリエンスが得られていると回答したのは、わずか11%でした。



👉 今日、従業員エクスペリエンスは、デジタルに関連する体験と深く結びついています。テクノロジーが生産性の足枷となっている場合、全体的なエクスペリエンスを素晴らしいと感じることはほぼ不可能でしょう。

マット・エヴァンス、シニア EXプロダクトサイエンティスト



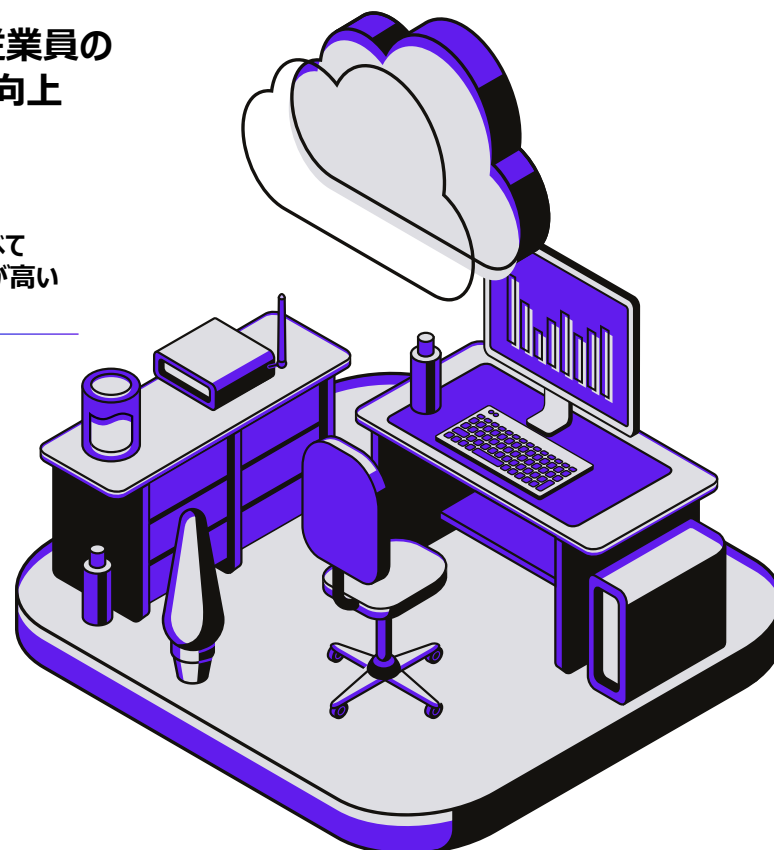
トレンド 1

毎日のように時差を超えて共同作業している人々のエンゲージメントにも、大きな差が見られました。国境を越えた共同作業に携わる回答者のうち、「テクノロジーが生産性を向上させる」と答えた人のエンゲージメントは86%と、それ以外の回答者に比べて230%も高くなっています。

国境を越えた共同作業をしている従業員のうち、テクノロジーによって生産性が向上しているとした回答者は……

230% その他の人に比べてエンゲージメントが高い

85% その他の人に比べて、3年以上在籍する可能性が高い



トレンド 1

アクションを起こすためのヒント

「新しい仕事の場」では、従業員が生産性の高まりや、他のメンバーとのつながりを感じられるようなエクスペリエンスを創出していくことが重要になるでしょう。以下に、デジタル ワークプレイスによってより良いエクスペリエンスを生み出すために、IT部門が重点的に取り組むべき領域を紹介します。

1. 「人」を中心としたワークスペース エクスペリエンスを創出すること。

従業員向けのテクノロジーは、組織のために時間を節約したり、生産性を向上させたりすることだけがポイントではありません。IT部門のリーダーは、従業員のために時間の節約や効率の改善、スムーズな共同作業や場所を問わない仕事環境を実現できるように支援していく必要があります。

2. 従業員のライフスタイルに合った仕事環境を提供すること。

従業員は、オフィス同様に自宅でも効果的に仕事ができることを、自分自身と勤務先企業に証明してきました。そのため、未来のワークプレイスは、生産性を高めるために必要なテクノロジーを含め、個人に合わせて高度に個別化されたものになるでしょう。

3. テクノロジーに関するトレーニングを積極的に提供すること。

特に、高年齢層の従業員をサポートすることが必要です。クアルトリックスの調査によると、キャリアの終盤を迎えた従業員ほど、全体的にテクノロジーに対して否定的である傾向が強くなっています。問題の1つとして、高年齢の従業員は若年層よりもSlack、Teams、Zoom、OneDriveといった、重要性を増しているコラボレーション ツールに馴染めていない可能性が挙げられます。また、若年層と比較すると、テクノロジーに関するトレーニングを受ける機会が少ないことも考えられます。これらの問題に対処するために、魅力的なトレーニング プログラムの提供を推進していくことが重要となります。

トレンド2

ハイブリッド型勤務は今後も続く

トレンド 2

ハイブリッド型勤務は今後も続く

ハイブリッド型勤務を効果的に実践したいと考える企業は、対面・リモート両方での共同作業を可能にする、良質なデジタル エクスペリエンスを創出していく必要があります。クアルトリクス^{XM}の調査によると、実際にリモートワークは、従業員のウェルビーイングに前向きな影響を与えており、精神的・身体的・経済的な面で生活状態が向上したという回答が得られています。

- + 従業員の半数（50%）が、メンタルヘルスが向上したと答え、悪化したと答えた人はわずか19%でした。
- + 従業員の半数（50%）が、身体的な健康が向上したと答え、悪化したと答えた人はわずか18%でした。
- + 従業員の半数近く（43%）が、経済的な健全性が向上したと答え、悪化したと答えた人はわずか12%でした。

2022年に企業が成功を収めるには、オフィス勤務、完全リモート、ハイブリッドといった、さまざまな場所で働くことができる選択肢を用意することが必須となるでしょう。その実現には、適切なテクノロジーの導入が必要になります。

トレンド 2

“ 多くの場合、オフィスには高速インターネットや大型モニターといった設備が整っていますが、リモートで仕事をしたいという従業員の要望の高まりに応じて、テクノロジーに対する認識を変えていく必要があるでしょう。

マット・エヴァンス、
シニア EXプロダクトサイエンティスト

ハイブリッド型勤務形態をサポートする

従業員にとってオフィスが重要な場所であることに変わりはありませんが、その理由は変わってきています。従業員は、オフィスとは出勤が義務づけられているために行く場所ではなく、必要に応じて共同作業や交流のために行く場所としたいと考えています。つまり、いつ、どのような目的でオフィスに行くかを柔軟に決められる自由度を求めているのです。クアルトリクス調査によると、従業員が望むオフィスへの出勤頻度は、週に2日です。

最も成功する組織、最も幸せな従業員は、ハイブリッド勤務形態を実践しています。IT部門はそれを理解し、ハイブリッド型の労働環境を支援するテクノロジーへの投資を検討する必要があります。

たとえば、オフィスにいるメンバーもリモート勤務メンバーも、会議で同等に発言ができていのかどうかを検討しましょう。これには、ビデオ会議、VPN、オフィス内ネットワーク、リモート環境でのWi-Fiといったテクノロジーへの投資が含まれます。

トレンド 2

アクションを起こすためのヒント

従業員エクスペリエンスの向上には、IT部門と人事部門のリーダーが協力し、あらゆるメンバーがどのような場所でも快適に仕事ができるようなハイブリッド型勤務を設計する必要があります。

1. 従業員の声に継続的に耳を傾けるシステムを構築してアクションを起こすこと。

人材を確保し、従業員に権限・裁量を付与していくためには、従業員がどのような経験をしているのかを深く理解し、改善のためのアクションを重ねていく必要があります。多くの企業がすでに実施しているか、ロールアウト中であるハイブリッド型勤務が、事態の複雑さを深めています。テクノロジーはチームの一体感や結束力を高める可能性を秘めています。ハイブリッド型勤務に関する従業員からのフィードバックに耳を傾け、それに基づいた施策を実行していくことが必要不可欠です。

2. 勤務場所を問わず、常に良質なテクノロジー環境を提供すること。

ハイブリッド型勤務が抱える最大の課題のひとつは、働く場所によって、従業員エクスペリエンスが大きく異なってしまうことです。通信速度や音声・画像の質など、働く場所によって発生するテクノロジー環境の差は、従業員の行動や感情に影響を及ぼします。テクノロジー エクスペリエンスについての従業員の声を収集する際には、自宅とオフィスでどのような違いがあるか把握できる質問をし、そのギャップを埋める対策を講じていくことが重要です。

3. 変化に対し、素早く柔軟に対応すること。

大きな改革を行う場合は常にそうですが、リーダーは新しい考え方を採用し、行動や働き方の規範を定義して、従業員と双方向の対話をしながら、ハイブリッド型勤務のエクスペリエンスを生み出し、改善していく必要があります。

トレンド3

ホーム オフィスにおける
テクノロジー エクスペリエンスを
企業が支援する

トレンド 3

ホーム オフィスにおける テクノロジー エクスペリエンスを 企業が支援する

🗨️ ホーム オフィスを持つ従業員の83%が、「仕事に必要なリソースにアクセスできる」という設問に「そう思う」または「強くそう思う」と答えています。

従業員の半数が、在宅勤務を開始してからメンタルヘルスが改善したと答えています。なぜそれほど効果があったのでしょうか？自宅に仕事専用のスペースがあるかどうか、リモートワークの満足度に大きく影響するようです。

クアルトリックスの調査によると、自宅に仕事だけに利用できるホーム オフィスがあると答えた従業員は、自身のテクノロジー エクスペリエンスをかなり好意的に評価しています。在宅勤務時に利用できるホーム オフィスがある従業員とない従業員では、ほとんどの項目で約20ポイントの差が見られます。

具体的には、ホーム オフィスを持つ従業員の83%が、「仕事に必要なリソース（資料、機器、テクノロジーなど）にアクセスできる」という設問に「そう思う」または「非常にそう思う」と答えています。これに対してホーム オフィスを持っていない従業員のうち、必要なリソースにアクセスできていると思う、または非常にそう思うと回答したのは、67%にとどまっています。

トレンド 3

「自社が提供するテクノロジーは、可能な限り生産性を高めることに貢献している」という意見には、ホーム オフィスを持つ人の79%が同意しています。

ホーム オフィスを持たない従業員のうち、この意見に同意したのは55%のみです。

「自社が提供するテクノロジーは自分の期待に応えている」という考えについて、ホーム オフィスを持つ従業員の39%が「強くそう思う」「そう思う」と答えたのに対し、仕事専用スペースを持たない従業員で「強くそう思う」「そう思う」と答えた人は18%でした。

🗨️ ホーム オフィスを持つ従業員の**79%**が、会社のテクノロジーによって可能な限り生産性を高められていると答えています。ホーム オフィスを持たない従業員では、**55%**にとどまります。



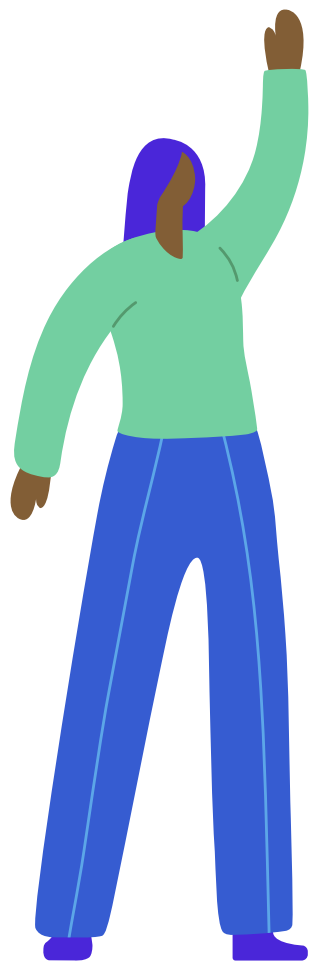
トレンド 3

アクションを起こすためのヒント

ホーム オフィスを整備するためのリソースを持っている従業員と、そうでない従業員とのギャップを埋められるよう支援しましょう。

👉👉 ホーム オフィスを
持たない従業員のうち、
「自社のテクノロジーが
自分の期待に応えている」と
いう設問に「強くそう思う」
または「そう思う」と
回答したのは、
18%のみでした。

- 1. 従業員と対話し、ホーム オフィスの整備に何が必要なのかを把握しましょう。**
経済的なウェルビーイングが低い従業員は、仕事でのストレスや精神的な限界をより強く感じる傾向にあります。
- 2. ホーム オフィスを整備するためのリソースや補助金を提供しましょう。**
リモートワーク用のスペースを整備する従業員を援助することで、わずかな投資で大きな効果が得られます。たとえば、通信環境が不安定な従業員には、250ドルの高性能ワイヤレス ルーターを提供するだけで、環境が大きく改善する可能性があります。
- 3. 販売店と提携し、安価に機器を提供してもらえないか交渉してみましょう。**
従業員のニーズを満たすテクノロジーを提供する企業を見つけることで、より良質な支援を実践することができます。従業員に対する適切なツールやリソースの提供は、在宅勤務中のウェルビーイングや生産性を高める可能性を秘めています。



結語

パンデミックの影響により、企業はデジタル ワークプレイスに関する従業員の要望に、遅まきながら耳を傾ける必要性を強く感じています。つまり、IT部門や人事部門のリーダーが必要だと考えるエクスペリエンスだけでなく、従業員からのフィードバックを取り入れ、従業員自身が必要とするエクスペリエンスをデザインしていく必要があるのです。

2022年の従業員向けテクノロジーは、すべての従業員が、どこで仕事をする場合でも、安全を確保し、生産性を高め、積極的に関わり、仲間との一体感を感じられるようなものである必要があります。

クアルトリクスが実施した調査の結果、現状では従業員のエクスペリエンスにはいまだにギャップが存在することが判明しました。しかし、一方で明るい兆しも見えてはいます。それは、前方に見えつつある課題は解決可能だということです。

企業は従業員の声に耳を傾け、フィードバックを収集し、収集した内容に基づいて施策を実行し、ホーム オフィス用の機器などに対して賢く投資することで、デジタル ワークプレイスにおける従業員エクスペリエンスのギャップを埋めていくことが可能になります。

IT部門が人事部門と協力して、従業員ウェルビーイングやエンゲージメントを高める、持続可能で包括的なワークプレイス エクスペリエンスを創造することは、最終的に企業の売上や利益といったビジネスの成果の向上に繋がっていきます。

付録：調査方法と調査対象者

付録

調査方法

本調査は 2021 年 8 月と 9 月に実施され、現在フルタイムで雇用されている 18 歳以上の13,936人が回答しました。

調査対象者

本調査では、27 カ国・地域の従業員の声を収集しました。以下の人数は、対象者自身が選択した居住国・地域をもとに集計しています。

+ オーストラリア 611名	+ インドネシア 314名	+ 韓国 326名
+ ベルギー 308名	+ イタリア 326名	+ スペイン 329名
+ ブラジル 329名	+ 日本 639名	+ スウェーデン/ ルウエー/ フィンランド 273名
+ カナダ 327名	+ マレーシア 310名	+ タイ 300名
+ 中国 628名	+ メキシコ 327名	+ アラブ首長国連邦 297名
+ フランス 639名	+ オランダ 617名	+ 英国 616名
+ ドイツ 628名	+ ニュージーランド 306名	+ 米国 3647名
+ 香港特別行政区 306名	+ フィリピン 314名	
+ インド 656名	+ シンガポール 526名	

業種

- + 学術研究機関 621名
- + 芸術とエンターテイメント 143名
- + B2B製造業 867名
- + ビジネス サービス 702名
- + 消費財 528名
- + 連邦政府 375名
- + 金融サービス 1250名
- + ヘルスケア 1218名
- + ハイテク 936名
- + マーケット リサーチ 90名
- + メディアとコミュニケーション 219名
- + 地方自治体 259名
- + 非営利団体および関連団体 203名
- + プロフェッショナル サービス 921名
(法律、広告など)
- + 外食産業 310名
- + 小売 1090名
- + 州政府 299名
- + 旅行およびホスピタリティ 326名
- + 不明 41名
- + 公益事業・エネルギー 333名
- + 卸売 314名
- + その他 2891名

年齢

- + 20歳未満：148名
- + 20～25歳：1464名
- + 26～29歳：1539名
- + 30～39歳：4786名
- + 40～49歳：3231名
- + 50～59歳：1961名
- + 60歳以上：793名
- + 年齢未回答 8名

性別

- + 女性 6970名
- + 男性 6903名
- + 性別未回答 14名
- + 自分で記述 2名
- + ノンバイナリ/
トランスジェンダー/
第三の性 47名

職位/役割

- + エグゼクティブ 1206名
(例：副社長以上)
- + 一般従業員 6734名
- + 上級リーダー 2229名
- + 管理職リーダー 3767名



監訳者

市川幹人

クアルトリクス・ジャパン EXソリューション ストラテジー ディレクター

従業員は物理面でもデジタル面でも、
より良いワークプレイス エクスペリエンスを求めています。

qualtrics.^{XM}



従業員を中心に据えた
デザインと改善は、
クアルトリクスに
お任せください。

デモのリクエスト