



従業員エクスペリエンスの実態とテクノロジーの役割に関する8か国調査

従業員エクスペリエンスは生産性とエンゲージメントを向上させる、情報を容易に入手できるテクノロジーが必要と回答

Citrixは、従業員エクスペリエンスの実態とテクノロジーの役割に関する調査を行い、その結果を発表しました。

本調査は、Citrixの後援によりEconomist Intelligence Unit (EIU) が実施したもので、従業員が職場でどのような体験をするかについて、企業の経営層がどのように考え対策を打っているのか把握することを目的としています。また従業員の職場での体験に良い影響を与えるテクノロジーについても検証しています。

調査の結果、過半数の企業において経営層は従業員エクスペリエンスを経営課題として重視していることが分かりました。その理由として、満足できる体験が得られることで従業員の生産性とエンゲージメントが向上することが挙げられています。さらに従業員エクスペリエンスを改善する方法として、経営層はITによる情報へのアクセス性の向上が必要であると認識していることが明らかとなりました。

調査では、「従業員エクスペリエンスは経営層にとって重要課題とみなされているか」の問いに対して、「みなされている（ある程度、非常に）」と答えた経営層は日本では77%、全回答者では81%となりました。

次に、「従業員が満足できる体験が得られることで、ビジネスにはどのように結びつくと考えているか」について尋ねたところ、「従業員の生産性の向上」と答えた経営層は日本では48%、全回答者では43%、「従業員エンゲージメントの向上」は日本では43%、全回答者では42%となり、従業員エクスペリエンスは経営層にとって従業員の生産性およびエンゲージメントを向上させる重要な指標であることが分かりました。日本では3位に「デジタルイノベーションのスピードアップ」（34%）が挙げられ、全回答者の23%を大きく上回りました。

さらに、「従業員の仕事への取り組み方に最も良い影響をもたらすテクノロジーは何か」という問いに対し日本の回答者は、「仕事をこなすために必要となる情報へのアクセス」（44%）、「リモート・ワークの許容」（44%）、「テクノロジーの使いやすさ」（41%）、「デバイスの選択肢の広さ」（36%）、「ユーザー・エクスペリエンスの良さ」（32%）と回答しました。

これまでは人材の採用と定着には、他社に勝る給与、福利厚生、およびキャリア育成プログラムがあれば十分でした。しかし今日では、これらはあって当然のものとみなされています。人材をめぐる激しい競争に打ち勝つには、企業は自らの職場をさらに改善し、従業員が真に求めるもの、すなわちシンプルかつ柔軟な仕事の進め方を提供しなければなりません。この新しい従業員エクスペリエンスにおいてはテクノロジーが主な推進要因となります。

Citrixの事業戦略担当エグゼクティブバイスプレジデント兼最高マーケティング責任者であるティム・ミナハン (Tim Minahan) は、次のように述べています。「現代人は、仕事をいつ、どこで、どのように進めるかについて自由を求めています。また仕事も個人生活と同様に容易に行えることも期待しています。売り手市場である今日の労働市場において人材を惹きつけ、定着させるためには、企業は「職場」の意味を捉え直し、従来型の従業員、リモートワーカー、非正規雇用者を受け入れるデジタル環境を作ると共に、彼らが最高のパフォーマンスを発揮するために必要とするツールと情報を、シンプルかつ統一された形で提供する必要があります。」

IT部門と人事部門が従業員エクスペリエンスに対し高い責任を感じていることに対し、CitrixのChief People Officerであるドナ・キンメル (Donna Kimmel) は、次のように述べています。「従業員エクスペリエンスとは、従業員が優れた仕事を行う動機づけとなる適切な環境を作り出すことに他なりません。この環境を作り出すことは人事部門だけの責任ではありません。従業員に与える報酬が重要な要素であることは事実です。しかし従業員が最高のパフォーマンスを発揮できるよう、不満を取り除き、生産性を高めることも必要です。生産性を妨げる要因は数多く存在します。これを解決するテクノロジーが必要です。テクノロジーの力でイノベーションやコラボレーションを促進させるのです。」

「働き方の未来は動的かつ分散しています。複数の業務プロセス間で従業員やデジタルリソースをシームレスにやりとりし、従業員が適切なインサイトや情報を利用できるようにする企業は、仕事の範囲を再定義し、従業員、最終的には顧客の成功を助長させるような新たな形でエンゲージすることが可能になります」とCitrixのミナハンは述べています。

調査日：2019年3月～4月、調査手法：アンケート調査、対象者：日本を含む8か国の「自動車」「エネルギー、石油、ガス」「金融」「ヘルスケア」「製造業」「小売」の経営者・役員約1,100名

本調査の詳細については、[こちら](#)（英語）をクリックして『The Experience of Work: The Role of Technology in Productivity and Engagement（仕事のエクスペリエンス：生産性とエンゲージメントにおいてテクノロジーが果たす役割）』のコピーをダウンロードしてください。シトリックスによる仕事の進め方改善の詳細については www.citrix.com ご覧ください。

###

<シトリックス製品に関するお問い合わせ>

<https://www.citrix.co.jp/contact/form/inquiry/>

<本件に関する報道関係お問合せ先>

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社 コーポレートコミュニケーションマネージャー 小保方 順子 Tel: 03 - 4577 - 5773 Email: yoriko.obokata@citrix.com