

デジタルウェルネスの 新時代に備える

テクノロジーによってワークプレイスの
生産性、革新性、およびエンゲージメント
をサポートするためのワーキングガイド

ボーナス
アジア太平洋地域
に関するテクノ
ロジーの寸評

01. はじめに
02. テクノロジーはどのように最新のワークプレイス エクスペリエンスを支えるか
03. なぜデジタルウェルネスには専任のリーダーと適切なツールが必要なのか
04. どうすれば技術関連の意思決定者は創造力と生産性を引き出すことができるか
05. 今選択したテクノロジーが長期的な競争上の優位性にどのように影響するか
06. アジア太平洋地域の分析：どこでも働けるテクノロジー
07. リサーチについて

目次

01

はじめに

01. はじめに

世界中が初めてアップルのマッキントッシュコンピューターを目にしたのは1984年の有名なCMでした。その中で、未来的な反逆分子はマッキントッシュを型にはまった方法で働く怠け者への対抗手段と表現していました。この広告は、自由に革新に取り組み、最高の仕事ができるようにする最高のテクノロジーを約束しました。そして、さまざまな方法でこれを実現してきました。私たちは、考え、創造し、境界を越えて、相互につながるために役立つツールを簡単に使用できます。

一方で最悪なのは、テクノロジーの進化が自分たちを反逆者というよりも、怠け者のように感じさせ、それを利用するのではなく、そのために働かされていることです。この感覚は、勤務時間外の電話連絡や、1日を仕事そのものでなく、仕事の技術的な作業に費やしたという認識に不安を感じているどのワーカーにも共通します。

現在の状況は問題を提起しています。

ワークプレイステクノロジーをどのように利用すれば、負担にならず、力をもらうことができますか？

この問題を考慮すべき重大な局面が迫っています。このレポートを作成している2019年後半には、人材不足が目の前に迫っています。現在、米国の求人件数は730万件で、求職者数は650万人に過ぎず、企業が要求を満たせない場合、ワーカーは自由に仕事を辞められる状況になっています。

ワークプレイステクノロジーは、生産性と革新性の最大化に向けて努力する従業員のサポートを推進し、リーダーは次のことに注目しています。最近のDJIの調査¹では、幹部の81%は、今後5年間で従業員のエクスペリエンス戦略はテクノロジーによって完全にまたは大幅に変えられると想定してい

ることがわかりました。企業のリーダーたちにとって、今が接続性過多になった日々の責任を一步下げて評価する時期です。

あなたのチームはテクノロジーに何を求めていますか、またその期待に応えることで何が得られますか？

逆に、あなたの会社はこれまで通りビジネスを続けることで何を失いますか？

当社のリサーチがこの評価の第一歩となるかもしれません。選択肢と注意をそらすものの出現によりオフィスにおけるテクノロジーとの関係性が壊れ、従業員がエンタープライズソフトウェアにより多くのことを求めるようになるという前提に基づいて、世界中のエンドユーザーを対象に技術動向と現代のワークプレイスエクスペリエンスとの関係について調査を行いました。

当社のリサーチで、専用ワークプレイスのサポートにおけるテクノロジーの役割に関する意見、特に新しい考え方であるデジタルウェルネスから見た意見が明らかになりました。

これらの見識は、より分散されたワークフォース、および健全な仕事をサポートするポリシーの制定に対する従業員の新たな期待を考慮すると、特に重要です。このレポートは、テクノロジーに対するワーカーの期待についてのリーダーの見識だけでなく、ワークフォースの満足度を高めるためのガイドラインも提供します。

¹<https://www.bls.gov/news.release/jolts.nr0.htm>

02

テクノロジーはどの
ように最新のワーク
プレイスエクスペリ
エンスを支えるか

02. テクノロジーはどのように最新のワークプレイスエクスペリエンスを支えるか

最高のユーザーエクスペリエンス設計は、ユーザーには見えないものです。ワークプレイステクノロジーにも同様のことが言えます。リサーチによると、従業員はこれが効率的に、効果的に、かつ目立たずに機能することを望んでいます。私たちの働きで、もっとも効率的な1日の就業時間の基盤を提供できるように機能しなければなりません。

この基盤の強度は、現代のワークプレイスエクスペリエンス (WX) ² (ワークプレイスのデジタルおよび物理スペース、プロセス、およびカルチャーの兆候の集約) の重要な要素です。WXの認識を形成する要素リストの中で、調査の回答者は「効果的なテクノロジーへのアクセス」を、給与、リーダーシップ、柔軟な就労形態、オフィスカルチャーに次いで5番目にランク付けしました (図2.1)。

テクノロジーがますます働き方の主要媒体になってきたことで、従業員が自分の仕事をどれだけうまくできるかを決定する重要な要素になります。World Economic Forumでは、テクノロジーが仕事を可能にする現代を第四次産業革命と呼んでいます。テクノロジーがすべてのビジネス目標に浸透していることが特徴で、「デジタル世代の占める割合が増えているグローバルな顧客基盤に向けて、企業は生産と消費の効率をより高いレベルへ引き上げ、新たな市場に進出し、新しい製品で勝負するために新興テクノロジーを利用しようとしています。」³

簡潔に言うと、テクノロジーが機能すれば、従業員にメリットがあります。優れたテクノロジーを利用していると答えた回答者の90%は、生産性が良好であると報告しています。

2.1

最高の仕事ができるワークプレイス環境を作るために必要な要素を重要度の高いものから順にランク付けすると、次のようになりました。

給与/報酬

19.8%

リーダーシップ/管理

18.8%

柔軟性のある就業形態

14.5%

オフィスカルチャー/企業のミッションまたは目標

13.1%

仕事に効果的なテクノロジーへのアクセス

12.4%

スキルトレーニング

12.1%

ウェルネスプログラム (ジムへの加入、マインドフルネスセッションなど)

4.8%

オフィスのデザインまたは特典 (無料のランチ、ビールの常備など)

4.5%

02. テクノロジーはどのように最新のワークプレイスエクスペリエンスを支えるか

2.2

職場のテクノロジーの品質は、優秀、平均的、不十分のどれですか？ また典型的な就業時間について、自分の生産性と仕事を効率的に完了させる能力をどのように評価しますか？

仕事で「優秀」なテクノロジーを利用している回答者の90%以上が、生産性が高いと報告している



■ 優れた生産性

仕事で「平均的」なテクノロジーを利用している回答者で生産性が高いと報告しているのは38%のみ



■ 平均的な生産性

仕事で「不十分」なテクノロジーを利用している回答者で生産性が高いと報告しているのは12%のみ



■ 低生産性

02. テクノロジーはどのように最新のワークプレイスエクスペリエンスを支えるか

このリサーチでは、リーダーたちを驚かせるようなWX優先度の順位が明らかになりました。会社に無料の食べ物のような特典があればうれしいものの、仕事を効率的に片付けられるようにするテクノロジーを提供する方が、より重要と言えます（図2.1）。

確かに、卓球台は仲間意識を高めるために役立ちますが、ビジネスの拡大にそれほどの成果もなく、破綻する可能性があります。一方、テクノロジーはすべての仕事に取り入れられて、すべてのWXの基盤になります。これが揺らげば、仕事をやり遂げるのは圧倒的に困難です。

さらに、回答者による柔軟性と企業ミッションとの関係（図2.3ではWX要素の中で4番目にランク）の優先順位付けは、テクノロジーの影響があまり目立たないことを表しています。たとえば、メッセージングプラットフォームは、従業員がどこでも働けるようにして、企業文化の仮想表現を実現し、リモートの従業員が会社とその価値観に共鳴できるようにします。

しかし、テクノロジーはWXの重要な基盤ではありますが、ユーザーから見れば、すべてのテクノロジーが平等に作られているとは言えません。当社のリサーチで、ユーザーが仕事をするための能力として最低限必要と考えられる3つの基本的特質が特定されました。それは、**速度、使いやすさ、信頼性**です。

これらの要素が目されるのは、現在の仕事の状態を反映しています。分散ワークフォースなどの動向は、信頼性の重要性を意味します。会社のテクニカルサポートから数百マイルのところに住んでいるユーザーは、ITデスクと同じオフィス内で働く同僚よりも、不安定なテクノロジーに煩わされることが多くなるかもしれません。

一方で、使いやすさは、新しいソフトウェアの流入を指示するチームには欠かせないでしょう。幅広いツールを活用するには、ツールが直感的に理

解でき、使いやすいことが求められます。最後に、速度の必要性は、ワークフォース全体がテクノロジーに依存することで、さらに高まります。従業員3,000人の企業で、起動時間に1分のラグがある生産性ツールを使用する場合、この1分が積み重なって、多くの就業時間が失われることになり、それに伴って収益にも影響が出ます。

図2.3はエンドユーザーの価値観を表していますが、図2.4からは、これらの絶対条件もワークプレイスの生産性を直接改善することが明らかです。そのため、企業は従業員の期待に応えることが賢明といえます。

「私にとって使いやすさが1番です。直感的に理解できないものを使いたい人はいません。」

—Adrian S.
中国の首席報道官

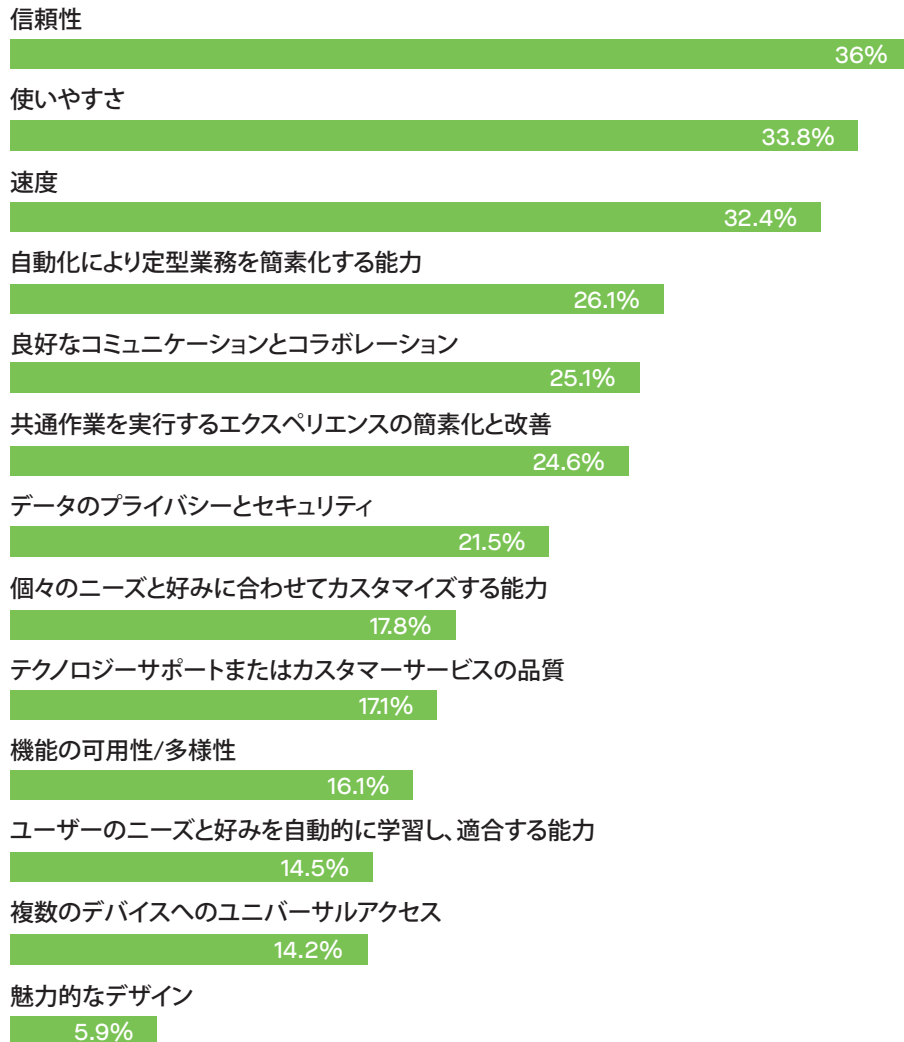
²<https://sponsored.qz.com/citrix/syllabus/index.html>

³http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf

02. テクノロジーはどのように最新のワークプレイスエクスペリエンスを支えるか

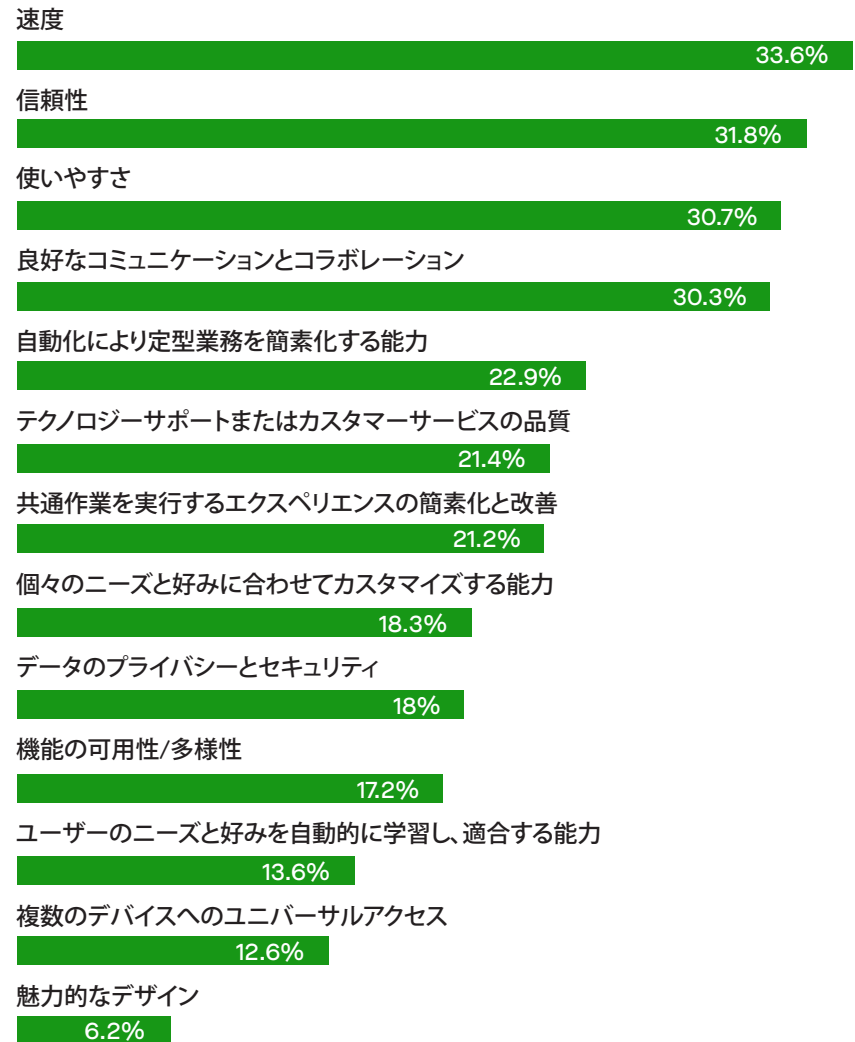
2.3

次のリストは、テクノロジーの全体的な価値を評価する一般的な特性です。使用しているワークプレイステクノロジーを考慮して、最も重要と思われる特性を3つ選択してください。



2.4

次のワークプレイステクノロジー特性の中で、ワークプレイスで生産性を向上させる可能性の高いものはどれですか？ 3つまで選択してください。



03

なぜデジタルウェル
ネスには専任のリー
ダーと適切なツール
が必要なのか

03. なぜデジタルウェルネスには専任のリーダーと適切なツールが必要なのか

これらの絶対条件がユーザーに提供する必要のあるテクノロジーのベースラインを表しているとしたら、デジタルウェルネスはテクノロジーの最大限の可能性を表しています。デジタルウェルネスは、**ユーザーの肉体的および精神的健康と調和して機能するのがテクノロジーの理想的な状態**と定義され、ユーザーができる限り簡単に目標を達成できるように支援します。

しかし、回答者の多くにとって、デジタルウェルネスは、現実というより、むしろ憧れの状態と思われます。リサーチでは、テクノロジー導入の最悪の結果について、いくつか共通の不満が明らかになりました。

- **生産性の妨害**、集中的な勤務時間が定期的なpingから受ける
- **永続的接続性**、前述の営業時間外の中断など
- **意思決定疲労**、圧倒的な数のツールとシステムの存在

たとえば、シンプルでなければならないプロセスにアプリケーションによって時間と作業が追加されると、生産性は妨害されます。さらに、チームの精神的安定は、現在のさまざまなツールに組み込まれた定期的な通知によって損なわれます。よく引用される2008年度UC Irvineの調査報告で発表されたように、「パフォーマンスがたった20分中断されただけで、その後大きなストレス、フラストレーション、ワークロード、苦勞、プレッシャーが報告されています。」⁴

「テクノロジーのマイナス面は、ワーカーが常にオンラインは利用可能になっていると思っていることです。」

—Leandro S.
ブラジルの弁護士

03. なぜデジタルウェルネスには専任のリーダーと適切なツールが必要なのか

多くの企業を苦しめている「常時稼働」の考え方が原因で、健全性も損なわれます。深夜業務と昼食抜きを美化することが、企業文化を間違った方向に向かわせる兆候であることは、回答者の67%が「常時稼働」は健康と幸福に多大な悪影響をもたらすと考えていることからわかります。

意思決定疲労は、企業またはチームのソフトウェアを選択することを任せられた人によく見られます。ビジネスアプリケーションの急増は、最終的には有益ですが、困難が伴います。これを書いている時点では、中小企業向けの生産性ソフトウェアのグローバルマーケットは、次の6年間に16.5%のCAGR(年平均成長率)での成長を目指しています。⁵ 膨大なオプションから選択することは、ますます困難になっています。

これら3つの要素すべてが合わさって、ワーカーの負担となる複雑なビジネス環境を作り上げます。2018 Gallup poll⁶によると、ワーカーの3分の2が極度の過労を経験していて、このような従業員は病欠を取ったり、自信を喪失したり、新たな仕事を探す可能性が高くなります。永続型接続性は、ワーカーから、テクノロジーは言うまでもなく、精神を再充電するための貴重な時間も奪う可能性があります。

どれだけ多くの人々が仕事を行う上でテクノロジーに依存しているかを考えると、それに対する私たちの執着を受けて、波のような反発が押し寄せるのも当然です。私たちはそれに時間をかけすぎて、その結果仕事に時間をかけ過ぎているという文化的対話があります。デジタルデトックスのような救済手段が主流になってきていますが、テクノロジーの強みには逆らえません。私たちにはそれが重要です。

「テクノロジーによって、だれかがどこで何をしているかが、だれでも簡単にわかるようになったことで、仕事とプライベートのバランスを取ることが難しくなっていると思います。人によっては、生活において仕事が重要度を増していることが、さらにそれを困難にしています。」

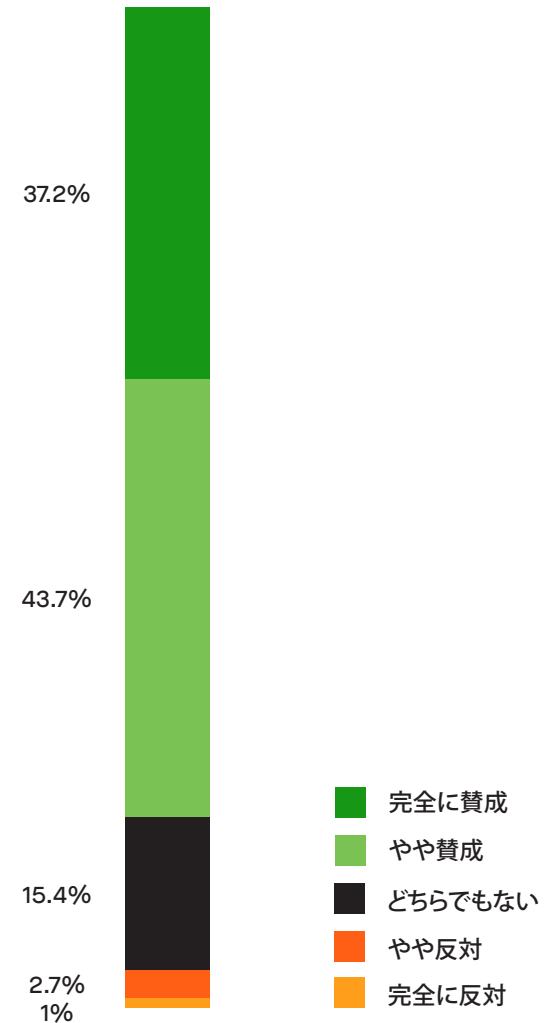
—Ralph T.
ブラジルの業務執行社員

03. なぜデジタルウェルネスには専任のリーダーと適切なツールが必要なのか

この緊張を理解するために、従業員は燃え尽きる前に、テクノロジーが人とその仕事にどのように役立っているかを理解する必要があり、その予想は、回答者の81%が疲労の軽減が従業員にとって最優先すべきことであると信じていることから裏付けられます。

3.1

次の意見に賛成ですか、反対ですか。ワークプレイスの慢性的なストレスによる過労を軽減することは、従業員にとって最優先されるべきですか？



03. なぜデジタルウェルネスには専任のリーダーと適切なツールが必要なのか

テクノロジーはどうすればデジタルウェルネスをサポートできるか

仕事とプライベートのバランスを取りやすくするポリシーを確立するという従業員の新たなプレッシャーは、テクノロジーの役割を全面に押し出しています。従来のマネージャーは、だれが夜遅くまでオフィスにいるかを見るだけで過労のリスクを特定していましたが、フレックスタイム制や在宅勤務の場合、こうした事例データでは完全とは言えません。この情報は電子メールのタイムスタンプまたはメッセージングアプリのアクティブステータスによって、より迅速に収集されます。

従業員または管理対応者に多くのことはできません。**テクノロジー自体もワークプレイスウェルネスを促進する必要があり**、この際、プロセスのセキュリティや接続性を犠牲にしないことが理想です。

これを適切に行うために、リサーチでは、ワークプレイステクノロジーで**仕事をシンプル**にして、より効率化し、単調で時間の掛かる作業が必要なソフトウェアをなくす必要があることを示しています。テクノロジーのプロセスが、専任の従業員が行っていた作業より時間を取る場合、ワーカーの生産性が低下し、結果として満足度が下がります。

リーダーは、どのツールを採用するかを選択するときは、次のことに注目する必要があります。新しいテクノロジーを採用する際に何が一番重要かを尋ねると、83.9%は単純に使いやすさを求めると応えました。

デジタルウェルネスを目的としたテクノロジー決定の指針として、3つの特性が挙げられます。

- **生産性**: アプリケーションのスケジュール、時間のブロック化、通知の停止に対する制御を設定するテクノロジー。
- **モビリティ**: 従業員がいつでもどこでも必要なときに安全に仕事をしたり、就業時間外にパーソナルデバイスをログアウトできる柔軟性を実現するテクノロジー。
- **自動化**: 管理作業を自動化し、ワークフローを最適化するテクノロジー。

ワークプレイステクノロジーは、仕事を簡素化し、より効率的に行えるようにすることが必要です。

03. デジタルウェルネスと企業

特に自動化は、より摩擦のないワークエクスペリエンスの促進を支援します。概して、回答者は1日4時間以上も「管理作業」と「必要な情報の検索」に費やし、そのうち4分の3は、従業員の最優先事項は、日常の反復作業の量を減らし、創造性と革新性のための時間を作ることであると確信しています。

自動化が可能な仕事にノーと言える権限を従業員に与えるポリシーは、彼らの1日を管理しやすくして、より複雑で興味を持てる仕事に再度集中できるようにします。また、企業も自動化の時期に来ているビジネス領域を特定するように、従業員を促すべきです。

デジタルウェルネスの支援に企業はどのようにテクノロジーを活用できるか

回答者の84.6%は仕事とプライベートのより良いバランスは仕事の満足に不可欠であると認識し、80%はこのバランスに良い影響を与えるのはリーダーの義務であることに賛成しています。管理者の職務には、より健全なワークプレイスの作成や、特定のグループのニーズに合わせた対応方法の調整も含める必要があります。

たとえば、一部の回答者は、完全に仕事から離れられるようにするポリシーよりも柔軟な就労形態の方が重要と判断し、一方で他の回答者は、休憩を取るときに、より多くの代理人を必要としています。

総合的に、このリサーチは、現代のワークプレイスにおいて、デジタルウェルネスはもはや「あれば助かる」ものではないことを示しています。競争力を維持するために、企業は社員の健全性を考慮し、そのために役立つテクノロジーを選択する必要があります。

特に自動化は、創造性と革新性のために時間を解放することで、より摩擦のないワークエクスペリエンスの促進を支援します。

⁴<https://www.ics.uci.edu/~qmark/chi08-mark.pdf>

⁵<https://www.globenewswire.com/news-release/2019/08/31/1909345/0/en/Productivity-Software-Market-to-grow-at-16-5-CAGR-to-hit-96-36-Bn-by-2025-Insights-On-Top-Trends-Opportunities-Challenges-Growth-Inhibitors-and-Technological-Advancements-Adroit-Ma.html>

⁶<https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx>

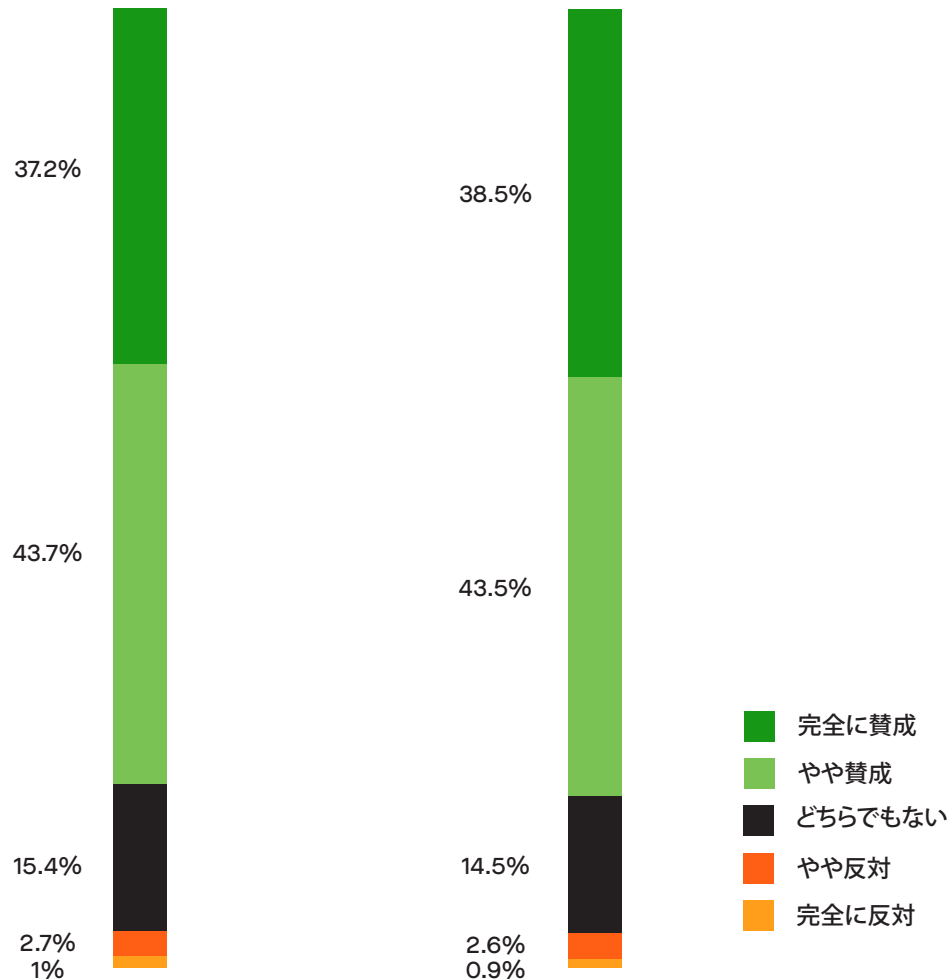
03. なぜデジタルウェルネスには専任のリーダーと適切なツールが必要なのか

3.2

次の意見に賛成ですか、反対ですか？

慢性的なワークプレースのストレスから来る過労の軽減は、企業の最優先事項です。

企業には、年齢、性別、またはライフステージを問わず、仕事とプライベートのバランスを改善できる柔軟なワークプレースポリシーを制定する義務があります。



「仕事は人生、そして人生は仕事、だから私たちはプライベートで必ず仕事の話をしてもらいます。だれもが自分の適切なバランスを理解し、そのために働くべきだと思います。」

—Ralph T.
ブラジルの業務執行社員

04

どうすれば技術関連
の意思決定者は創造
力と生産性を引き出
すことができるか

04. どうすれば技術関連の意思決定者は創造力と生産性を引き出すことができるか

最終的に、デジタルウェルネスは生産性と革新性を最大にするための環境を整えます。しかし、リサーチでは、企業がこれらの義務を狭い視野で考えていて、よりテクノロジーに焦点を合わせたレンズの方がより生産的であると提言しています。

回答者は、「生産性への良い影響」を新しいツールを評価するときの2つの主要な特性の1つにランク付けしていて、回答者の92%は、極めて優れたテクノロジーエクスペリエンスについても高レベルの生産性が報告されていると述べています。

どのように？ もっとも高価値の仕事ができるように従業員を解放するため、広く報告しています(図2.2)。このリサーチからも、創造的思考スペースやマインドフルネスプログラムの導入以上に、**テクノロジーがエンドユーザーの革新性と創造性の主要な成功要因である**ことがわかります。

回答者の約77%も、ワークスケジュールの優れた柔軟性は、ワークプレイスで革新的で、より創造的になるために役立つと考えています。従って、この柔軟性をサポートするテクノロジーは単なる従業員の特典としてではなく、むしろ重要なビジネスの必須事項と考えられ、壁にホワイトボードを備えた会議室と、関連する会議に出席するための給付金を従業員に提供するのと同様です。

「**当社の従業員はこう言うかもしれません『9時から5時まで会社に座ってたくないです。テクノロジーと目標が必要です。プライベートで済ませなければならない用事がある場合、私はそれをやります。なぜなら、仕事を終わらせるために何をすべきかが分かっているからです』**」

—Russ I.
日本のロボット工学エンジニア

04. どうすれば技術関連の意思決定者は創造力と生産性を引き出すことができるか

「最高の」テクノロジーは、尋ねる相手によって異なります。インタビューされる人の中には、高度な創造的思考のためのアナログツール（ペンで紙に記録することや、ホワイトボードを使用したグループセッションなど）の価値について話す人もいました。ARやVRなどの進化に伴い、これらの実証済みのツールを頼りにする可能性について語る参加者もいます。

回答者は、テクノロジーを「生産性」または「革新性」に分類しました。たとえば、ARとVRは、革新性に良い影響を与える可能性のあるテクノロジーリストの上位に入るかもしれませんが、生産性には大きな影響があるとは見なされません。同様に、「カスタマイズ可能なソフトウェア」は革新性（37%）よりは、生産性を拡大する（63%）ツールと考えられます。

このギャップは、**ITの意思決定者はテクノロジーの目標を慎重に考慮して、それに沿って選択すべきであることを示しています。**投資とリソース供給の重要な決定者として、どのテクノロジーを導入するかを決定するだけでなく、誰のために、なんの目的で導入するかも決定します。

新しいテクノロジーの導入を、エンドユーザーのニーズを考慮しながら実行して成功させるリーダーたちは、企業全体で創造性と革新性が加速するという成果を得られるでしょう。

4.1

ワークプレイスで革新的かつ創造的になる能力に関する次の意見に、賛成ですか、反対ですか？

最適なワークプレイステクノロジーを利用できる



最高幹部や管理者からの奨励/サポートがある



ワークスケジュールが柔軟性に優れている



ワークプレイステクノロジーのトレーニングを利用できる



日常的/退屈な作業を自動化するツールがある



創造的思考スペースを利用できる



マインドフルネスおよび安らげる場所を利用できる

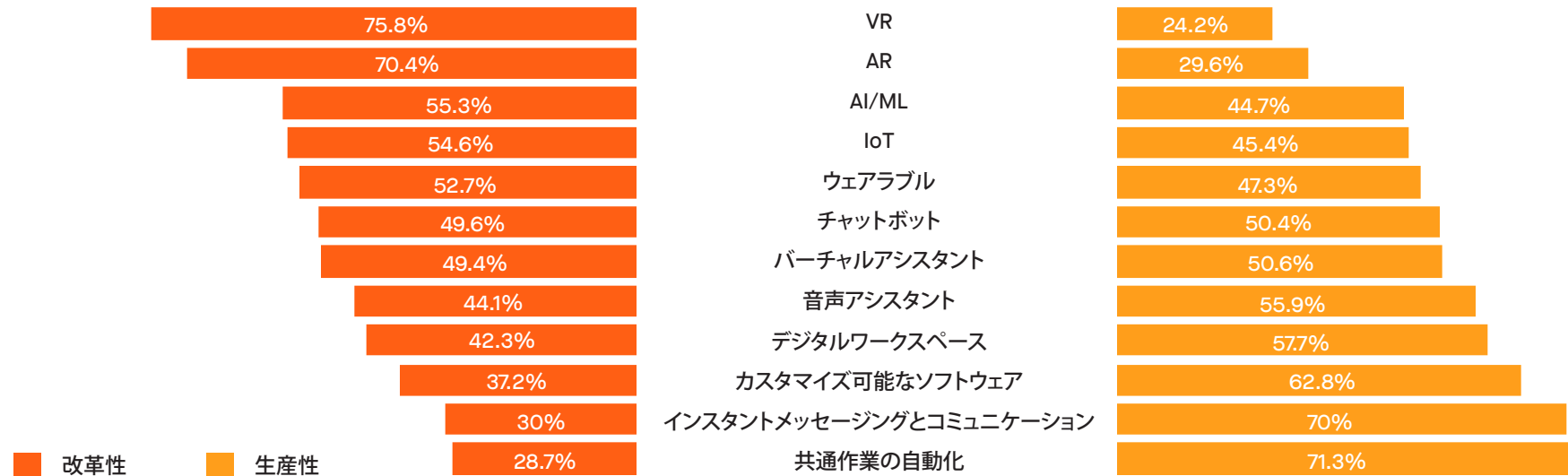


■ 賛成 ■ どちらでもない ■ 反対

04. どうすれば技術関連の意思決定者は創造力と生産性を引き出すことができるか

4.2

新しいテクノロジーを次にリストアップしました。典型的な1日の就業時間のことを考えて、そのテクノロジーがより大きな良い影響を与えるのは創造性か生産性か、どちらか選択します。



「リモートで働いていたり、他のスタジオとコラボレーションしているときは、だれもが物理的な物を伝える能力を失い、テーブルの同じ側に座る必要があります。アナログは問題解決に役立つので、ARはその考え方を促進する可能性があります。」

05

今選択したテクノロジーが
長期的な競争上の優位性に
どのように影響するか

05. 今選択したテクノロジーが長期的な競争上の優位性にどのように影響するか

このリサーチは、テクノロジーを熟慮して選択することは、明らかなこと（優れたテクノロジーを利用できることで生産性の改善が報告されていること言及しているしている回答者が90%いることからわかる生産性の向上）も、予期しないこと（回答者の75.6%は仕事とプライベートのバランスに良い影響を与えるものとして優れたテクノロジーを挙げている）も含め、多くの利益をもたらすことを明らかにしています。

これらの機会を生かせるかどうかは、テクノロジーの意思決定者次第です。さらに、回答者の53.4%は、自社がより効果的なテクノロジーへのアクセスをよりうまく提供できたら、自分のチームにより多くを提供できると述べています。従業員の期待と企業の能力には隔たりがありますが、**この空白を埋めて有効に利用できるのが賢明な企業と言えます。**

すべてのIT意思決定者は、次に示す重要な検討事項に留意する必要があります。

- **使用するテクノロジーに合わせて最低限必要なものを用意する。** なによりもまず、企業はそのテクノロジーが、絶対必要な基本的ニーズである使いやすさ、速度、信頼性を満たしていることを確認する必要があります。いかに十分なリソースを備え、調査した上で、展開されていても、どのような戦略もこのニーズを満たさなければ失敗します。
- **テクノロジーの最大の可能性を生かすためにデジタルウェルネスを促進する。** テクノロジーツールそのものと、ツールの管理の統合の両方で、従業員の健康を支援しなければなりません。たとえば、価値の低い仕事を自動化する方法を見つけることは、生産性と過労には役立つかもしれませんが、一方で、オフラインの時間に配慮したツールとポリシーを採用することは、従業員が「常時稼働」の期待を実現できるように支援します。
- **テクノロジーの将来を生かせる戦略であることを確認する。** 将来に対応できるリーダーは、従業員の個人的および全組織的なテクノロジーニーズを理解し、AIやVRなどの最新ツールを導入して、ワークフォースにより優れた能力を与えるために最善の立場にいるように努力するでしょう。

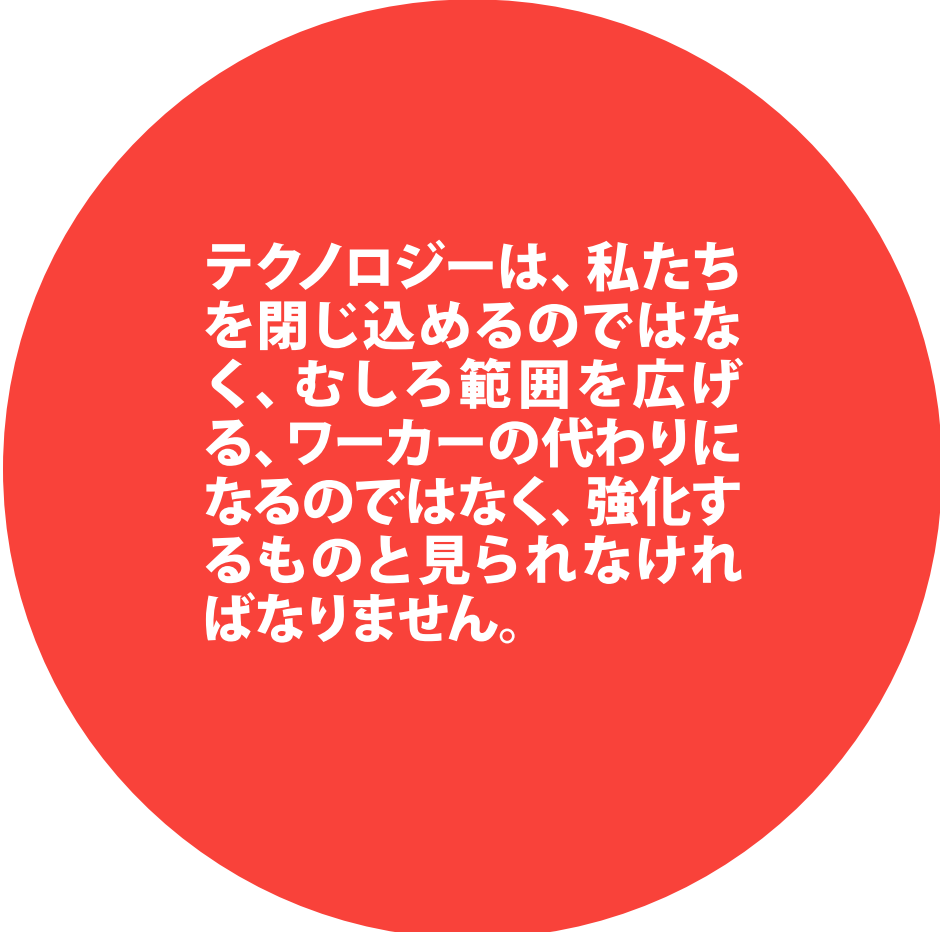
回答者の大部分が、自分の会社はより効果的なテクノロジーをよりうまく提供できると報告しているので、あなたもチームにより多くを提供できそうです。

05. 今選択したテクノロジーが長期的な競争上の優位性にどのように影響するか

最先端のアプリケーションでは、テクノロジーは人間性に反対するというよりは、むしろその延長と見ることができます。ブラジル人の教育分野の創設者であるAnnaは、携帯電話は「私たちの耳、手、目、そしてもちろん頭脳として、効果的に機能します」と、明言しています。

これは、ワークプレイスハブのように機能するすべてのツールに当てはまりません。テクノロジーは、私たちを閉じ込めるのではなく、むしろ範囲を広げる、ワーカーの代わりになるのではなく、強化するものと見られなければなりません。

このリサーチは、基盤（強力で大部分は目に見えない）を築き、大きく前進するための舞台を整えるための第一歩となります。毎日使用しているテクノロジーを活用して、権限を持ち、生産的で、満足しているワークフォースが最善の仕事ができる状態を作りましょう。



テクノロジーは、私たちを閉じ込めるのではなく、むしろ範囲を広げる、ワーカーの代わりになるのではなく、強化するものと見られなければなりません。

06

どこでも働ける
テクノロジー

アジア太平洋地域分析

06. どこでも働けるテクノロジー

当社の調査は、デジタルウェルネスの複雑さにはいかに対処するかが、世界中の企業リーダーが直面している課題であることを示しています。しかし、この課題が特定の地域固有の方法で明確になることもわかりました。ここでは、アジア太平洋のワークプレイスからの回答者によって浮かび上がったニュアンスを検討してみます。APACの従業員は、公私ともに1つのモバイルアプリケーションに集中化することを期待するようになっているため、テクノロジーの意思決定者は注意する必要があります。

エンドユーザーのインサイト:

APACの従業員のインタビューでは、オフィスと自宅のテクノロジーの間にあるぼんやりとしたラインについて一致した意見が浮かび上がってきました。

「すべての電話と通知には、Lineアプリを使用しています。それで支払いができます。生活全体が1つのアプリケーションを中心に展開しています。」

— 日本のエンジニア、Russ I.

「私たちは個人的な情報交換にWeChatを使用しますが、仕事にもそれを使っています。ですから、ある意味で、プライベートと仕事はこの種の優れたアプリで統合されます。妻とチャットしながら、同時に仕事のプロジェクトに関連した別のグループチャットでPDFファイルを受け取るかもしれません。」

— 中国のデザイナー、Momo E.

「通常、チームとの公的な通信にはSlackを使用しています。より懇意な通信には、Facebook Messengerを使用します。これは、友人との連絡にもっともよく使うツールです。また、ときにはビジネスでも使用します。私はどちらも気に入っています。」

— 日本のプロダクトマネージャー、Shinsuke O.

地域の見解:

アジア太平洋 (APAC) 地域の大半では、オンラインでいることは、コンピューターに向かって座っていることではなく、電話を携帯していることを意味します。世界中の携帯電話加入者の半分以上がこの地域に住んでいて、2017年にReutersは、香港、シンガポール、韓国、台湾、およびマレーシアの5つの市場に対して、モバイルファースト宣言をしました。²言い換えると、個人がオンラインを使用する主な方法としてスマートフォンを使用しています。³

このような市場浸透度の高さにより⁴、モバイルは日常生活のための集光レンズになっています。これが中国と韓国ではもっとも一般的な⁵小売販路で、他の4つの地域も2023年までに仲間入りすることが予想されています。友情もモバイルに依存しています。ソーシャルメディア参加者の96.7%は、主に電話を使用しています。⁶5~6インチの画面という制限の中で、生活範囲の境界がぼやけてきました。ショッピング、バンキング、交際、および情報共有のすべてが、単一のアプリケーション、たとえばWeChat、Weibo、Facebook、Lineなどで行われています。

モバイルファースト人口については、このモバイルの普遍性が仕事にも大量に流れ込むのも驚くに当たらないことで、ソーシャルチャットプラットフォームは、公私どちらの対話にも使用されています。ほとんどの従業員がWeChatに1日の半分を費やしていて、2018年には中国の全モバイルデータトラフィックの34%を占めていました。⁷WeChatは、週末、平日両方のツールとして確立されました。これは2017年の調査で説明されており、その中で20,000人の回答者の90%が日常業務の通信用の選択肢として、このアプリの名前を1番に挙げていました。⁸

¹GMSA Intelligence「The Mobile Economy Asia Pacific 2018」

²<https://www.reuterscommunity.com/wp-content/uploads/2019/03/apac-digital-news-report-2017-1.pdf>

³Reutersのリサーチに中国が含まれていないことに注意。

⁴GMSA Intelligence「The Mobile Economy Asia Pacific 2018」

⁵<https://www.marketing-interactive.com/massive-apac-ecommerce-growth-predicted-for-2019>

⁶<https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>

⁷<https://walkthechat.com/wechat-impact-report-2018-shows-impressive-social-impact>

⁸<https://www.scmp.com/tech/apps-gaming/article/2090472/wechat-top-workplace-communications-app-90-cent-chinese>

06. どこでも働けるテクノロジー

モバイル文化は、従業員のニーズを根本的に変えて、オフィススペースへの依存度が低下しています。従業員は自分のチームに所在を知らせるか、朝の通勤時間帯にその日の仕事を開始することを期待し、デスクに拘束されることなく仕事ができることを重視しています。「9時から5時までオフィスに座ってたくありません。私にはテクノロジーと目標が必要です。」日本人エンジニアのRuss Iはこう言っています。さらにこうも言います。「プライベートで済ませなければならない用事がある場合、私はそれをやります。なぜなら、仕事を終わらせるために何をすべきかが分かっているからです。」

この「携帯用デスク」という考え方には、別の利点もあります。APACの回答者に個人用およびワークプレイスのテクノロジーの容易さを比較するように求めると、他の地域からの参加者と比較して、インストール、アクセス、および使用に対する制約や障害の報告が大幅に少なく、この違いは、生産性と革新性を促進する上で注目に値します。

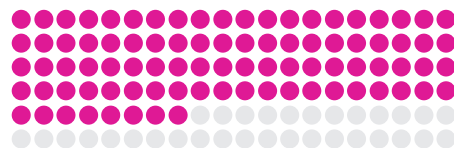
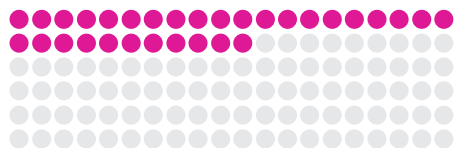
6.1 啓発的なデータポイント

好ましいワークプレイステクノロジーの導入、アクセス、および使用に対して、どの程度大きな制約や障害に直面していますか。大々的に、多少、特に厳しくも容易でもない、ある程度、またはまったくない、のどれですか？

アジア太平洋地域の回答では、「大々的」な制限の報告は大幅に少なくなっていました。

APAC: **32.1%**が大々的に制限を受けている

その他: **67.9%**が大々的に制限を受けている



● 制限あり ● 制限なし

● 制限あり ● 制限なし

経営陣の結論:

APACのビジネスリーダーたちは、いくつかの重要な考慮事項に対応することで、このモバイルファーストのワークフォースを強化することができます。

- **採用する一連のエンタープライズツールを特定するときは**、公私両方の要求を満たすものを選択します。両方の目的に役立つ製品は、よりスムーズに従業員に受け入れられる可能性があります。
- **企業が消費者に対応するWebプロパティおよび製品を提供する場合**、モバイルファーストで構築し、設計されていて、デスクトップよりハンドヘルドエクスペリエンスを優先することを確認します。
- **必ずセキュリティ戦略が** 従業員が仕事に個人の電話を使用するという必然性に対応できるようにします。

07

リサーチについて


07. リサーチについて

シトリックは、Quartz Insightsと提携し、この2019リサーチを実施し、分析しました。この協力関係は、現代のワーカーの生活に対する共通の関心の上に築かれています。

シトリックスはエンドユーザーを念頭に置いてワークプレイスソリューションを設計し、テクノロジーで従業員を強化することによるビジネスのメリットを理解しています。同様に、Quartzはグローバルビジネスの新しい企業で、ワークフォースの要求の変化とテクノロジー環境の進歩に関するレポートに精通しています。

この提携リサーチのために、Quartz Insightsチームは、7つの国際市場で21の詳細なインタビューを行いました。このインタビューに続き、国、業界、職歴、年齢、性別、会社の規模などの様々な層に渡る1,055人を調査しました。

私たちのリサーチ対象者のことは、このレポートでは回答者と呼び、次のページでは、回答者の構成を詳しく紹介しています。

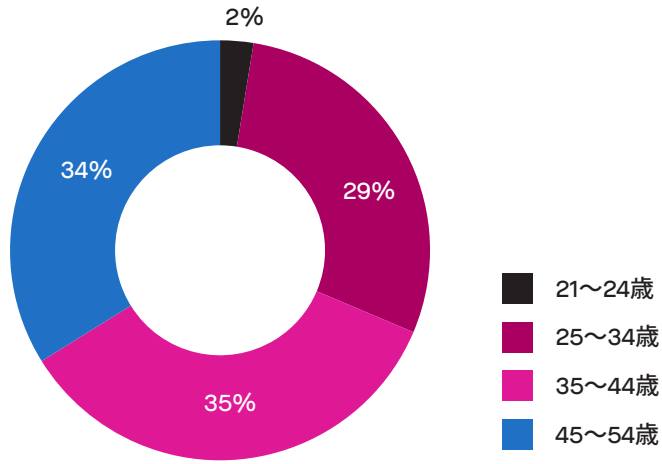


リサーチの協力関係は、現代のワーカーの生活に対する共通の関心の上に築かれています。

07. リサーチについて

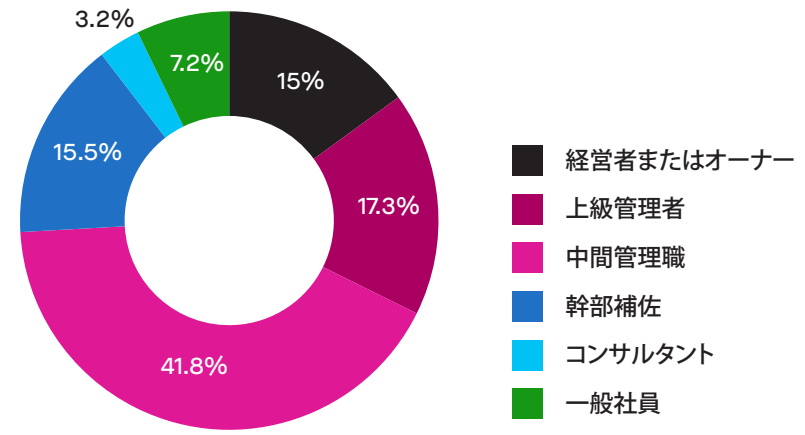
7.1

年齢は？



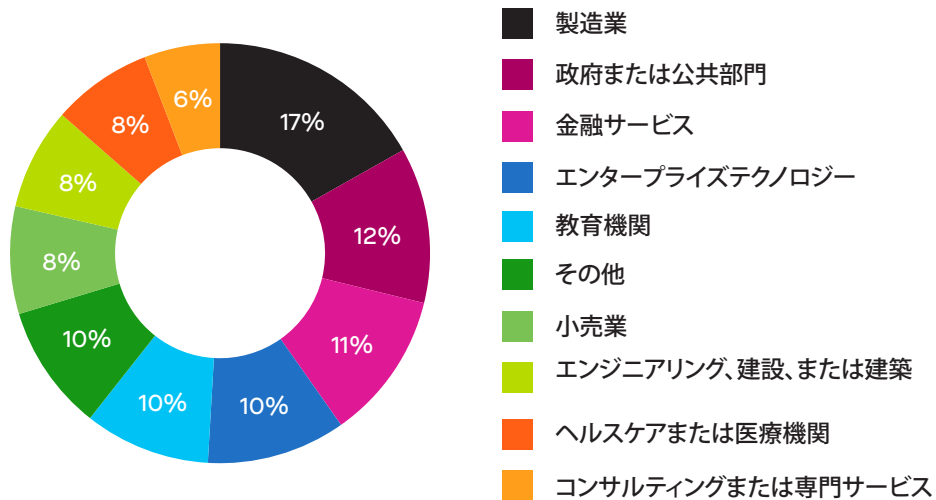
7.2

企業内でのあなたのポジションは、次のどれに当たりますか？



7.3

貴社の従業員は次のどの業種に属していますか？



7.4

主な拠点はどの国に置いていますか？

