

2024

デジタル アダプションの 状況

変革の先へ：「超」生産性の実現に向けて
デジタルアダプションのマインドセットを取り入れる

walk me



114万ドル

生産性の低さによる
企業の週あたりの損失



目次

はじめに	3
調査方法	5
 パート1:	
ソフトウェアへの記録的な投資によって	
企業のテクノロジースタックが複雑に	6
デジタルへの支出が期待どおりのROIを実現できず	7
ソフトウェアを可視化せずにデジタルアダプションを	
推進(できない)	8
AI革命期におけるソフトウェアの可視性のギャップ	9
ソフトウェア残余の持続	10
 パート2:	
過剰なデジタル支出がもたらす影響	11
生産性パラドックスによるコスト	12
制御困難な状況への対応	13
従来のチェンジマネジメントプログラムへの対応	14

パート3:

デジタルアダプションのマインドセットの構築

15

デジタルアダプションを成功に導く要素

17

デジタルアダプションの柱

17

CoEは一流のデジタルアダプション戦略に不可欠

18

完成されたアプローチでデジタルアダプションを実現

19

超生産性のマインドセットを整える

20

パート4:

デジタルアダプションの未来

21

デジタルアダプションにおけるLLMの役割

22

効果的なAIフレームワークの構築

23

デジタルアダプションプラットフォーム (DAP) の価値

24

デジタルアダプションの今後の展望

25

地域におけるデジタルアダプションの状況を確認する (英語)

26

はじめに

世界のデジタル環境がかつてないほどの変化を遂げる中、WalkMeの年次レポート「デジタルアダプションの状況」は3回目の発行を迎えました。昨年は、実に70%もの企業が戦略的優先事項としてデジタルアダプションを挙げていました。また、2024年には世界のIT支出が5.1兆ドルに拡大し、ソフトウェアへの投資は13.8%増加すると予測されており、企業の業務フローを合理化するうえで、デジタルアダプションの重要性がこれまで以上に感じられるようになっていきます。

1,700人の最高責任者、部門責任者、副社長、取締役を対象とした当社の調査によると、ほぼすべての組織がデジタルアダプションを少なくとも部分的に進めていることは明らかです。これは、事業部門の従業員2,051人を対象とした調査の結果にも裏付けられており、そのうちの66%は、自社がソフトウェアのユーザーエクスペリエンスを向上させるための措置を講じていると感じています。また、経営幹部の93%が、競合他社との競争力を維持するために今後1年間で生産性を向上させる必要があると回

答しており、デジタル資産と関連する業務フローの最適化が、組織が抱える多くの課題を解決するためのカギとなるでしょう。

最初に発行した2021年版の「デジタルアダプションの状況」レポートは、デジタルアダプションの進捗を確認するうえでの1つの基準を確立しました。続いて2022年と2023年に収集したデータにより、デジタルアダプションに関するニーズの変化、組織で導入されているリソース、将来に向けての戦略や投資計画についての理解が深まりました。

2024年は、デジタルアダプションへの認識が広がりを見せる中、世界全体で何千億ドルにもものぼるソフトウェア投資をビジネスにおける実質的な収益につなげるために、確立されたベストプラクティスを企業がどのように活用できるのかについて検討しています。

今回の調査では、収益転換が進んでいない現状が見えてきました。**デジタルトランスフォーメーションへの支出のうち3分の1以上が、うまく活用されていないために思うような費用対効果を出せていません。**



WalkMeを設立した2011年当時、企業はまだ従来のチェンジマネジメントアプローチに頼っており、デジタルアダプションには関心を持っていませんでした。しかし、従来の手法では新たな問題を解決できず、テクノロジースタックは煩雑になり、企業は毎年多額の損失を出しているも同然でした。時は流れ2024年となった今、ほとんどの組織がデジタルアダプションを部分的には優先事項としているものの、優れたデジタルアダプション戦略の構築に必要なベストプラクティスをすべて取り入れている組織はごくわずかです。

AIと共に、デジタルトランスフォーメーションの次の波が到来しています。この波に正しく乗ることができれば、多くの成長機会がもたらされるでしょう。WalkMeはその道を先導しており、組織全体の業務フローに新しいテクノロジーを展開し、組織が自ずと超生産性の状態へと向かえるよう支援します。デジタルアダプションの状況に関する今年の調査結果をご覧ください、今後もデジタルワークプレイスの未来を形作るべく、多くの組織と提携していきたいと考えています。



Dan Adika

WalkMe、CEO兼共同創業者

この原因の一端は、アプリケーションの可視性に継続的なギャップがあり、業務フローの把握が妨げられていることにあります。さらに、AI（人工知能）の急速な発展によって事態は悪化しています。平均して、**組織は使用しているアプリケーションの数を10分の1も少なく見積もっており**、デジタルアダプションのベストプラクティスを正しく実践できていません。

アプリケーションの可視性は、これまで以上に必要とされています。**生産性の損失により、企業には週に100万ドルを超える負担がかかっており**、戦略的目標の達成が遅れています。従業員は複雑すぎる業務フローの遂行に時間を浪費していると感じ、社内のIT環境に対して不信感を募らせ、不満を抱えています。

しかし、風向きは変わってきています。デジタルアダプションへの投資を増やし、確立されたベストプラクティスを取り入れ、ビジネス全体でのデジタルアダプション推進に注力するチームを配置する動きが、企業の間で広がっているのです。これは実に良い傾向です。

完成されたアプローチでデジタルアダプションを進めている企業、つまりデジタルアダプションのベストプラクティスをすべて実践している企業は、どの手法も取り入れていない企業に比べて、**毎月平均490万ドルを節約**しています。こうした組織は、**超生産性**の状態に達する道のりのはるか先を行っています。

デジタルアダプションとAIの台頭は、ますますかかわりの深いものになっています。従業員や組織がAIツールを効果的かつ倫理的に、そして責任を持って使用できるようにするうえで、デジタルアダプションは重要な役割を果たします。同時に、AIの機能はデジタルアダプションをさらに強化し、そのベストプラクティスや利点をIT分野以外にも広めるための一助となるでしょう。

超生産性とは？

あらゆるアプリケーションをだれもが簡単に使いこなせる理想的な状態を指します。これは、可能な限り多くのプロセスを自動化し、テクノロジーを合理的でまとまりのある1つの業務フローに統合した企業の未来の姿です。

なぜ重要なのか？

超生産性は、従業員が重要でない業務を自動化して影響力の大きい業務に集中できるという新たな働き方のスタンダードであると同時に、不確実な経済情勢や生産性に関する課題を克服するための効果的な方法でもあります。デジタル支出のROI向上につながるうえ、競争力を維持する効果的な方法としても有用です。

どうすれば超生産性を実現できるのか？

超生産性の実現は、業務のスピードや効果を飛躍的に高めるために必要なツール、テクノロジー、サポートを従業員に提供することから始まりますが、個人やチームを成功に導いて終わりではありません。そうした成果を組織全体で再現、拡大するにはどうすればよいかを検討し、あらゆるレベルで仕事の進め方を変革することが求められます。

調査方法

- 小企業：
従業員5,000人未満
- 中企業：
従業員5,000～9,999人
- 大企業：
従業員10,000人以上

本年は回答者の人数を増やし、上級管理職と事業部門従業員の双方の視点からのインサイトを収集して視野を広げたことで、これまでと比べて大幅に充実したレポートとなりました。

本レポートは2つの調査に基づいています。1つは従業員500人以上の組織の経営幹部（部門責任者、副社長、取締役、最高責任者など）1,700人を対象に、もう1つはオフィス

ワーカーとハイブリッドワーカー2,051人を対象に実施しました。調査対象となった経営幹部の50%（850人）は、特にIT部門に所属していました。

いずれの調査も、北米、日本、APAC、英国・アイルランド、フランス、DACH、ベネルクス、北欧の回答者を含み、2023年第3四半期にオンラインで実施しました。

3,751人 総回答者数

1,700人 経営幹部

2,051人 事業部門 (LoB) 従業員

サンプルサイズ

- 従業員500～5,000人：88%
- 従業員5,000人以上：12%

内訳

- 最高責任者：19%
- 経営者/経営責任者：23%
- 取締役/社長：17%
- 上級管理職/副社長：41%

サンプルサイズ

- 従業員500～5,000人：74%
- 従業員5,000人以上：22%
- 不明：4%

内訳

- 副管理職：28%
- プロジェクト責任者：14%
- 新入社員/インターン：18%
- 管理者：31%
- その他：10%

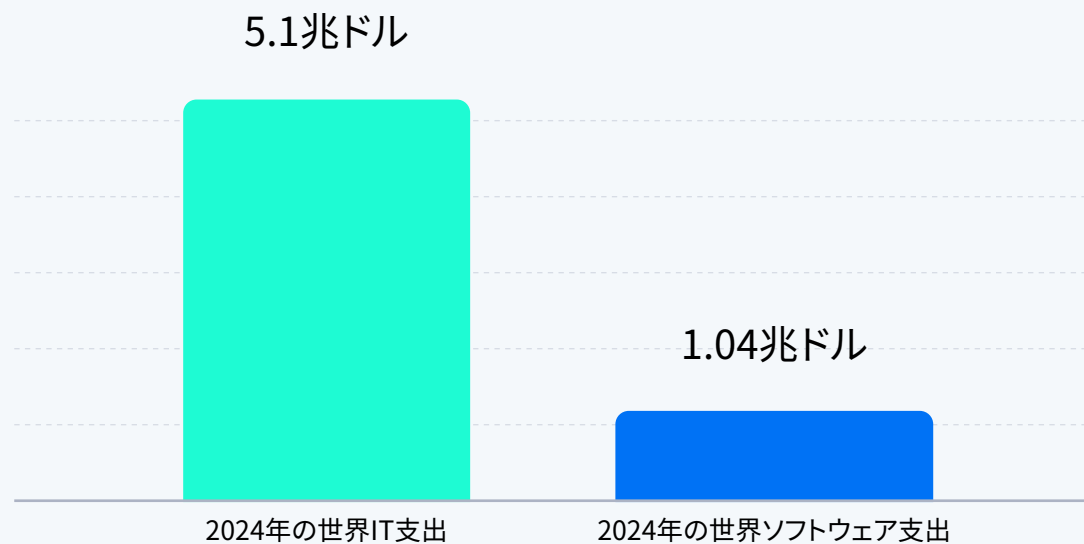
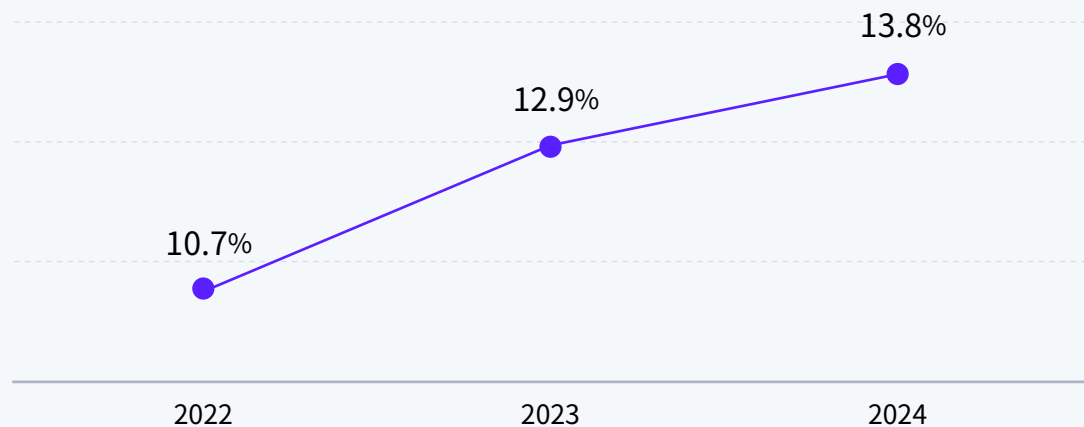
	北米		オーストラレーシア		英国・アイルランド				西ヨーロッパ			
	米国	カナダ	オーストラリア	ニュージーランド	日本	シンガポール	英国	アイルランド	DACH	ベネルクス	北欧	フランス
	40%	19%	6%	3%	6%	3%	5%	1%	5%	3%	3%	6%
LOB	31%	18%	5%	5%	7%	5%	5%	3%	8%	4%	3%	7%

パート1:

ソフトウェアへの 記録的な 投資によって 企業のテクノロジー スタックが複雑に

近年、[成長の鈍化\(英語\)](#)、サプライチェーンの混乱、政治や気候の変動といった世界経済の不確実性が叫ばれる中、企業は新たな課題に直面しつつも、テクノロジー、デジタルトランスフォーメーション、ソフトウェアに記録的な投資を行っており、世界のソフトウェア支出は[1.04兆ドルに達すると予測\(英語\)](#)されています。

年間のソフトウェア支出の増加



出典：[Gartner予測—2024年の世界IT支出は8%増加\(英語\)](#)

図1: 年間のソフトウェア支出の増加

デジタルへの支出が 期待どおりのROIを 実現できず

デジタル投資が期待どおりの成果を生んでいないケースも多く、企業はソフトウェアのROIを最大化できていないのが現状です。平均すると、この1年間のデジタルトランスフォーメーションに対する取り組みの38%は、エンドユーザーによる利用が進んでいないために目標を達成できていません。中企業の場合、この数字は約46%に上り、金額にして1,270万ドルが無駄な支出となっています。

ソフトウェアのROI最大化を目指す前に、テクノロジーエコシステムを理解するための土台を築くことが先決でしょう。テクノロジースタックを明確に把握し、従業員がアプリケーションを十分に使いこなして業務フローを最適化できるようにすることが重要です。

テクノロジーへの投資が過剰で 目標のROIを達成できていない

デジタルトランスフォーメーションへの支出のうち、エンドユーザーの利用率が低く目標のROIを達成できなかったプロジェクトの割合

37.23%

小企業

45.84%

中企業

35.16%

大企業

エンドユーザーの利用率が低く目標のROIを達成できなかったプロジェクトへの年間平均支出額

880万ドル

小企業

1,270万ドル

中企業

1,580万ドル

大企業

図2: テクノロジーへの投資が過剰に

ソフトウェアを可視化せずに デジタルアダプションを 推進(できない)

効果的なデジタルアダプション戦略の障壁となる主な要因の1つは、テクノロジースタック内に何のアプリケーションがあり、それらが社内の業務フロー全体でどのように使用されているかを可視化できていないことです。社内で使用しているソフトウェアを正確に把握できなければ、改善点を洗い出し、成功を定義し、利用率とエンゲージメントを高めることは不可能です。実際、70%もの企業がアプリケーションの利用状況を完全につかめておらず、そのことが影響して、デジタルアダプションのベストプラクティスを業務フロー全体で活用できずにいます。デジタルアダプション戦略を策定した企業のうち、73%はその可能性を十分に実現できていません。また、68%はアプリケーションのユーザーエクスペリエンスを改善して利用を促進したいと考えているものの、それには時間と費用がかかりすぎると感じています。

70%

アプリケーションの利用状況を完全に
可視化できていない企業の割合



アプリケーション可視化のメリット

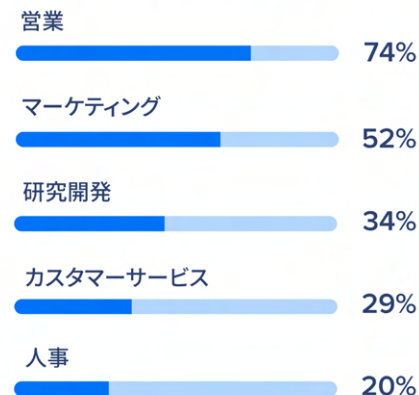


ライセンスの種類の分析

クラウドCRM

136人のアクティブユーザー・72.7%の組織浸透率

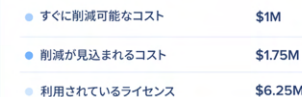
アクティブユーザーの割合が高い部門



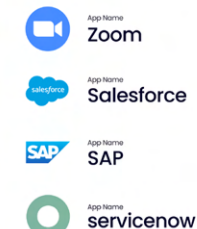
削減可能コスト

\$2.75M

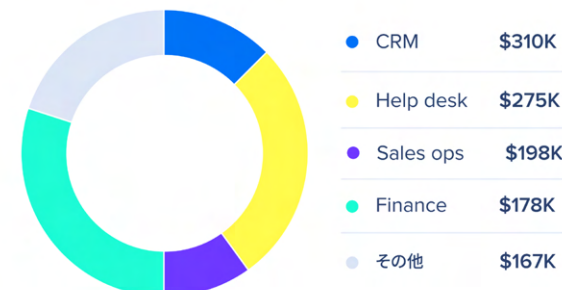
\$9Mの費用に対して



検出されたアプリ



カテゴリ毎のコスト詳細



「当社の営業部門にとって最も戦略的に重要なソフトウェアがデータによって明らかになるため、デジタルアダプションを通じて営業部門への支援とソフトウェア投資を最適化できます」



Steffaney Zohrabyan氏

Cisco、セールスイネーブルメントインサイツ&イノベーション

図3: アプリケーション可視化のメリット

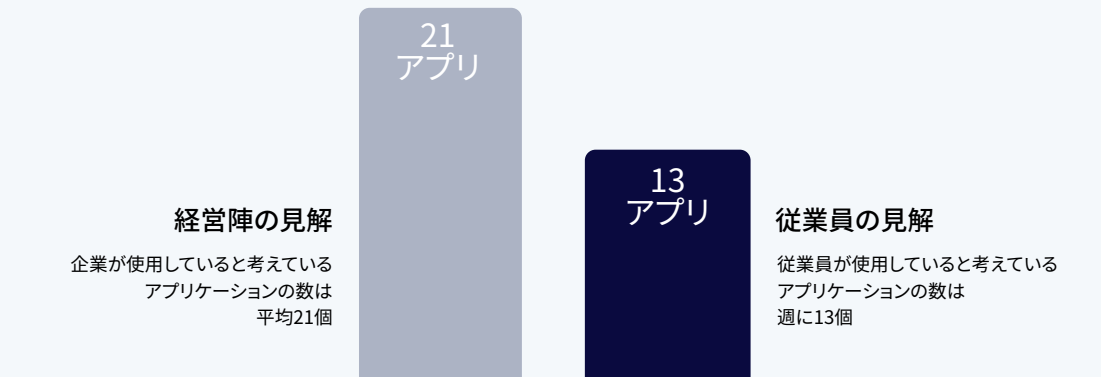
AI革命期における ソフトウェアの可視性の ギャップ

社内で使用しているアプリケーションについて、経営陣は21個しかないと考えている一方で、従業員は週に13個だと回答しています。しかし[実際\(英語\)](#)には、大企業で211個、小企業で69個のアプリケーションが使用されています。この差は、認識と現実の間に大きなギャップがあることを浮き彫りにしています。十分に活用されていないツールや重複しているツールからはほとんど価値を実現できず、このギャップが不必要な支出につながっている可能性があります。

また、米国生産性品質センター（APQC）のプロセス分類フレームワークによると、企業には約[1,900のビジネスプロセス\(英語\)](#)が存在しており、これによって複数のアプリケーションを横断する業務フローの追跡が困難になっています。企業で使用されているアプリケーションの21%をAIアプリケーションが占め、その多くはほとんど可視化や制御ができないことも、この問題を深刻にしています。

1 本レポートにおいて、「AIアプリケーション」とは主に、AIが製品のコア機能に欠かせない要素となっているAIネイティブアプリケーションを指します。

アプリケーションの可視性のギャップ



実際に使用されているアプリケーションはいくつ？

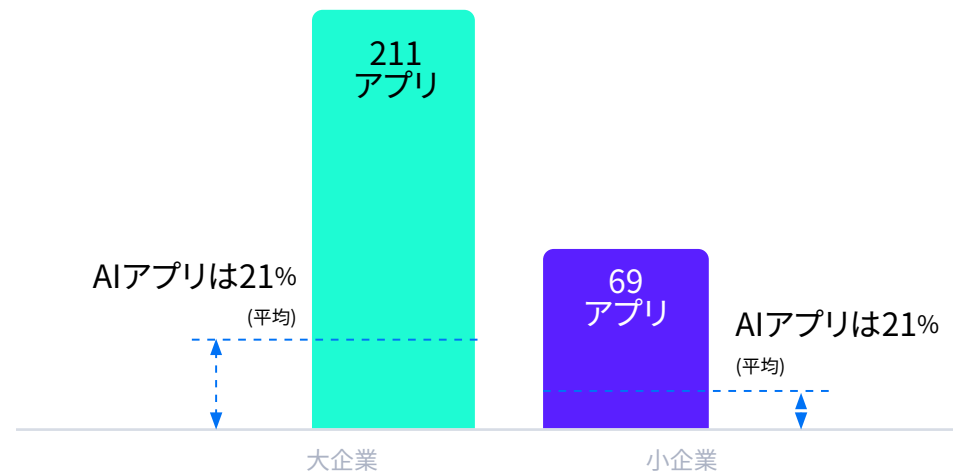


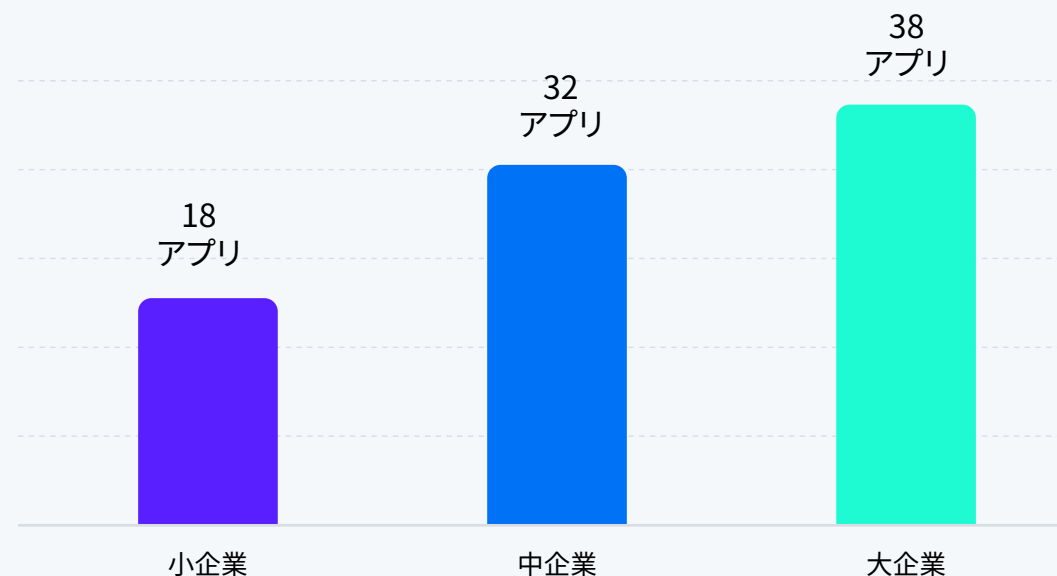
図4: アプリケーションの可視性のギャップ

ソフトウェア残余の持続

可視性のギャップに加えて厄介なのが、「ソフトウェア残余」です。これはWalkMeが作った表現で、新型コロナウイルス感染症によるパンデミックのさなかに新しいテクノロジーを急いで導入し、既存のシステムを再評価することなくハイブリッドワークに移行したことで、ソフトウェアに余剰が生じた状態を表しています。**アプリケーションの重複や余分**が急増し、経営陣の93%が自社におけるソフトウェアの残余を認めています

さいわい、状況は改善しつつあります。WalkMeが発行した前回の「デジタルアダプションの状況」レポートでは、組織内には他のアプリケーションと機能が重複しているものが27%あることに着目しました。今回この値は20%まで減少しており、パンデミック後の職場環境では、ソフトウェアスタックを整理できるようになってきたことがうかがえます。

企業のソフトウェア残余



企業のソフトウェア残余の前年比

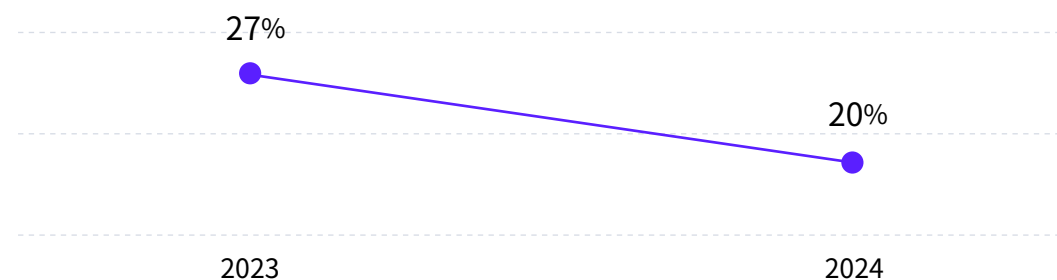
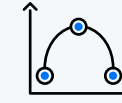


図5: 企業のソフトウェア残余

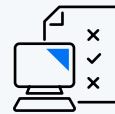
生産性低下の主な原因



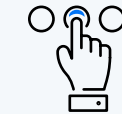
組織で利用可能なリソース
(ソフトウェア、スキルなど)に
関する知識が不足している



テクノロジーや仕事の進め方が
古くなり、現在のニーズに
十分に対応できていない



ベストプラクティスや
プロセスに関するトレーニングが
不足している



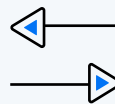
テクノロジーを効果的に
活用できていない



仕事に積極的に
取り組んでいない従業員がいる



従業員がサポートや指導を
待っている



従業員に対する指示が
明確でない



従業員のメンタルヘルスに
問題がある



従業員の意欲を高める
しくみがない



従業員の行動追跡が不十分

図6: 生産性低下の主な原因

パート2:

過剰な デジタル支出が もたらす影響

企業は現在、あるパラドックスに陥っています。デジタル資産を合理化するためにこれまで以上に多くの支出を行い、生産性を向上させようとしているにもかかわらず、逆に従業員の生産性が低下してしまっているのです。企業の93%が、競合他社との競争力を維持するために、今後1年間で生産性を向上させる必要があると回答しています。にもかかわらず、生産性は失われており、そのコストは週あたり114万ドルに相当します。

生産性パラドックスによるコスト

今回の分析によると、組織の効率性と従業員のパフォーマンスを妨げる主な原因として、利用可能なリソースに関する知識不足、現状にそぐわないテクノロジーや仕事の進め方、不十分なサポート体制などが挙げられます。包括的なアプローチで生産性を高めるには、テクノロジーや業務フローの慣習のアップデート、トレーニングの強化、知識の共有、従業員のサポートやエンゲージメント向上を考慮する必要があります。こうした関連要因に対処することで、従業員の業務効率や満足度は向上するでしょう。

デジタルを使いこなす能力の不足といった、生産性損失のボトルネックを放置したままでは、従業員は複数のアプリケーションにまたがる業務フローを効果的に実行できず、士気やビジネス成果に影響が及びます。

従業員は年間で平均43日、勤務時間の16%を費やして、デジタルツールに関する知識の不足を補っています。また、テクノロジーの使い勝手が悪いために頻繁に残業をしなければならないと答えた従業員は32%、人事システムが使いにくいために過去1年間で休暇や病気休暇の少なくとも1日は取得ができなかった、または取得にミスがあった従業員は31%でした。

生産性の損失は従業員の士気を低下させる

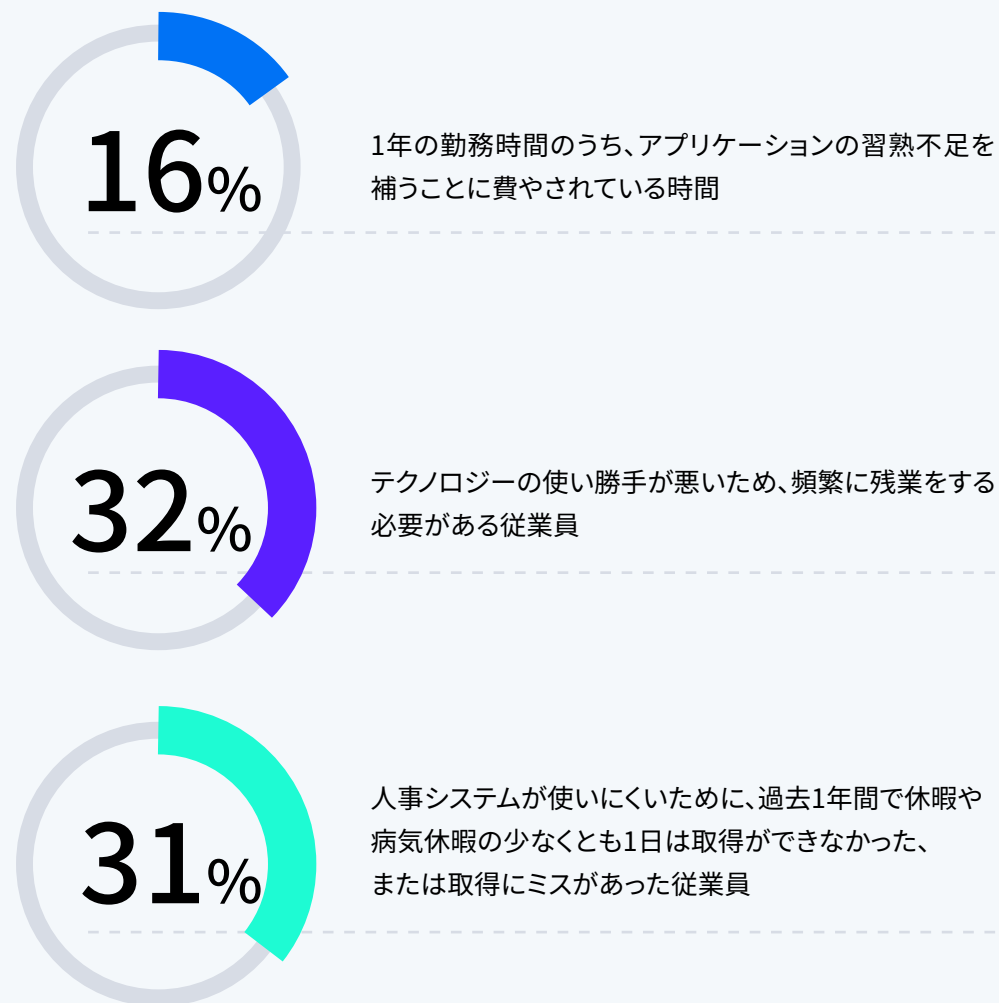


図7: 生産性の損失は従業員の士気を低下させる

制御困難な状況への対応

今回のデータによると、生産性パラドックスは既に多くの企業にとって制御困難なものとなっており、業務フローをどう運用するかということに直接影響を及ぼしています。社内テクノロジーの使い勝手の悪さに憤りを感じている従業員は40%にのぼります。また、[平均的な従業員の在職期間\(英語\)](#)の10分の1にも満たないほんの132日間のうちに、65%を超える従業員が社内テクノロジーに対して大きな不満を抱えています。このような状況は、満足度の高い従業員を安定して維持するうえで長期的なリスクとなります。

これは、質の低いテクノロジーエクスペリエンスで仕事をこなすために従業員が浪費している時間の長さからも明らかです。ソフトウェアを効果的に使えない、または同僚にたずねたりオンラインでサポート情報を検索したりしなければならないために、従業員はタスクの実行に余分な時間を費やしており、合計すると、生産性の損失は従業員1人あたり毎年350時間を超えます。金銭的な観点では、[米国の給与の中央値が58,000ドル\(英語\)](#)であることを考えると、生産性の損失は従業員1人あたり年間約1万ドルに相当します。テクノロジーの非効率性が企業に与える実質的な経済的影響がいかに大きいかわかります。

65%以上

新しい職に就いてわずか
132日後の時点で、
自社のソフトウェアに
苛立ちを感じている従業員



従来の チェンジマネジメント プログラムへの対応

さらに、企業が大急ぎで新しいソフトウェアを導入していることが、社内のチェンジマネジメントプログラムに対して従業員が不満を抱く原因になっています。従業員の45%は、自社の経営陣は新しいテクノロジーを導入しようとしているのに、それをどう活用するのか、追加でどのようなトレーニングが必要になるのかを考慮していないと感じており、69%は最近のチェンジマネジメントプロジェクトが好ましくない体験であったと回答しています。

こうした状況を変える必要があると感じているのは、経営陣も従業員も同じです。アプローチを進化させ、最も必要なところにエネルギーを集中させることができれば、組織の業務フローを効果的に運用する能力と生産性は大幅に向上するでしょう。そこでカギとなるのが、デジタルアダプションに焦点を当てたマインドセットです。

質の低いテクノロジーエクスペリエンスを 補うために費やされる週あたりの時間

353 時間

平均的な従業員が質の低いテクノロジー
エクスペリエンスを補うために
1年間で費やしている時間



与えられたソフトウェアを効果的に使用することができず
業務スピードが遅くなるために、タスクの実行に
余分な時間がかかっている

1.4時間

同僚やインターネットからサポート情報を集めなければならず、
タスクの実行に余分な時間を費やしている

1.3時間

タスクを完了させるために自社のサポートチームに問い合わせをし、
その対応を待っている

1.5時間

与えられたツールでは不十分なために、
別の方法でタスクを完了する必要がある

1.4時間

テクノロジーの利用方法が明確でないために、
指示やアドバイスを読み解こうと試みている

1.2時間

図8: 質の低いテクノロジーエクスペリエンスを補うために費やされる週あたりの時間

パート3:

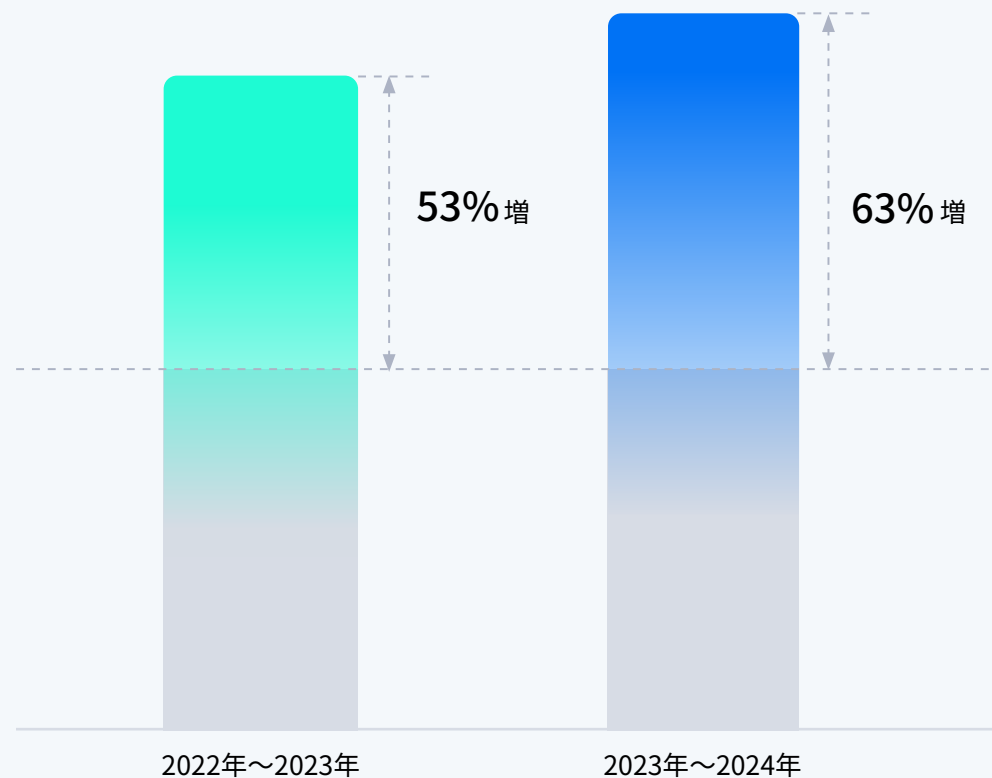
デジタル アダプションの マインドセットの 構築

生産性パラドックスの課題と財務的な影響が明らかになりましたが、ここからは企業がどのように対処しようとしているかに目を向けてみましょう。経営陣の69%が、デジタルアダプションを推進しない組織は2028年までに持続不可能な状況に陥ると考えています。

2023年は、デジタルトランスフォーメーションの成果を測定する際の主要なKPIの1つがデジタルアダプションであるという意見に、70%の企業が同意しています。2022年に同じ認識を持っていた企業は22%しかなかったことを考えると、企業の間でデジタルアダプションの意義に対する見方は変わってきているようです。

さらに、デジタルアダプションへの投資が昨年より63%増加しており、丁寧なトレーニング、プロセスの自動化、AI、ユーザーがデジタルツールを最大限に活用できるよう支援するコンテンツの開発といった分野に充てられています。こうした投資は、企業が超生産性の状態を目指すうえできわめて重要です。

企業はデジタルアダプションの取り組みを強化している



70%

デジタルアダプションを
KPIとして設定している企業



図9: 企業はデジタルアダプションの取り組みを強化している

デジタルアダプションの成熟の主な柱

テクノロジー利用状況の評価

現在のデジタルツールの利用状況を
厳密に分析し、情報に基づいて
将来のテクノロジー導入を決定

一貫したユーザーエクスペリエンス

アプリケーションがスムーズに連携する
一貫したデジタルワークスペースを構築し、
学習時間を短縮し、利用率を高める

プロセスの自動化

自動化とAIの採用により
効率と
ユーザーエクスペリエンスを
向上させ、業務フローの
合理化を実現する

ユーザー エンゲージメントの 測定

従業員がデジタルツールを
どのように操作しているかを
データから把握し、
トレーニングとサポート戦略に
役立てる

成果の整理

個々のビジネス目標に対応するよう
テクノロジーへの取り組みを指揮し、
すべてのデジタル施策に明確な目標と
期待される成果を設定する

エンゲージメントを高めるコンテンツ

ユーザーの心をつかむコンテンツを開発し、
継続的な学習と業務フロー改善の文化を醸成する



図10: デジタルアダプションの成熟の主な柱

デジタルアダプションの柱

投資や取り組みが拡大するにつれ、デジタルアダプションの重要な側面を踏襲する組織も増えてきています。既に94%の企業が、デジタルアダプションのベストプラクティスの少なくとも1つを取り入れていることがわかっています。デジタルアダプションを推進中のこうした組織は、その重要性を認識しベストプラクティスの採用を始めていますが、まだ完全な実践には至っていません。デジタルを成熟させるさまざまな段階にあり、各社がそれぞれのペースで学びながら成長しています。

さらに、6%の企業は、6つのベストプラクティスすべてを取り入れ、完成されたアプローチでデジタルアダプションに取り組んでいました。このようなデジタルアダプションの精鋭企業は、デジタルトランスフォーメーションの最前線に立ち、事業活動や企業文化にデジタルアダプションを深く根付かせています。デジタルアダプションのベストプラクティスを取り入れ、メリットを最大限に得ることこそが、2024年とその先に企業が直面する課題の多くを解決するためのカギとなるでしょう。

デジタルアダプションを成功に導く要素

6% デジタルアダプションを成功に導く要素

- 45%** 現在のテクノロジー利用状況の評価と測定
デジタルツールの利用状況を厳密に分析することで、情報に基づいて将来のテクノロジー導入を決定できる
- 44%** プロセスの自動化、AIの活用
自動化とAIの採用により効率とユーザーエクスペリエンスを向上させることで、業務フローが合理化される
- 44%** ビジネス成果の整理
個々のビジネス目標に対応するようテクノロジーへの取り組みを指揮することで、すべてのデジタル施策に明確な目標と期待される成果を設定できる
- 43%** ユーザーエンゲージメントの測定
従業員がデジタルツールをどのように操作しているかをデータから把握することで、トレーニングとサポート戦略に役立てることができる
- 42%** アプリケーション間でのユーザーエクスペリエンスの統一
アプリケーションがスムーズに連携する一貫したデジタルワークスペースを構築することで、学習時間が短縮され、利用率が向上する
- 42%** アプリケーションの利用意欲を高めるコンテンツの作成
ユーザーの心をつかむコンテンツを開発することで、継続的な学習と業務フロー改善の文化が醸成される

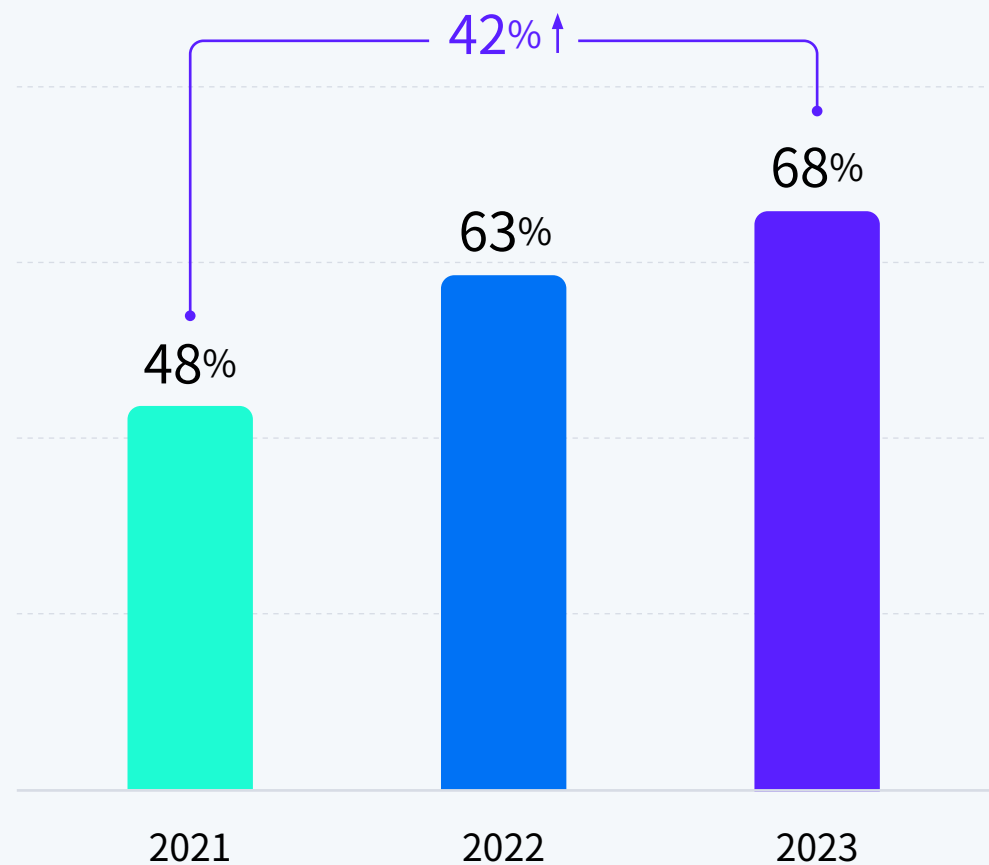
図11: デジタルアダプションを成功に導く要素

CoEは一流の デジタルアダプション戦略に 不可欠

優れたデジタルアダプション戦略の最後のピースは、デジタルアダプションの取り組みを担当するチームである、CoE（センターオブエクセレンス）を設置することです。今回の調査では、その数が増えていることもわかりました。68%の企業が、デジタルアダプションの取り組みを担当する従業員が6人以上いると回答しており、2021年の48%、2022年の63%から増加しています。

デジタルアダプションをKPIの1つとして位置付け、投資を拡大し、多くのベストプラクティスを実践し、デジタルアダプションの展開をチームに任せるようになったとき、組織はそのメリットをさらに実感できることでしょう。

CoEを設置する企業が増加



デジタルアダプションに直接携わる
従業員6人以上の部門横断的なチームを設けている組織

図12: デジタルアダプションのセンターオブエクセレンス

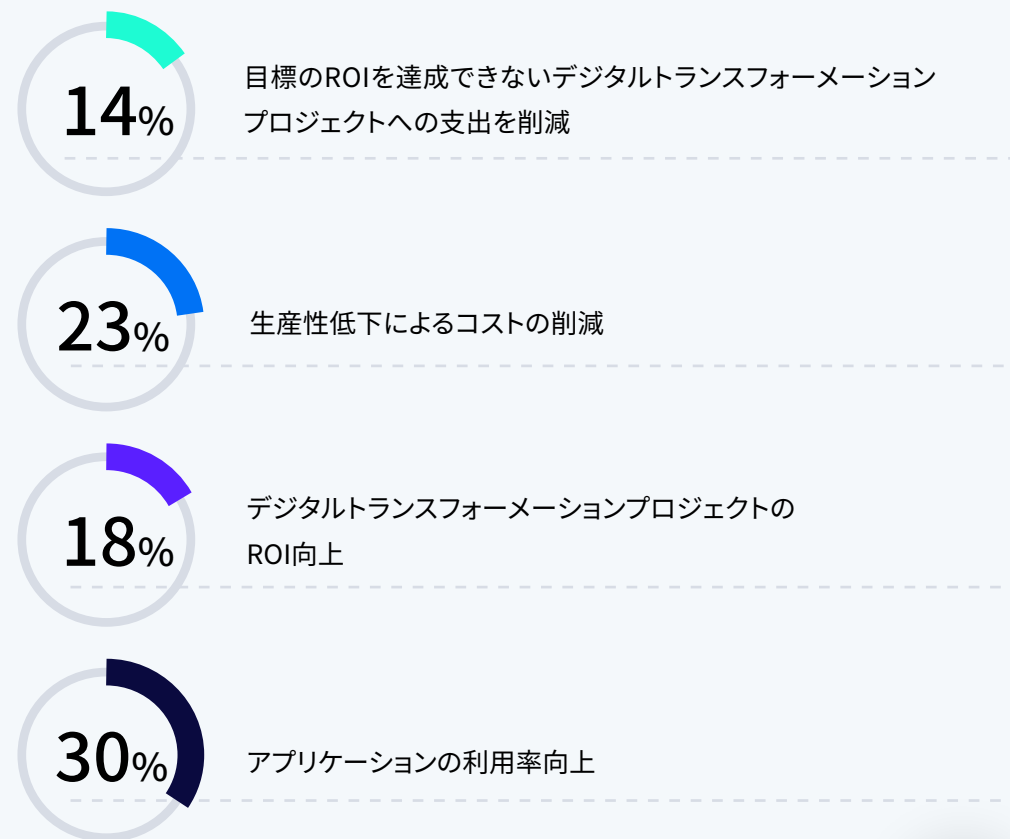
完成されたアプローチで デジタルアダプションを実現

CoEをはじめとするすべてのベストプラクティスを実践しているデジタルアダプションの精鋭企業には、他の組織と比較して、コストの最適化、生産性、業務フロー管理、従業員満足度に関する明確なメリットが現れています。

完成されたデジタルアダプション戦略を採用している企業は、月に490万ドルを節約しているうえ、目標のROIを達成できないデジタルトランスフォーメーションプロジェクトへの支出を14%削減し、生産性の低下に伴うコストを23%抑え、デジタルトランスフォーメーションプロジェクトのROIを18%向上させています。

それだけではありません。完成されたアプローチでデジタルアダプションを推進している企業では、アプリケーションの利用率が30%向上しています。さらに、こうした企業の従業員は、ユーザーエクスペリエンスの向上によって週に3.3時間、年に21.5日を節約しています。米国の平均年収約58,000ドルから試算すると、週に3.3時間の節約は、従業員1人あたり年間4,800ドルの節約になります。従業員が1,000人いるとすれば、合計で年間480万ドルのコストを削減できます。

完成されたデジタルアダプション戦略によるメリット



490万ドル 月あたりの
大企業の平均節約額



図13: 完成されたデジタルアダプション戦略によるメリット

超生産性のマインドセットを整える

デジタルアダプションの精鋭組織であることは、AIなどのテクノロジーによって実現される生産性向上を最大限に活かして業務フローを実行するうえでも有利です。さまざまなテクノロジーによって、従業員は以前よりも飛躍的に効率良く働けるようになり、アプリケーションを使いこなしてその機能を最大限に活用する手段を得て、超生産性の状態に近づくことができます。

超生産性を実現するには、個々の役割や部門を超えて組織全体でデジタルアダプションのベストプラクティスを実践する必要があります。それによって、総合的かつインパクトのある変革が実現します。このような状態に到達すると、アプリケーションの利用率が向上するだけでなく、あらゆるレベルで従業員の時間が大幅に節約されることも実証されています。このように、全社的にデジタルツールの利用を促進し統合することが、本当の意味での超生産性の実現につながります。

概念的ケーススタディ： 超生産性企業とは？

背景

Apex Inc.は、29か国に50,000人を超える従業員を擁する産業機器の大手メーカー兼サプライヤーです。

課題

2023年1月1日、サプライチェーンにおけるESG保護を強化するために、ドイツサプライチェーン法(GSCA)が施行されました。この法律では、サプライチェーン内での予防措置の実施、デューデリジェンスの実施に関する年次報告書の提出、リスク軽減体制の確立などを行うことが求められます。違反した場合、80万ユーロの罰金と3年間の公共入札からの除外が科される可能性があります。

ソリューション

規制団体のスクリーニング、ソーシング、サプライヤーの輸出入管理手続きへの準拠を徹底するため、Apexは新たなテクノロジーへの投資を行いました。同社は、従来の方法では時間的にも範囲的にもコンプライアンスを達成できないことを認識しており、プロセスを迅速化し、規模に応じたガバナンスを確保するために、AIを活用したDAPを導入して以下のことを実現しました。

- 対話型インターフェイスを導入して、業務フローを自動化しコンプライアンスを確保
- サポートチケットを増やすことなく、デジタルフリクション(摩擦)を特定、解消
- リアルタイムのガイドとサポートを活用し、プロセスの完了を加速

調査結果



1.5万

ローコードプロセスの実装、タスクの自動化、
データ検証の改善により節約された時間



600%

競争力が強化されたことによる、
EUの顧客維持率の向上



11億

EUの公共部門における
新規契約純増額

*これはモデル組織による仮定のケーススタディです。

パート4:

デジタル アダプションの 未来

前述のデジタルアダプションの柱に基づいて綿密な戦略を構築することは、業務フローの最適化のための重要な第一歩です。また、テクノロジーはAIに牽引されて急速に進化しており、新たな発展と機会を最大限に活用するために、企業は常に適応していく必要があります。ここからは、デジタルアダプションの未来と、それを活かして超生産性の状態に到達する方法について掘り下げます。

AI、特に生成AIとその専門とする分野を支えるLLM（大規模言語モデル）は、デジタルアダプションの進化に変革をもたらす役割を担っています。



「当社はデジタルアダプションの基本原則に基づき、新しいテクノロジーの使用方法について従業員にトレーニングを行っています。アプリケーションをどのように利用しているかという観点から従業員に働きかけ、明確なガイダンスを提供することによって、安全かつコンプライアンスを確保した状態でAIテクノロジーが使用されるよう徹底しています」



Patrick Fueldner氏

Nestlé、デジタルアダプション、ITプロダクトマネージャー

デジタルアダプションにおける LLMの役割

AIテクノロジーを正しく活用すれば、AIが生成した推奨事項によって業務フロー全体のユーザーエクスペリエンスを向上させる、AIにアプリ内ガイダンスを生成してもらう、会話によってソフトウェアを操作する、業務フローを自動化するといったことを通じて、デジタルアダプションそのものを強化できます。こうした機能により、完全にデジタル化された全社的な業務運用システムでの操作の連携、自動化、簡素化を実現し、生産性向上の可能性が広がります。

しかしながら、今後数年間のデジタルアダプション戦略においてLLMが果たす役割についての企業の意見は分かれています。経営陣の65%が、2027年までにLLMは技術的な問題を抱えるユーザー向けのガイドを生成するために一般的に使用されるようになると考えている一方、58%は、LLMの限界に気づき、汎用的なソリューションとは考えなくなるだろうと回答しています。

AI単体では、企業を超生産性の状態に近づけることはできません。LLMやその他のAIツールの導入には、大規模なチェンジマネジメントが必要になり、リスクやコンプライアンスの問題に加え、シャドーAI、データ漏洩、サイバー攻撃といったセキュリティ上の脅威が伴います。したがって、AIやLLMは、完成されたデジタルアダプションフレームワークの一部として、ガバナンス、データ衛生、セキュリティを考慮したうえで使用する必要があります。

LLMや会話型インターフェイスに対する 経営陣の見解

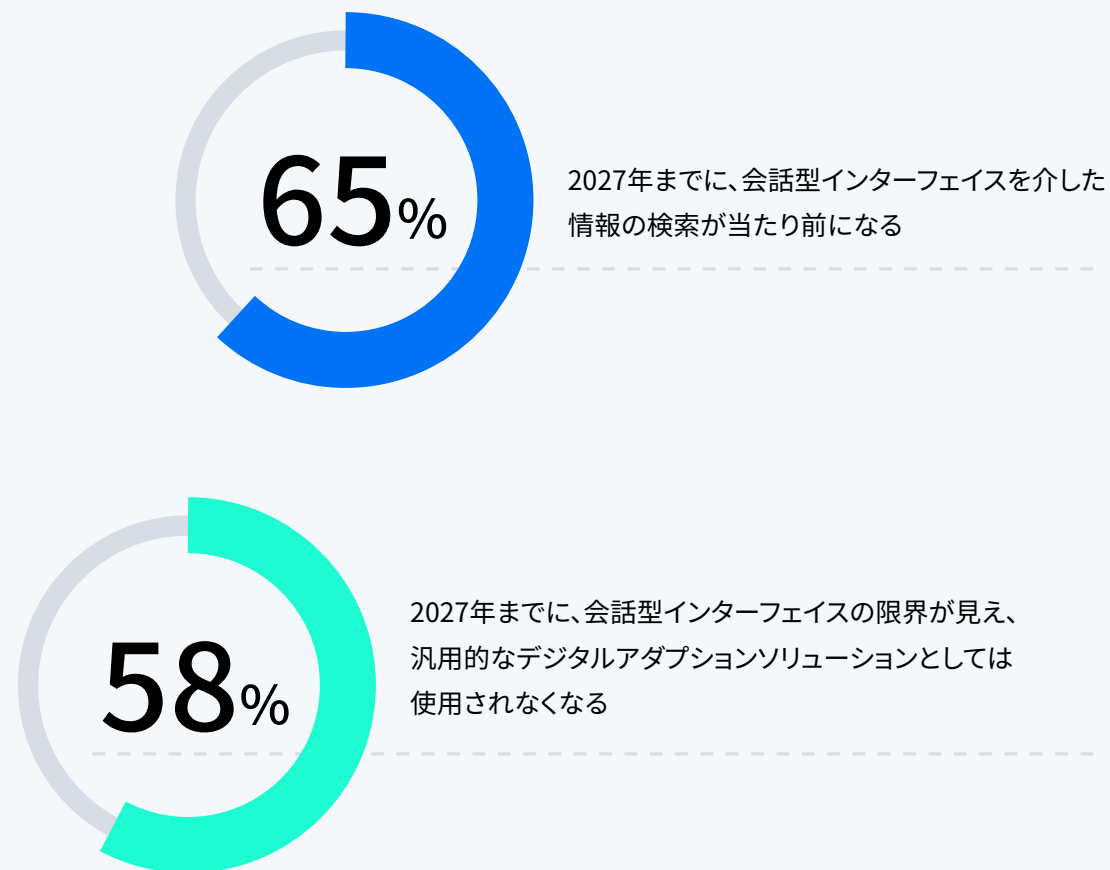


図14: LLMと会話型インターフェイス

効果的な AIフレームワークの構築

企業の経営陣は、従業員と協力して責任ある効果的なAIフレームワークを構築し、デジタルアダプションの取り組みを高く評価すると同時に、超生産性への明確な道筋を示す必要があります。

従業員がAIを活用したデジタルアダプションの未来をどのように見ているかを調べてみると、一貫して3つのポイントが浮かび上がってきました。既存のツールからText-to-Actionインターフェイスへの切り替え、AIベースのセキュリティツールの有効化、タスクを自動化するAIツールの活用です。

こうした戦略を効果的に実行するには、企業におけるAIへの取り組みをうまく効率化できるデジタルアダプションツール、すなわち、デジタルアダプションプラットフォーム (DAP) を活用する必要があります。

AIを活用したデジタルアダプションにおいて 従業員が求めるもののトップ3

Text-to-Action (テキストからアクションへの変換) 機能

リクエストを理解し、適切なアプリケーションによって実行されるアクションに変換する単一のテキストインターフェイス

52%

デジタルガードレール

フィッシングメールへの返信など、ユーザーが危険にさらされる可能性のあるアクションを実行しようとしている場合に警告を発するツール

50%

ワークプレイスコンパニオン

デジタルアシスタントとして機能し、自分の代わりに自動でタスクを実行してくれるツール

48%

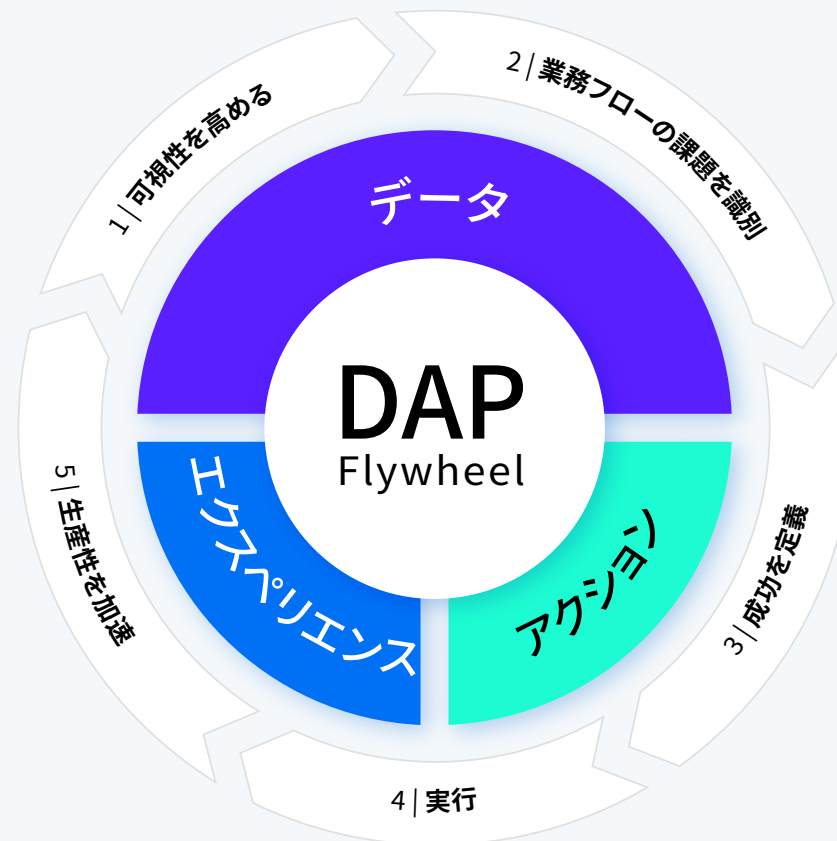
図15: AIを活用したデジタルアダプションにおいて従業員が求めるもの

デジタルアダプション プラットフォーム (DAP) の価値

WalkMeのような完成されたDAPは、AIを活用したデジタルアダプションと業務フローの最適化に対応する有益な資産となります。DAPを構成する3つの柱である、データ、アクション、エクスペリエンスによってフライホイールを回転させ、以下のステップで継続的な改善を加速させます。

1. 現在のプロセスを評価、測定する
2. ビジネスプロセス内のフリクションポイントや強化ポイントといった、改善すべき領域を特定する
3. KPI、プロジェクトスコープ、ビジネス目標などの成果指標を定義する
4. データを活用して、業務フローやアプリケーション全体にわたる利用率やエンゲージメントを高めるユーザーエクスペリエンスを設計、展開する
5. あらゆるアプリケーション、業務フロー、リソースに迅速かつ直観的にアクセスできるようにして、プロセスの完了を促進し、ビジネス成果の質を向上させる

これにより、組織は新たなテクノロジーを導入して業務フロー全体にベストプラクティスを拡大しつつ、デジタルアダプションに対する一貫したアプローチを維持できるうえ、従業員が潜在能力を最大限に発揮できるようになります。



「DAPは、当社のテクノロジーシステムのエコシステム全体にわたって、ユーザーエクスペリエンスを簡素化、統一、強化してくれました。ユーザージャーニー分析を活用すれば、傾向を把握でき、サポート、ITコスト、トレーニングを最適化するソリューションを構築できます。ユーザーも大満足です」

servicenow

Kris Clark氏

ディレクター、デジタルアダプション責任者

図16: DAP Flywheel

デジタルアダプションの 今後の展望

企業が課題に直面しているのは間違いありません。テクノロジーの絶え間ない進歩に付いていながら、生産性の低下を食い止め、経済の不確実性に適応することができない組織は、今後苦戦するようになるでしょう。同様に、生成AIのような新しいテクノロジーを活用できなかったり、無責任な利用や非倫理的な利用を防ぐことができなかったりすれば、すぐに遅れを取るようになります。

デジタルアダプションは、組織がソフトウェアへの投資価値を最大化し、新規または既存のテクノロジーをうまく使いこなせるようになるうえで、重要な役割を担っています。さらに、組織にとってのリスクが軽減され、経営陣と従業員がテクノロジーを効果的かつ効率的に、そして自信を持って利用できるようにもなります。

WalkMeでは、2024年にデジタルアダプションは転換点を過ぎ、企業のデジタル戦略の主要な要素になると予測しています。完成されたアプローチでデジタルアダプションを推進し、DAPを活用する企業が増える一方で、ベストプラクティスの一部しか優先しないという企業は減るでしょう。

この変化によるメリットは明らかです。従業員が業務フロー全体にわたってデジタルツールをうまく利用できるようになることで、ソフトウェアのROIが改善し、生産性が向上します。さらに、AIのような新しいツールを最大限に活用し、超生産性の状態に到達する道を前進することができるようになります。



地域におけるデジタル アダプションの状況を 確認する(英語)

英国・アイルランド →

DACH地域 →

フランス →

アジア太平洋 →

WalkMeについて

WalkMe (WKME) は世界をリードするデジタルアダプションプラットフォーム (DAP) のパイオニアです。ワークフローとそれを支えるソフトウェアを、効率的で一貫した方法で、責任を持って使いこなせるようにすることで、企業の生産性向上とリスク削減を後押ししています。AIを活用した当社のプラットフォームは、組織のテクノロジースタックを体系的に整理し、ユーザーが操作につまずく箇所を特定し、業務を完了させるために必要なパーソナライズされたガイドや自動化を、業務の流れの中で提供します。IBM、Nestle、Thermo Fisher Scientific、米国国防総省といったお客様がWalkMeを利用し、ユーザー中心のエクスペリエンスを構築してソフトウェアのROIを最大化し、テクノロジーがもたらす絶え間ない変化への効果的な対応に求められる可視性を実現しています。詳細については、当社Webサイト (<https://walkme.co.jp/>) をご覧ください。

お問い合わせ

