



「ネクストノーマル」時代に 押さえない DX 成功の要点

デジタルアダプション戦略で加速させるDX

目次

「DX」と「DXの加速」	3
大転換の時代	3
「生き残ること」から「成功すること」へ	4
デジタル戦略の再編	4
組織が選択するデジタルアダプションプラットフォーム	9
実践的なヒント：デジタルアダプションチェックリスト	10
注目すべきデジタルアダプションの実例：McGraw Hill の事例	11
最後に	12
WalkMe について	13

「DX」と「DXの加速」

「時代は明確に異なる二つに整理できます。一つは新型コロナウイルス流行以前、もう一つは社会のあり方や人々の行動が変容した新型コロナウイルス流行後、すなわちネクストノーマルの時代です」

- マッキンゼー

この数年組織はDXに巨額を投資しており**2023年までに投資額は2兆3千億米ドル**に達すると**予測**されています。

一方でビジネスプロセスや業務オペレーションの改変に対する投資が継続される中、組織におけるソフトウェアの定着化と利用を促進する効果的なアプローチ手法は十分な実現には至っていませんでした。

組織は従来、集合トレーニングやメールでのコミュニケーション等、定着化・利用を促す学習機会を従業員に提供しながら比較的長い時間をかけてソフトウェアの導入や定着を目指すことを許容されていました。この場合「定着化に時間を要してしまう」「短期での導入効果を得ることが難しい」等の状況が生まれ易くなります。その結果DXを用いた変革の途上にある状況が常態化し、期待された成果の創出が阻まれているという問題が、多くの組織で起きていました。ネクストノーマルの時代に入り、定着化手法を再編しDXを加速する事が求められています。

新型コロナウイルスの世界的流行を受け、従業員や企業に対する「デジタル」の価値は急激に増大しました。組織はソフトウェア投資の導入成果を確実に創出することを求められ、早期の定着や利用促進への期待は以前に増して高まっています。

大転換の時代

新型コロナウイルス流行以前はデジタルトランスフォーメーション（DX）、特にデジタルツールの導入に大きな関心が寄せられてきました。ネクストノーマルの時代において着手すべきことは、DXの価値を実現するデジタルアダプション（定着化）です。オフィスを離れて仕事をする人が世界中に多く存在する今、成功し続ける組織にとってデジタルアダプションの加速は急務です。

リモートワークにおいては、集合研修を含め働く場所が共通であることを前提とした習熟アプローチが困難となります。その結果、デジタルツールを活用した業務効率化や新人のオンボーディングが例に挙げられるように、従業員が自己でシステムを使いこなす事の重要性が認識される機会が格段に増えたと言えます。人とデジタル間の距離を近づける迅速且つ時代に則したデジタルアダプションが、組織の成長に不可欠であるとの認識が広がっています。

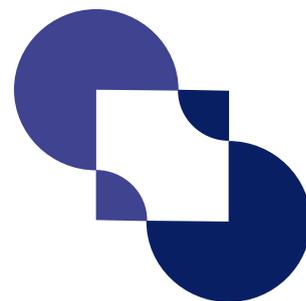
ソーシャルディスタンスが常識となる等、ネクストノーマル時代に突入した現在では、迅速かつ効果的なデジタルアダプションが、世界中あらゆる業種の組織が存続に際して不可欠であると認識され始めました。



「新型コロナウイルスにより、デジタルの世界において遅れをとる人と、リードする人の格差が拡大しました」

- ポール・ドーアティ、アクセンチュア CTO

顧客や従業員の支援にデジタルを活用できる企業とそうでない企業がそれぞれコロナウイルス流行に受けた影響の大きさに目を向けると、DXの加速やデジタルアダプションの意義は明らかです。



「生き残ること」から「成功すること」へ

迅速なデジタルアダプションの重要性をわかり易く説明します。マッキンゼーの調査によれば「生き残る組織から成功する組織」への道のりは、次の4つの領域に焦点を当て実行することにより達成されます。



迅速な**収益回復**



組織の再考



業務の再構築



デジタルアダプションの加速

「危機への対処は、単にデジタルソリューションの導入だけでなく、新しいオペレーションを組織に適応させ顧客と従業員に価値を広く届けるものでなければなりません」 - マッキンゼー

デジタル戦略の再編

ネクストノーマルの時代で成功するには組織は以下の**3つの領域**に焦点を当て、効果的にデジタル戦略を再編する必要があります。

- **労働力の俊敏性:** 柔軟な労働環境の実現
- **カスタマージャーニー:** 非接触のカスタマーエンゲージメントの実現
- **時代に合わせたテクノロジーの改変:** クラウド化およびデータ活用の促進

詳しく見ていきましょう。

労働力の俊敏性

リモートワーク実施率に関係なく、従業員が売上げを上げ生産性を高め、より楽に多くを成し遂げられる状態にあることが肝要です。組織は働く場所がビジネスに影響しないように俊敏性が高い労働環境を実現する事が求められます。

すなわち従業員中心の以下の原則が必要です。

従業員のスキルの合理化:

最近の調査によると従業員の**60%**が数年以内にスキルの向上あるいはスキルの再習得が求められるという予測がされています。リモートワークを含めた新しい働き方の実現には、多くの場合チームや業務の再編を伴い、従業員には新しい業務に合わせた新たなソフトウェアの利用が求められることが予想されます。従来であれば、集合トレーニングを実施する時間がありました。しかしながら今や従業員は、ビジネスに不可欠な多様な業務ツールの利用が求められるだけでなく、最小限のトレーニング時間で早急にそれらを利用できるようになることが求められます。

従業員の生産性向上:

組織の管理者も従業員も生産性をいかに上げるかに関心を持っています。従業員は働く場所に関係なく、適切なツールとそれを利用する為の知識が与えられる必要があります。

データ活用によるビジネス主導の意思決定:

デジタルツールやチームの増大に伴い可視化や管理は困難になります。迅速な決断の為には経営層やリーダーがソフトウェア利用について可視化、情報を活用できることが大切です。

従業員が単にツールを利用できているかどうかだけでなく、目的遂行の為にそれらのツールを効果的に活用できているかを理解している事が重要です。

7%

パンデミック前

従業員の7%が定期的に在宅ワークを選択可能(米国)

88%

パンデミック中

組織の88%が在宅ワークを従業員に推奨または求めている

74%

パンデミック後、ネクストノーマル

組織の74%が、今後もより多くの従業員がオフィス以外でも仕事ができるように計画

カスタマージャーニー

ソーシャルディスタンスが常識の一つとなるに従いeコマースのあり方とボリュームが大きく変化しました。非接触エコノミーとも表現できる時代においては購買の多くがオンラインで成立し、そこではシームレスで直感的なデジタル体験が求められています。

パンデミック前、カスタマーケアの多くは人とデジタルの組み合わせで提供されていました。しかし、ネクストノーマル時代における非接触エコノミーの要請に合致するカスタマー体験を提供できるのはデジタルへの移行が十分な企業です。

消費者の

90%

が実店舗での買い物に躊躇

パンデミック中、米国ではオンラインでの注文が

49%

増加

消費者の

30%

がパンデミックの状況に関わらず今後もオンラインでの買い物を予定

組織は、以下が可能なようにカスタマージャーニーを適応させる必要があります。

- **セルフサービスの簡略化：**ユーザーである顧客が自己で完結できるシンプルなオンラインサービスは、サービス提供側と顧客の双方にとって大きな利点があります。電話による問い合わせの量を減らし、カスタマーの志向を理解したタイムリーなサポートを提供します。
- **新しいユーザのシームレスなオンボーディング：**店舗に替わりオンラインでの食料品購入や、パーソナルバンキング、教育に至るまで、顧客体験は大きな変革を迎えました。心地良い直感的なデジタル体験の提供によりユーザーの継続的な利用を促し、顧客のリピー特利用が期待できます。
- **データに基づく意思決定：**取引がオンライン・オフラインであるかに関係なく顧客への理解は常に必要不可欠です。情報活用を通じ顧客満足とリスクの理解し、ユーザーエンゲージメントと行動志向の視認性を上げてユーザー体験を向上することが求められます。
- **従業員が場所にとらわれずに顧客をサポートできる様に支援：**パッピーカスタマーの創出には従業員に必要な支援や情報を提供することが重要です。業務ツールやリモート業務における問題解決に有益な支援や情報を提供します。

テクノロジーの改変

デジタル戦略の再考はITの改変と共に進める必要があります。「クラウド化」と「データ活用の活性化」という2つの主要なイニシアチブによって促進されます。

スケール、コスト効率、オペレーションの変更への柔軟性を考慮した場合クラウドシフトは不可避です。

またデータアナリティクスの活用は組織がタスクを迅速に信頼性高く実行する上で重要です。需要予測、サプライチェーンの潜在的な混乱の探知、支援を要するスタッフへの的確なサポート等にデータ活用は必須です。

「アナリティクス方法を確立しAIや分析を企業全体に浸透し得るリーダーは、他者より容易に企業が必要とする重要な価値を手にできるだろう。未来の課題への対処における分析においても他者を一歩リードする存在でしょう」
- マッキンゼー

テクノロジーの進化の加速の為に、組織は以下の事が求められます。

- **混乱の時期にあっても変革をし続ける：**組織はビジネスゴール追求の為、デジタルツールへ投資します。しかし社会変化が起きた時は新しい投資を躊躇する傾向にあります。現在70%の組織がテクノロジーを効果的に活用するための施策に注力しています。また成功をしている組織はこの機会を利用し、引き続きデジタル戦略のもと新しいITテクノロジーを導入をしています。変革の中にあっても従業員には必要なツールの利用を叶え、顧客には優れたデジタル体験を提供する必要があります。
- **テクノロジー投資の成果を1日目から享受する：**組織は競争力強化、従業員・顧客のデジタル体験向上を追求し、DXに大きく投資をしてきました。しかしながら、そのプロセスは明確な緊急性を持たないことが多く、成果の実現は長期化し導入前に期待された効果と導入後に得られる効果のギャップが深まっていました。本来、組織は1日目からテクノロジー投資の価値を享受すべきです。トレーニングや学習プログラム完了に多くの時間が費やされる従来の定着化プロセス通じた実現は困難です。
- **データを活用し適切な意思決定を可能にする：**ツールやチームの数が増えると可視化と管理は容易ではありません。リーダーは組織の迅速で適切な意思決定のために、適切なアナリティクスダッシュボードでソフトウェアの利用状況の把握が必要です。また従業員が必要とするツールの活用支援と同時に利用の効率化が担保されなければなりません。ユーザーの業務生産性、アプリケーションの利用におけるユーザーの成功や失敗の理由を知り、利用されていないソフトウェアのライセンスを明らかにし、重複するシステムや活用されていないアプリケーション利用の合理化するべくデータ活用と分析が肝要です。

20%

パンデミック前

平均的な組織のクラウド採用は20%未満

775%

パンデミック中

マイクロソフトによる調査レポートによると、ソーシャルディスタンスが求められる中で、クラウドサービスの利用が775%増加

59%

パンデミック後、ネクストノーマルの時代

59%の企業が新型コロナウイルス流行前に想定よりもクラウド利用を増やす予定

ネクストノーマルで成功する為に

STEP1

従業員がどこにいても業務を進められるように支援

STEP2

顧客とエンゲージメント手段に関係なく、素晴らしい顧客体験を提供

STEP3

テクノロジーを時代に合わせ改変し、段階的にクラウドシフトを進め、データ・ドリブンな意思決定を実現するデータ分析を適用

ネクストノーマルにおける主要原則（従業員-顧客-テクノロジー）に世界中の組織が注目しています。最近のWalkMeのアンケートでは、回答者の71%が積極的に「ネクストノーマルに向けて計画中」と答えています。

御社の状況を最も良く表しているのはどれですか

71%

近いうちに - ネクストノーマルに向けて計画中

9%

転換中 - リモートワークに移行中

20%

精緻化 - 従業員のリモート環境を改善中

「DXの効果を既に2ヶ月で実感しています。リモートにおけるチームコラボレーション、学習トレーニング、営業活動や顧客サービスに至るまで多くの領域で価値が得られています」

- サティア・ナデラ
マイクロソフト CEO

なぜWalkMeが選ばれるのか: 組織が選択するデジタルアダプションプラットフォーム

世界中の企業から寄せられたWalkMeの利用情報によれば、組織がネクストノーマルへ対応する逼迫した必要性を感じていること、WalkMeのデジタルアダプションによる習熟とベストプラクティス適用の必要性が認識されていることは明らかです。

この期間にソフトウェアへの新しいアプローチとして何を行いましたか

54%

予定通りの導入を継続

15%

新規導入は保留し、既存の仕組みを維持

23%

新規導入は中止、利用に応じて
既存のソフトウェアの利用を中止

8%

導入中止、コストに基づき
既存ソフトウェア利用を中止

注目すべきもうひとつの点は、WalkMeのデジタルアダプションプラットフォームがコロナウイルス禍において積極的に利用をされているということです。定着化加速の必要性は特に次の主要な領域で顕著に認識されていました。(対前四半期)

- CRM関連ソフトウェア, 217%増
- ITSM (ITサービス管理) プラットフォーム, 240%増
- コラボレーションツール, リモートワーカーに関しては, 120%増

WalkMe活用状況の分析から、組織がWalkMeをより積極的に活用しユーザーの業務生産性を合理化、またビジネス継続性を向上すべくWalkMeによるアプリの操作ガイダンスを大幅に増やしていることがわかりました。一方で、ソフトウェア群の活用に関する可視化については継続して取り組むべき課題と認識されていることも明らかになりました。

従業員が各ソフトウェアをどのように利用しているかについての可視化手法がありますか

60%

いいえ、実際の課題である。

12%

いいえ、それがもたらす価値を把握していない。

20%

はい、いつでも利用状況のアナリティクス
ダッシュボードを確認できます。

8%

はい、他部門からの報告レポートを確認している。

実践的なヒント: デジタルアダプションのチェックリスト

ネクストノーマルの時代において、デジタルアダプションを加速することにより得られる利点は明白です。

- **デジタルの価値実現と習熟を加速** デジタルツールやアプリケーションの価値享受、生産性向上の早期化
- **効率性向上** アプリケーション習熟の為に従業員トレーニングの効率性の向上
- **問い合わせサポートコストの削減** サポートの負担軽減、従業員エンゲージメントと顧客満足度を高める
- **可視化** アプリケーションを使用してどのようにビジネス、従業員、顧客のトレンドやニーズを把握しているかを可視化
- **変化への迅速な適応** 新しい現実への迅速な対応や適応を促進

デジタルアダプションジャーニーを確実に成功させるために、前述した3つの主要領域でとるべき最も重要なアクションを示します。

労働力の俊敏性の向上

- ✓ デジタルへ俊敏な適応を経営層の関心事項にし、組織のデジタルマインドの醸成により組織内のデジタルに対するギャップを埋める
- ✓ 既存の労働力のスキルを再構築し、すべてのレベルでデジタルラーニングを組み入れ、急速に変化するビジネスの需要に対応する
- ✓ 従業員が必要なツールと情報をより簡単に利用できるようにし、より生産性の高い労働環境をサポートする
- ✓ リアルタイムのデータアナリティクスを通じて従業員が最適なツールを活用できるようにし、ソフトウェア投資の合理化を推進する

カスタマージャーニーの再考

- ✓ 個人やセグメント別のコンテンツを通じて、顧客との関わりを充実させ価値を提供する
- ✓ 場所に影響されない従業員と顧客のコミュニケーションを実現
- ✓ オートメーションによるプロセスの加速と、的確にニーズを押さえたわかりやすい操作ヒントにより、一人一人ですべてで自然に利用学習をできる手法を実現する

テクノロジー定着を加速

- ✓ 成果につながるアダプション手法を通じてデジタルを再構築、デジタル戦略を構築する
- ✓ ソフトウェアの利用状況の傾向や価値を常に把握し、テクノロジー群の効率的管理を行う
- ✓ データ活用と分析により既存投資の価値の最大化を図りコストを削減、成果を最大化する

注目すべきデジタルアダプションの実例



「円滑、シームレス、必要な情報が得られる、時間や労力の効率化や省力化など”WalkMe”を表す言葉はいくつかあります。WalkMe 導入によって特にオンライン学習者にとって McGraw-Hill のサービスがより使いやすいものになると期待しています」

- ビジネスインストラクター、Connect ユーザー

McGraw-Hill (MH)は米国の教育出版社ですが新型コロナウイルス流行禍、世界中の教育機関の例に漏れずオンラインサービス拡充を図り、インストラクターと学習コース受講者がオンラインでコース課題等の情報を連携できるサービス (McGraw-Hill Connect) を展開するに至りました。しかしながら当初は様々な課題に直面していました。

McGraw-Hillは6週間で全米1,500の教育機関の7,000名を超えるインストラクターへMcGraw-Hill Connectの利用方法の説明を行う等、アプリケーションの利用促進を図りました。

しかしながら当初インストラクターによるオンライン学習システムの利用は促進されませんでした。インストラクター達はアプリケーション内でのコース課題や項目設定の操作方法が複雑で時間がかかりすぎると感じていたからです。

WalkMeのデジタルアダプションを活用したアプリの習熟によってインストラクターはリモートであるにも関わらず、McGraw-Hill Connectの機能をスムーズに習熟することに成功しました。

またコース別に異なるアプリケーション操作支援ガイダンスを用意し、受講者のユーザー体験の最適化を実現させています。

McGraw-Hill ConnectへのWalkMeデジタルアダプションの活用

- インストラクターがコースのコンテンツを作成するための最適な操作をアプリケーション内でガイダンス
- アプリケーション内でインストラクター向けの学習コース詳細や課題の編集操作、受講者のアクティビティ表示等必要なオペレーションに応じた最適な操作ヒントを提示
- コース別に受講者向け操作ヒント、資料や動画等の学習コンテンツを提示

最後に

新型コロナウイルス流行が個人・国・グローバルコミュニティにもたらす影響に関してさまざまな言及がなされていますが、一つ確かなことはわたしたちが急速なデジタル化の道をすでに進み始め後戻りはできないということです。

組織の未来をより確実にし予測し得ない混乱のリスクから逃れるために、デジタルアダプションの活用に向けて舵を取り加速をするべき時が来ています。

WalkMeについて

WalkMeはすべての組織がテクノロジーの価値を享受できるように貢献します。
デジタル定着化を支援するデジタルアダプション領域における
確固たるリーダーです。

従業員の生産性向上、デジタル利用可視化、
顧客のデジタル体験の変革を支援し
デジタルトランスフォーメーションを成功に導きます。

詳細については、www.walkme.comをご覧ください。

