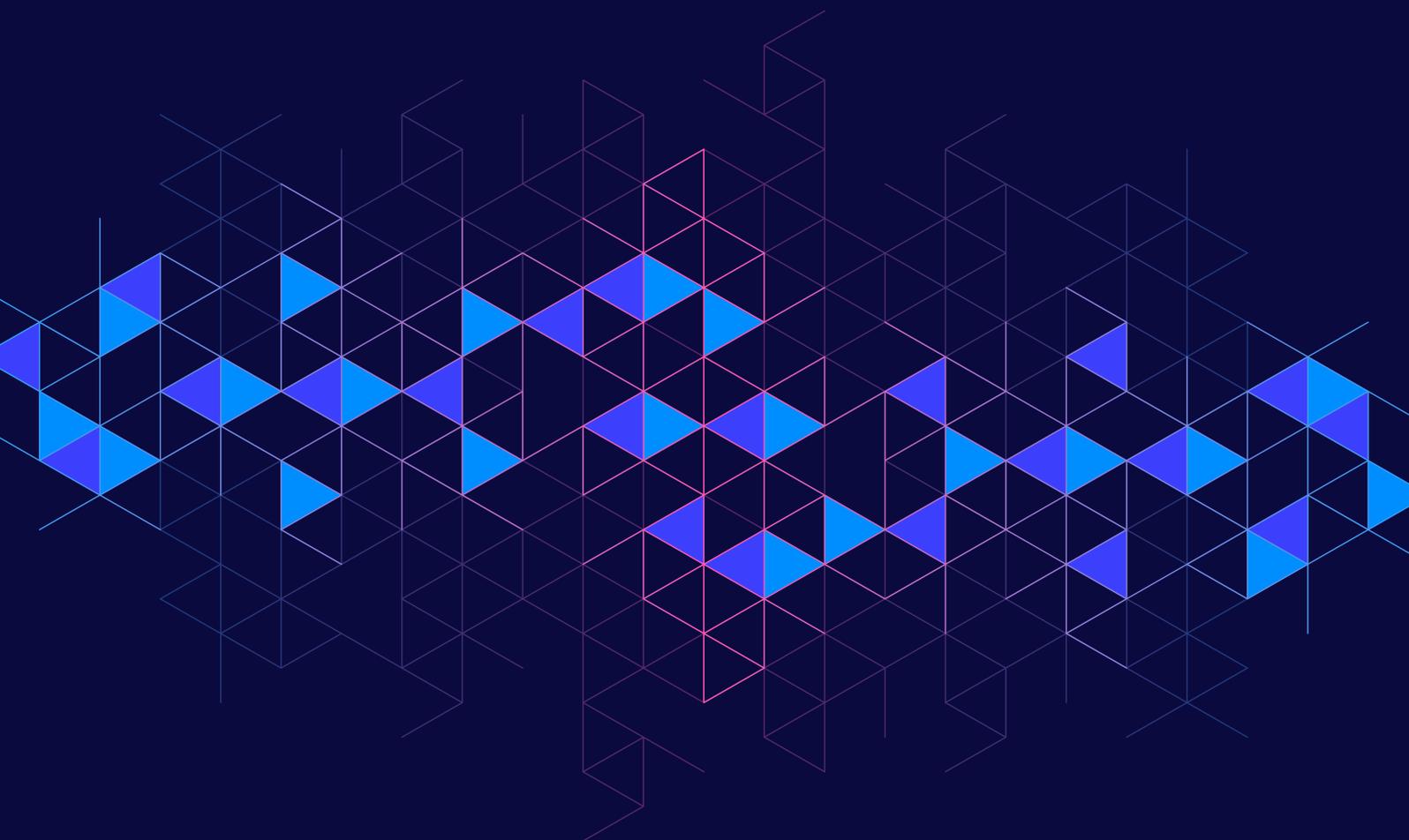


テクノロジーの 価値を最大化し 真のデジタル変革を 加速する

| デジタルツールの利用状況 調査レポート 2023 |



Contents

- 01 「デジタルツール活用」の重要性 04
- 02 デジタルツールの定着化に「壁」 06
- 03 社員の課題感と運用サポートに「ズレ」 08
- 04 ハイブリッド勤務の常態化で
ますます「取り残される」不安も 10
- 05 先進企業で導入が進む「DAP」 11
- 06 グローバルでDAP市場をリードする「WalkMe」 15

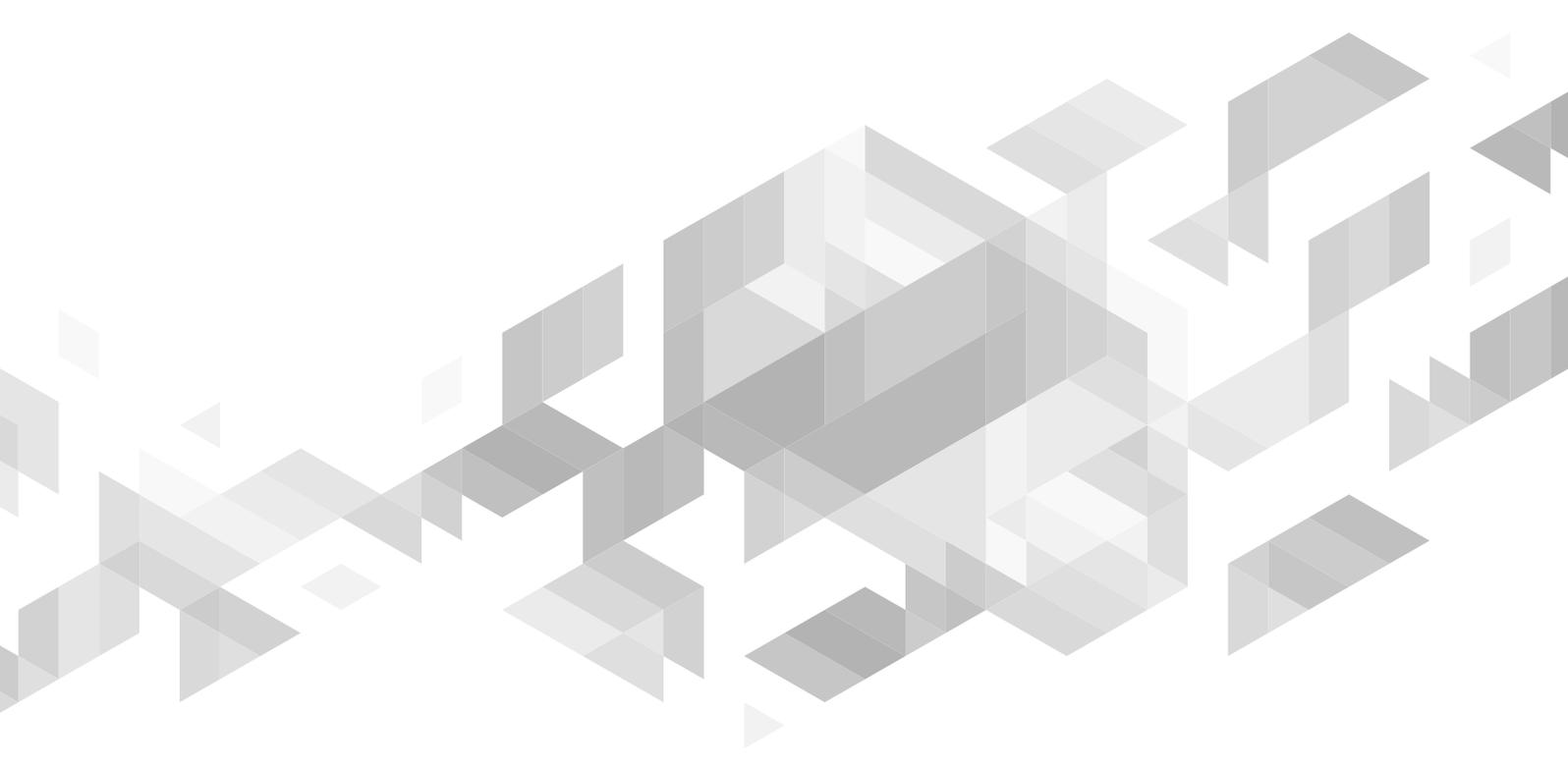


はじめに

2021年9月1日、日本のデジタル社会実現の司令塔としてデジタル庁が発足。国をあげてのデジタル化戦略が進む中で、コロナ禍を契機にデジタルトランスフォーメーション (DX) の遅れを再認識した企業では、改めてデジタル施策への取り組みを強化する動きも見られます。

デジタル庁がデジタル社会の実現に向けた理念・原則として掲げるのは、「個々の多種多様な環境やニーズを踏まえて、利用者目線できめ細かく対応し、誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できること」。実際、デジタルテクノロジーの活用を推進する上で、「ユーザー定着化」を課題に感じている企業は少なくありません。

誰一人取り残さないデジタル化の実現には、何が必要なのでしょうか。WalkMeと日経BPコンサルティングが2022年に実施したデジタルツールの利用状況に関する調査結果から、真のデジタル変革を加速する上で必要な要件が見えてきました。



01 「デジタルツール活用」の重要性

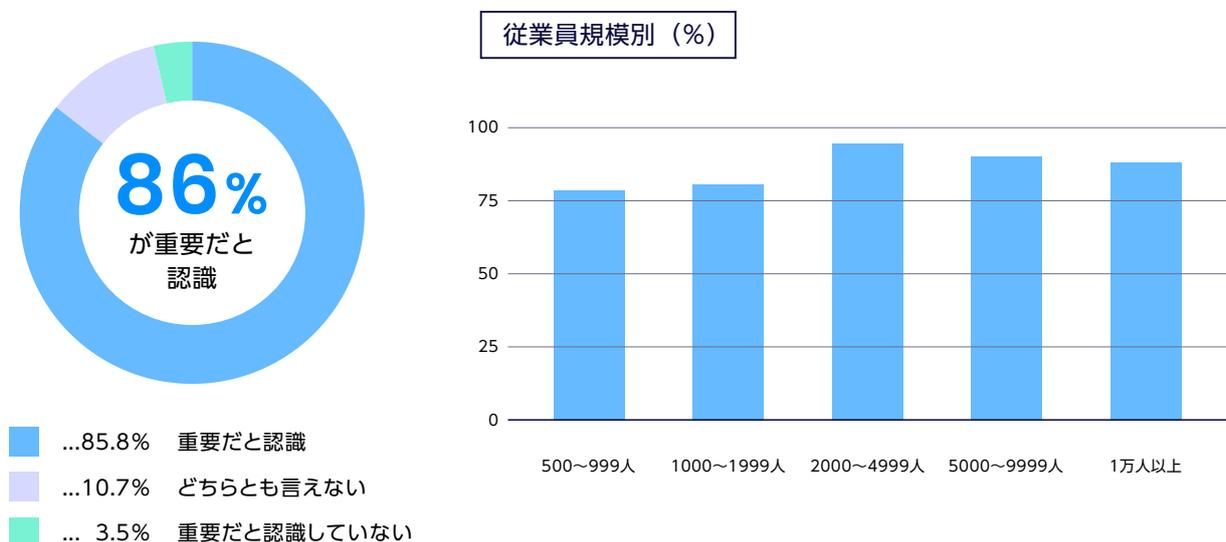
コロナ禍でデジタル化の推進がますます重要課題に

2018年に経済産業省が発表したDXレポートをきっかけに、「DX」という言葉が注目を集めるようになりました。世界的なパンデミックの影響も加わり、先行きがますます不透明さを増す中で、新たなビジネス価値を創出し競争力を維持することを目的として、多くの企業がDX推進に力を注ぎつつあります。また、コロナ禍でデジタル化への課題が顕在化したことを受け、デジタル庁が旗振り役となり、デジタル技術の活用を官民一体となって推進していこうという動きはさらに強まっています。ここ数年で大きく変容した生活様式に対応していくためにも、デジタル技術の活用が不可欠であることは誰もが認識するところでしょう。実際のところ、調査結果でも、全体の85%を超える人が「デジタルツール活用」を重要な経営課題として挙げています。一般社員だけを見ても回答率は80%を超えており、この数値は従業員規模が大きくなるに従い上昇しています。

さらに、「デジタルツール活用」の目的について尋ねたところ、90%の人が「業務の効率化」と回答。「経費の削減」「テレワークの推進」に続く4位には「競争力の維持・拡大」が入り、効率化やコスト削減といったいわゆる“守りのDX”だけではなく、“攻めのDX”の領域にも強い関心が寄せられていることがわかります。また、従業員2000人以上の企業では、「社員エクスペリエンス (EX) の向上・優秀な人材の確保」を目的に挙げる人の比率が、従業員2000人未満の企業より顕著に上昇。人材不足が深刻化する昨今、優秀な人材のリテンションの観点からも、デジタルツール活用の重要性を見出している点が特徴的です。

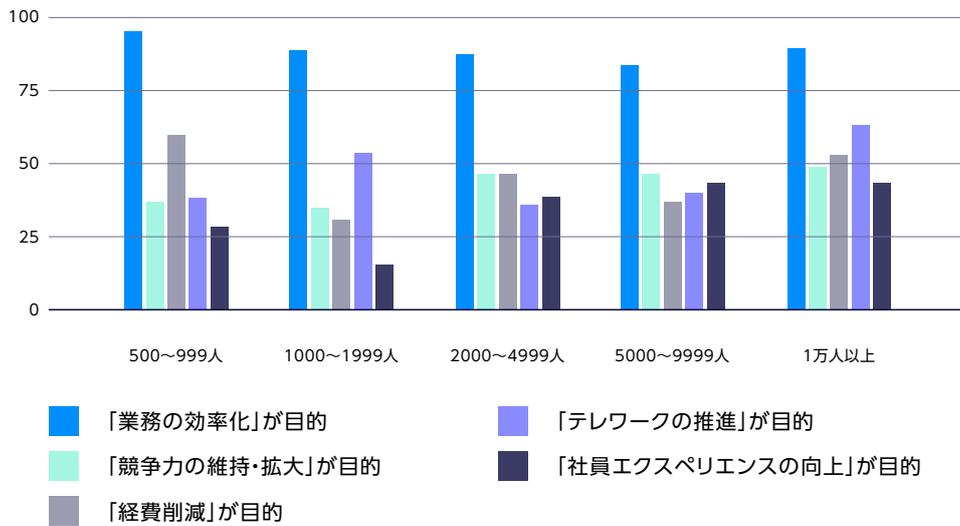
| デジタル化への意識と期待は共に高い |

従業員規模に関係なく「デジタルツールの活用」は企業の重要な経営課題として認識している。



デジタルツール活用の目的に「業務の効率化」を挙げた人は全体の
 企業規模が大きくなるほど「競争力の維持・拡大」を挙げる人が増加する傾向。

90%



02 デジタルツールの定着化に「壁」

デジタル化への取り組みが成果につながらない実態

では、企業が導入したデジタルツールは目的を達成できているのでしょうか。調査結果によると、デジタルツールの導入が生産性向上につながっていない、もしくは、そもそも改善につなげる意識が低いと認識している人が全体の約60%を占めています。前回の同調査(2020年)では48.4%であり、この2年間で約12ポイントも上昇している点にも注意が必要です。特にこの数値を役職別に見ると「一般社員」(約70%)、部門別に見ると「経営企画」(75%)や「総務・人事」(約70%)といったスタッフ部門で高くなっています。背景には、コロナ禍でリモートワークが増えたことによる影響がありそうです。

デジタルツールを使いこなせない従業員が一定数存在

デジタルツール活用が生産性の改善につながっていないと感じる理由の一つに、システムを正しく使えていない可能性が考えられます。実際のところ、調査結果では、3人に1人がシステムの習熟度に不安を抱えていることがわかっています。しかも、前回の同調査(2020年)では、デジタルツールの習熟度について「あまり習熟していない」「習熟していない」と回答した人は全体の15.2%でしたが、今回の調査では31.7%と約2倍に増加。つまり、システムを使いこなせていないと感じている人の数が顕著に増えていることとなります。

一方、業務内容の習熟度について「あまり習熟していない」「習熟していない」と回答した人は前回の調査でも今回の調査でも10%を切っており、生産性の改善につながらない原因がデジタルツールの習熟度にあるとすれば、看過できない数値だと言えるでしょう。

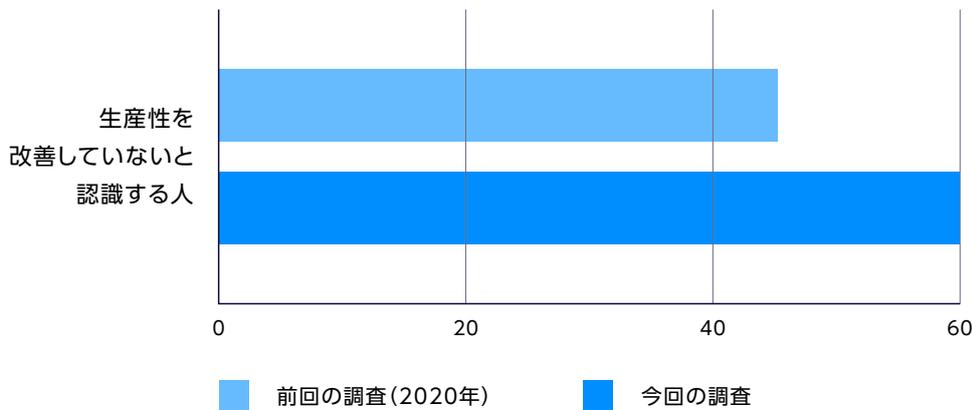
そこで、デジタルツールの使い方がわからないとき、「使用を断念してしまう」ことや「入力がいい加減になる」ことはありますか?という質問をしたところ、驚くことに33.2%の人が「1ヵ月に1回程度」以上、7.7%の人が「1週間に1回以上」と回答。3人に1人が1ヵ月に1回以上、10人に1人が1週間に1回以上、不正確なデータ入力をしている可能性があると考え、この問題の大きさが見えてきます。

DX推進の重要なアプローチの一つがデータ経営です。意思決定の重要な情報源であるデータが社員のさじ加減で決まるとしたらどうでしょうか。正確性を欠いたデータから真に有効な経営戦略など描けるはずがありません。

| 成果が出ない原因の一つが明らかに |

必要な改善がなされていない、そもそも改善につなげる意識が低いとする人が前回の調査より増加。

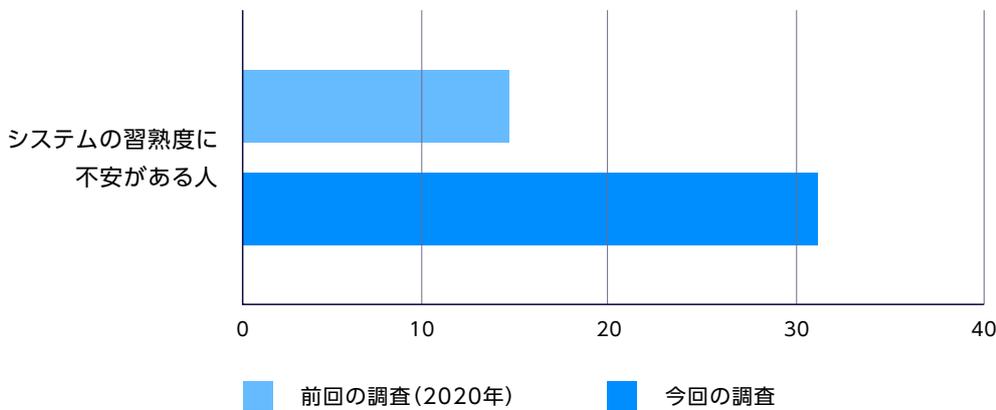
デジタルツールの導入が生産性向上につながっていないと認識している人



約12pt
増加

ツールの習熟度に不安を抱える人が増加傾向。
結果「使用を断念する」「入力がいい加減になる」とする人も。

業務に使うデジタルツールの習熟度に不安がある人



約2倍

03 社員の課題感と運用サポートに「ズレ」

使いこなせない理由に解決効率の悪さを指摘する声

ところで、デジタルツールの使い方がわからないとき、ユーザーはどんな解決策に頼っているのでしょうか。解決策が用意されているとしたら、それでもなぜデジタルツールの使用を断念してしまったり、いい加減なデータを入力したりするのでしょうか。デジタルツールを使用する際の不満点について調査したところ、「わからない事があった時の解決効率が悪い（マニュアルがわかりにくい／マニュアルが大量にあり現実的に使えない）」と回答した人が49.6%と突出。また、「ツールやシステムが複雑すぎる（具体的な操作方法がわからない）」（33.9%）、「導入時の説明が不十分（操作の仕方を理解・記憶できない）」（33.4%）、「わからない事があった時の解決効率が悪い（すぐに相談できる人が周りにいなくて困る）」（31.7%）、「導入時の説明が不十分（何にどう使えばいいかわからない）」（31.0%）など、いずれも30%を超えており、決定的な解決策がないことで使いこなせずにいる現状が窺えます。

また、デジタルツール活用における課題の一つに、従業員のITスキルの低さや、マニュアルや説明資料の用意に関わる時間・リソースの不足を挙げる人がそれぞれ30%を超えており、この部分を補完する有効な解決策が待たれます。

デジタルツールの活用を促す施策に変化なし

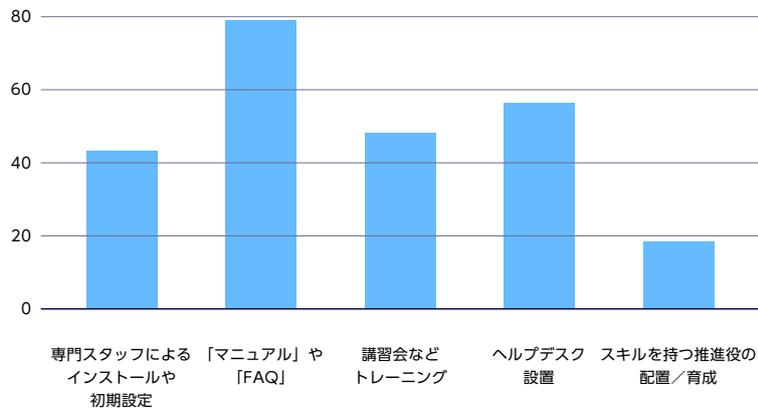
企業側はこうした従業員の使用状況にどのような施策をもって対応しているのでしょうか。新しいデジタルツール／システムを導入する際に勤務先が実施するサポートについて調査したところ、「マニュアル」や「FAQ」の用意を挙げた人が79.0%と、他を大きく引き離して最も多いことがわかりました。次に、「問い合わせ対応のためのヘルプデスクが設置されている」が56.3%、「講習会などのトレーニング」が48.2%、「専門スタッフによるインストールや初期設定」が43.2%と続きますが、この傾向は前回の調査から大きく変化していません。

一方で、今後開始してほしいサポートとして挙げられたのは、「入力や選択など定型操作を自動実行するなど『入力間違いを起こさせない』ツールの利用」（55.4%）が最も多く、「用語説明や入力ルールを操作画面上に表示するなど『操作に迷わせない』ツールの利用」への期待（54.2%）も50%を超えています。

このように既存の運用サポートでは解決できない状況がある中で、企業が提供する運用サポートに変化はなく、従業員の困りごととの間にズレが生じていることが窺えます。

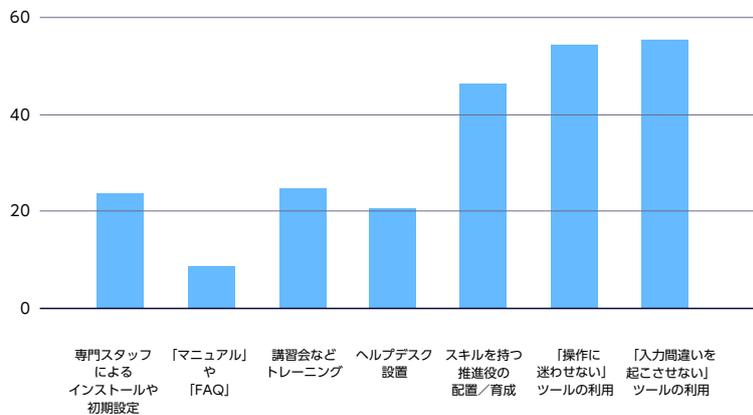
| マニュアルやFAQの存在が形骸化 |

社員のデジタルツール活用に課題を感じつつも、社員に対するサポートは依然として、マニュアルやFAQが最も多い。



「わかりにくい」「大量で利用できない」など、マニュアルが有効に機能していない現実を指摘する。

今後開始してほしいサポート



04 ハイブリッド勤務の常態化で ますます「取り残される」不安も

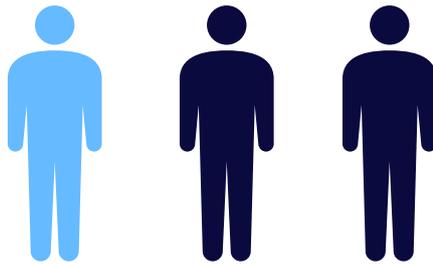
新しい働き方に対応した運用サポートへ舵を切るべきとき

コロナ禍を契機にあらゆる企業でリモートワークが急速に進みましたが、行動制限が緩和された2022年10月時点の調査では、「ほぼ完全に在宅勤務」を実施している人は15%程度に減少。しかし、通常のオフィスワークに戻る動きがありながらも、依然として週2回以上の在宅勤務を実施している人が約70%という数値を見ると、オフィスワークと在宅勤務などのリモートワークを組み合わせたハイブリッド勤務が常態化し、今後も継続される可能性は高いと言えるでしょう。

リモートワークではコミュニケーションが希薄になりがちです。実際に、新型コロナウイルス感染拡大以降、「低下、悪化したと思う働き方」について調査したところ、「スタッフ間の円滑なコミュニケーション」を挙げた人が58.7%と他を大きく引き離して最多となっています。わからないことがあった時に解決できない状況は業務効率を下げ、従業員の精神的ストレスにもつながりかねません。デジタルツールを使用する際の不満点の一つに、3人に1人が「すぐに相談できる人が周りにいなくて困る」を挙げていることを組み合わせ考えても、新しい運用サポートのあり方を検討する必要がありそうです。

| 3人に1人 |

在宅勤務においてデジタルツールの活用に不安を抱いている。



05 先進企業で導入が進む「DAP」

DXを加速させるための選択肢のひとつに

実際に従業員が求めているのは、「入力間違いを起こさせない」「操作に迷わせない」仕組みであることは前述のとおりです。この領域を得意とするのが、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）と呼ばれるテクノロジーです。DAPはグローバルでも注目されているテクノロジーで、米国の調査会社Gartner社は、「2025年までに70%以上の組織が、不十分なアプリケーションのユーザー体験を改善するために、テクノロジー全体にわたってデジタル・アダプション・プラットフォームを利用する*」と予測しています。国内での認知度はまだあまり高くはありませんが、今回の調査では情報システム部門の約30%が「詳しく知っている」「概要は知っている」と回答。DAPをすでに活用していると回答した人は全体の7.5%に留まるものの、「活用していないが、今後、活用されると思う」と回答した人は40.5%に及び、日本国内でも今後多くの企業で導入が進むと考えられます。



| Gartner社 |

2025年までに70%以上の組織が不十分なアプリケーションのユーザー体験を改善するために、テクノロジー全体にわたって、DAPを利用すると見込まれる(*)。

* Gartner, Market Guide for Digital Adoption Platforms, Melissa Hilbert, Maria Marino, Stephen Emmott, 14 September 2022.

DAPで成果を上げる先進企業の事例

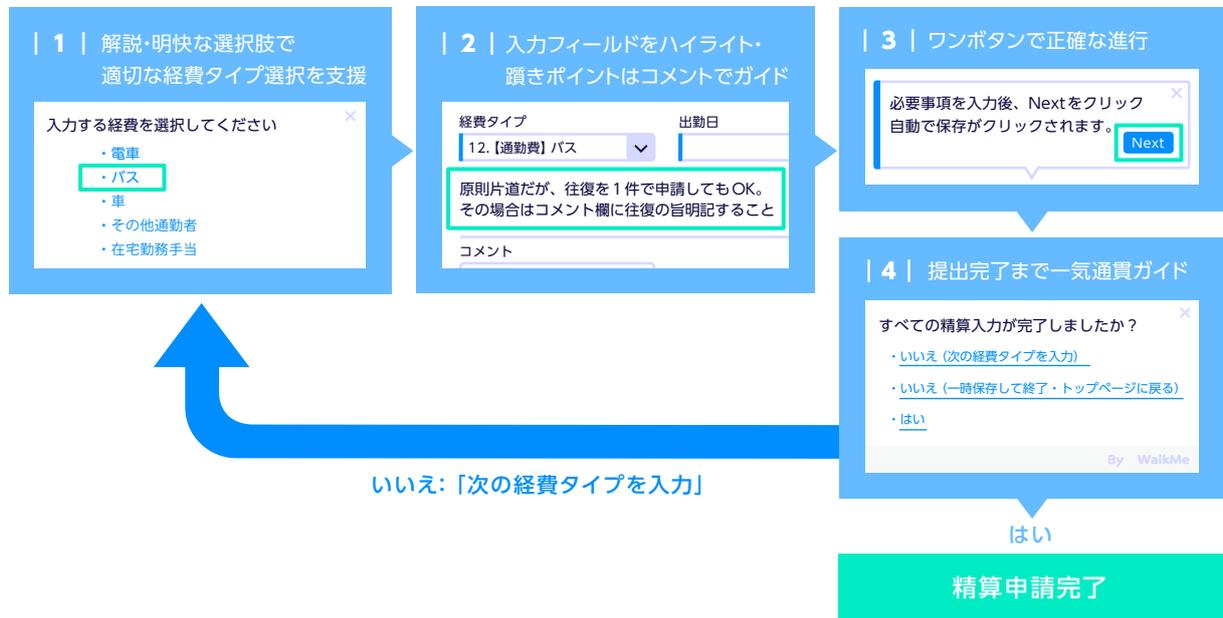
複雑で使いづらいソフトウェアは、ユーザーを疲れさせ、不満の蓄積やパフォーマンスの低下などの悪影響を引き起こします。DAPは、このような悪影響を排除し、デジタル変革を効率化するためのものです。ユーザーの定着化を促す新しい選択肢として注目度が高まるなか、先進企業ではすでにDAPを導入して成果を上げています。ここではWalkMeを導入した企業の事例をいくつかご紹介します。



全社員を対象とした新システムの導入にあたり
初期導入～定着化まで年間1億円近いコストを削減

中期経営計画の中の業務改善を目的に SAP Concur を導入したオリンパスは、WalkMe を適用することで交通費精算業務を劇的に改善。「全従業員への教育・作業コスト」で 3,600 万円分、「入力データ精度の向上 / 誤精算の防止」で年間 2,300 万円分、「SAP Concur 操作時間削減」で年間 7,000 万円分の削減につながりました。社員からは「入力画面の移行スピードが速くなった」「ガイドのおかげで気軽にできるようになった」などのポジティブな評価が多数得られています。

導入ガイダンスの一例



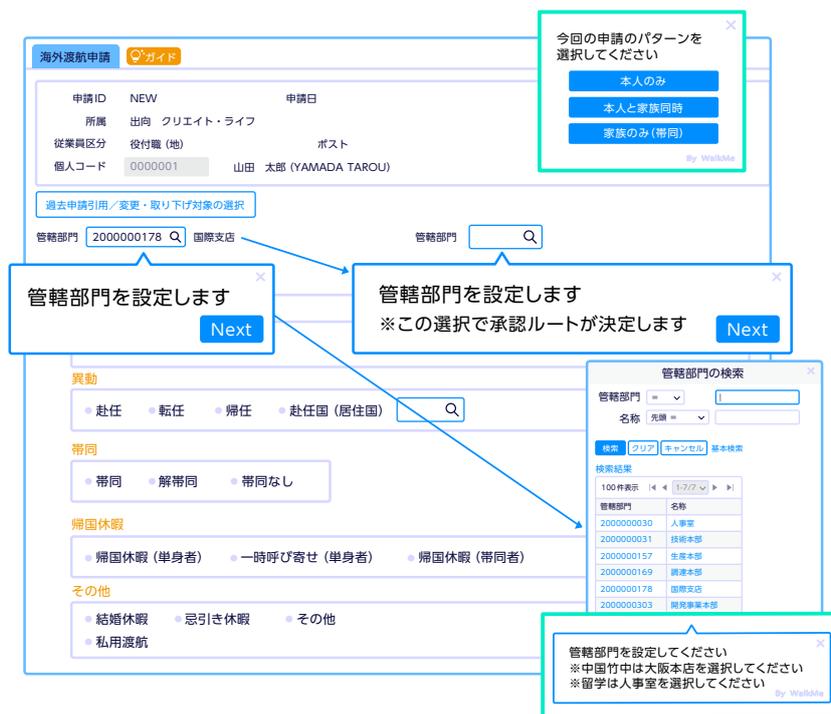
段階的なガイダンス表示で精算申請完了までをサポート

「これまで出張や移動の機会がなかった社員も精算を行う必要が生じ、経理財務部門や承認者の負荷も大きくなります。こうした課題の解決にWalkMeはうってつけでした。」（財務部門 国内統括 田中隼人氏）



システム刷新で負荷のかかるアクションを排除し 人事部門のデジタル変革をスムーズに推進

「デジタル変革により 2030 年に目指す姿」を策定し、その実現に向けた取り組みの一環として人事システムの刷新に着手した竹中工務店は、人事システムも人事制度も 2022 年 4 月に同時に変わるという大きな変化対応を迫られるなか、全従業員が利用することになる 2 つの人事系システムに WalkMe を実装。導入後は、マニュアルレス、トレーニングレスで新しいシステムを迷いなく利用できるようになり、問い合わせ件数の減少と申請業務にかかる時間の大幅な削減が期待されています。



PeopleSoftの画面で表示されるWalkMeのガイド

「WalkMe なら、マニュアルや FAQ の検索、サポートデスクへの問い合わせといった能動的なアクションに頼らずに済み、従業員にとって時間的・心理的負荷の高いアクションを強要することもなくなります。」
(人事室 制度企画運用グループ長 串崎 修氏) ※取材当時

「WalkMe はシステム側での対応が難しい設定も可能で、かゆいところに手が届くツールです。問い合わせが多い箇所や、WalkMe インサイトで判明したユーザーが躓きやすい箇所について、適宜、改善や変更が行えるのも利点の一つですね。」(株式会社クリエイト・ライフ 特定課題対応グループ チーフエキスパート 矢倉 由香子氏) ※取材当時

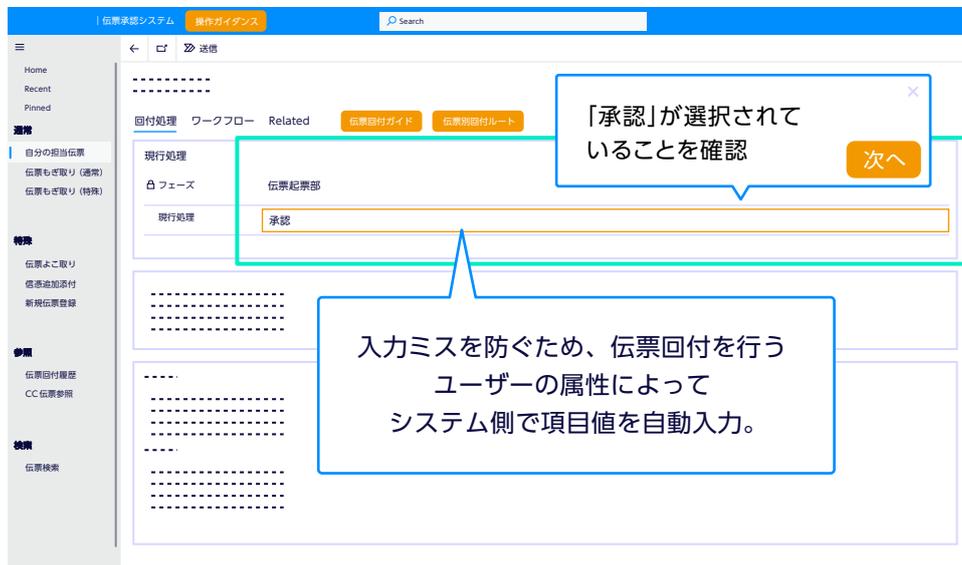


自己解決を促し導入直後の問い合わせを半減
紙から電子システム業務への移行を混乱なく推進

DX 推進の一環として 2020 年に文書電子化プロジェクトをスタートした双日株式会社。そのプロジェクトの中で着手した伝票回付システムの導入にあたり、紙業務から電子システム業務への移行をスムーズに行うため、約 2,000 名のユーザーのシステム操作定着化支援を WalkMe に託しました。ユーザーは WalkMe の存在を意識することなく新しいシステムの操作を習熟することができ、導入直後の混乱を避けられたおかげで運用側の負荷が軽減。

システム操作に関する問い合わせを約 50%も削減できました。

| WalkMeがある時 |



ユーザー属性による自動入力を可能に

「独り立ちするために横からサポートしてくれる WalkMe の思想は、我々の部署の意義と非常にミートしています。」(総務・IT 業務部 部長 並 真樹也氏) ※取材当時

06 グローバルでDAP市場をリードする「WalkMe」

リモートワーク時代のオンボーディングを支援

世界初の Digital Adoption Platform ベンダーとしてイスラエルで創業した WalkMe のソリューションは、現在グローバルで約 2,000 社が導入、約 3,500 万人以上に使用されています。企業が導入するツールを「人に寄り添うシステム」として変革。IT リテラシーのレベルに関係なく、ユーザーが迷わず、かつ正しくデジタルツールを活用することを可能にすることで、テクノロジーへの投資価値を最大限に引き出します。

| WalkMeの特徴 |

- 無駄なクリックや入力を省き、定型タスクの実行を自動化することでユーザーエクスペリエンスを最適化
- 戦略的に配置されたコンテンツを参考に作業を完遂できるようユーザーをプロアクティブにガイド
- あらゆるアプリケーションの活用促進・定着化のプロセスを簡素化しトレーニングにかかる時間を短縮
- ユーザーを迷わせないガイドを提供することで、ITサポート担当者の負荷を軽減
- ナビゲーション、ガイド、オートメーションなどのコンテンツをノーコード、ローコード設計・構築
- マネジメントダッシュボードによりユーザーの利用状況を可視化
- 対象とするアプリケーションとは独立して動作

Summary

01 デジタルツールの活用が進まない理由と懸念

「わかりにくい」「大量で利用できない」など、マニュアルやFAQが有効に機能していない現実があり、結果「使用を断念する」「入力がいい加減になる」とする人もいることを考えると、不正確なデータ入力がデータ経営に与える影響が懸念されます。

02 ハイブリッド勤務を支える新しい運用サポートの必要性

オフィスワークと在宅勤務などのリモートワークを組み合わせたハイブリッド勤務が常態化するなかで、使い方がわからないときに自己解決できるような新しい運用サポートのあり方が問われています。

03 求められるのは「使う人に寄り添う」仕組み

実際に従業員が求めているのは、マニュアルやFAQより、「入力間違いを起こさせない」「操作に迷わせない」仕組みであり、この領域を得意とするDAPが、今後DXを加速させるための重要な選択肢のひとつになっていく可能性があります。

04 今後グローバルで導入が加速するDAP

2025年までに70%以上の組織がデジタルアダプション技術を使用すると予測されており、日本国内でも今後導入が進んでいくと考えられます。実際、先進企業ではすでにDAPを導入して一定の成果を上げています。中には年間1億円近いコスト削減を実現している企業もあります。

調査概要

調査目的： 勤務先の「デジタル・ツール／システム」に関する認識およびビジネスパーソンの「デジタル・ツール／システム」と「デジタル・アダプション・プラットフォーム」利用状況や評価などを把握する。

調査方法： WEB調査

調査対象： 「日経ビジネス電子版」読者

有効回収数： 419人。以下の条件合致者を有効票とした。

- ・勤務先が「従業員500人以上」
- ・地位、役職で「契約社員」「その他」を除く

調査期間： 2022年10月3日～16日

調査企画： 日経BPコンサルティング



WalkMe株式会社

〒107-6218 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウンタワー18F

URL : <https://www.walkme.co.jp>

