

REGION FOCUS: WORLDWIDE

WalkMeのビジネス価値



Harsh Singh
Senior Research Analyst,
Business Value Strategy Practice, IDC



Amy Loomis, Ph.D.
Research Vice President,
Future of Work, IDC



目次



以下をクリックすると、本文書内の該当セクションへ移動します。

エクゼクティブサマリー	3
ビジネス価値のハイライト	3
概況	4
WalkMeの概要	4
WalkMeサービスのビジネス価値	6
企業特性	6
WalkMeソリューションの選択と利用	7
ビジネス価値とベネフィットの数値化	9
従業員へのベネフィット	10
顧客エクスペリエンスに対するWalkMeの影響	17
IT部門、およびデジタルアダプションを提供するチームにおけるベネフィット	19
ROIの概要	21
課題と機会	22
結論	23
補遺：調査方法	24
IDCのアナリストについて	25

エクゼクティブサマリー

あらゆる業界の従業員が、新しい機能の習得と並行してアプリケーションやワークフローを駆使しなければならないという課題に直面している。この課題は、何百時間にも上る累積的な生産性の損失につながり、従業員のモチベーションを低下させる恐れがある。同様に、企業は利用中のアプリケーションの数を把握し、シャドーITへの取り組み管理、ワークフロー全体でユーザーが直面する使用時のボトルネックを排除することに苦慮している。このような課題の解決に寄与するのがWalkMeのようなDAP (Digital Adoption Platform: デジタルアダプションプラットフォーム) である。

WalkMeはクラウドベースのDAPで、企業がソフトウェアスタックの管理や、スタック内、あるいはスタック間にまたがるエンドユーザーのデジタルジャーニーを管理するのに役立つ。このプラットフォームは、従業員がソフトウェアをどのように利用および操作しているのかに関するデータを提供し、ワークフロー全体における摩擦ポイントを特定する。このデータに基づき、企業はよりユーザーフレンドリーかつスムーズで顧客満足度の高いデジタルエクスペリエンスを設計し、一般的なアプリケーションや自社独自開発のアプリケーションの導入をサポートすることが可能となる。これらのアプリケーションは、従業員がより効率的に作業できるよう、社内で活用することもある。また、顧客がアプリケーションを導入する際の効率化を促進するため、アプリケーション導入によるビジネス価値を創出するまでの時間を短縮することも可能である。

IDCは、WalkMeを利用してビジネス運用をサポートおよび強化している企業が実現したビジネス価値に関する調査を実施した。このプロジェクトでは、WalkMeの費用対効果を体験した8社へのインタビューも行われた。

これらのインタビューから得た広範な定量的／定性的データに基づき、IDCは、調査参加企業が次のような方法で重要なビジネス価値を実現し、3年間のROI (Return on Investment: 投資利益率) が494%になると算出している。

- 社内外のユーザーや顧客のための、アプリケーションや機能の活用における改善、アプリケーション間のナビゲーション、ユーザーによる業務フローの自動化、全体的なデジタルエクスペリエンスなどの向上や促進
- 市場投入までの時間の短縮、ユーザーの生産性の向上、エラーの削減、頻度の低いタスクから日常業務に至るまで、あらゆるプロセスの加速化によるビジネス成果の向上
- 企業全体のチームの強化による、より生産的かつ効率的な方法での日常業務の遂行

ビジネス価値のハイライト

下の各項目をクリックすると、本調査レポート内の関連箇所に移動します。

- ↑ **494%**
3年間のROI
- ➡ **5か月**
投資回収期間
- ↑ **4,140万ドル**
年間当たりの新規収益
- ↑ **60%**
ユーザーによる機能／アプリケーション採用の迅速化
- ↑ **20%**
市場投入までの時間の短縮
- ↑ **35%**
従業員のオンボーディングの迅速化
- ↑ **2.3x**
新しいアプリや機能を利用する顧客の増加
- ↑ **51%**
外部ユーザー／顧客によるアプリケーション／機能導入の迅速化
- ↓ **41%**
ビジネスエラーの減少

概況

デジタルアダプションプラットフォームは、その無数の機能と共に、企業がソフトウェア投資における購入や管理方法に対してより戦略を強化する時代において、必要不可欠なソリューションである。企業は、景気の先行き不透明感や予算不足から、ビジネスニーズ（ビジネス目標や要件）をサポートするのに十分なスキルを持った従業員の深刻な不足など、数多くの重大な混乱への対応に苦慮している。また、ソフトウェアの増減や統合を必要とする、絶え間なく変化するビジネスニーズにも対応している。

DAPの用途は、単一のアプリケーションの導入を容易にするだけではない。実際には、アプリケーションそのものを対象としているのではなく、当面のビジネスプロセスを対象としている。ビジネスプロセスが複数のアプリケーションにまたがる可能性を考慮すると、DAPの真価は、これらのプラットフォーム間のワークフローを統一することにある。この機能によって、データ検索やコンテキストスイッチにかかる無駄な時間が大幅に削減され、効率性と生産性が向上する。平均的な従業員は、日常的に数百ものアプリケーションを利用している。これらのアプリケーションを横断するワークフローをまとめることで、コンテキストの切り替えや、データやアプリケーション検索にかかる累積ベースで数百時間に上る無駄な時間を、削減できるようになる。

加えて、SaaS (Software as a Service) 製品／サービスは、既存のアプリケーションのアップグレードを毎週、場合によっては毎日行っている。これらのプラットフォームは、このような頻繁なアップグレードの導入を促進するだけでなく、オンボーディング、スキルアップ、オフボーディング、顧客による導入などの一般的な統合ワークフローの合理化も可能とする。従業員や顧客が、ユーザー補助ガイドランスに従って、重要なタスクを論理的に完了するためのインラインサポートを利用できる場合、管理の負担は最小限に抑えられ、より質の高い成果物や顧客ケアの確保にリソースを回すことが可能となる。

データ駆動型のビジネス成果を追求する上で、DAPは、従来の調査ツールよりも、従業員や顧客の行動に関するより深いインサイトを提供する。DAPは、ユーザーの摩擦ポイントも含め、デジタルプロセスやワークフローを可視化する。

WalkMeの概要

WalkMeは最大のDAPベンダーであり、**デジタルアダプションプラットフォーム**という用語を生み出したこの分野のパイオニアである。WalkMeは過去12年間に渡り、デジタルアダプションプラットフォームを定義づける主要な側面を体系化するために進化してきた。2011年の設立に始まり、WalkMeはアプリ内のガイド付きエクスペリエンスの提供から、複数のアプリのワークフローに

渡るデータ処理への注力へと素早く移行した。これによって、プラットフォームにとらわれない戦略や、DeepUIの買収を通じて、より正確なユーザーデータ取得に注力するようになった。

過去10年に渡り、WalkMeはデータ機能を進化させ、従業員の生産性を向上させる新たな方法を発展させてきた。データやアナリティクスの面では、導入アナリティクス（特定技術の採用および使用状況の測定／分析）によってユーザージャーニーを明らかにし、ビジネス目標に対して生産性を向上させる機会を特定する。WalkMeのUI Intelligence機能では、企業がフォームの非効率性を特定する手段や、プロセスを最適化するために、AIベースの推奨事項を提示する。また、KPI（Key Performance Indicator：重要業績評価指標）管理ダッシュボードも提供しており、ユーザーの行動に対するトランスフォーメーション目標を測定できる。直近では、WalkMeは企業全体で利用されているテクノロジーを把握し、ソフトウェアへの投資の合理化と最適化を支援するデータだけでなく、導入の機会も提供するDiscoveryを追加した。

WalkMeは、ワークフローとユーザーエクスペリエンスを自動化する最善の方法を理解するために、企業データのベンチマーク取得に取り組み続けている。また、顧客の迅速な業務開始を支援するために、一般的なERP（Enterprise Resource Planning）、CRM（Customer Relationship Management）、生産性ソリューションを導入する企業向けに、価値創造までの時間の短縮と総所有コストの迅速な削減を目的とした事前構築済みのビジネスプロセスとアプリケーション固有のアクセラレーターをWalkMeは提供している。従業員の生産性向上という点では、最近、ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、AI駆動型のエンタープライズサーチを使用してエンドユーザーをサポートするZestを含むいくつかの買収を行っている。これらのテクノロジーは、ActionBotを介した会話型インターフェースと、デスクトップ型の一元的なWorkstationインターフェースをもたらし、エンドユーザーの日常的なタスクの実行を簡素化する。

WalkMeの戦略的目標は、ユーザーとテクノロジーの関わり合い方を変革し、ソフトウェアへの投資から価値を引き出すことである。WalkMeは、プロセスの簡素化と最適化によって、個々のアプリケーションだけでなくワークフロー全体を強化することを目指している。

特に、WalkMeが提供している機能を以下に示す。

- 業務部門が、外部の支援や専門的なスキルを必要とせずに独立してワークフローの作成と自動化を実現するノーコード／ローコードプラットフォーム
- オンライン、オフラインを問わず、アプリケーションポートフォリオ全体で機能する広範な行動アナリティクス
- 継続的なプロセスの向上とパーソナライズされたユーザーエクスペリエンスを実現するフライホイールシステムダイナミクス（相乗効果を生み出すダイナミックなサイクル）
- 複数のアプリ／プラットフォームを横断するワークフローのサポートと自動化

さらに、WalkMeは以下の機能をサポートしている。

- 特権アカウントに対する制限された安全なアクセスを提供する委任管理制御によるガバナンス
- 専門家のコミュニティ、事前に設計されたクラウドソースコンテンツ、組織的な学習を通じて顧客の問題に対処する拡張されたパートナーエコシステム—あらゆるアクセスが可能なプラットフォームで継続的な開発とイノベーションを実現

さらに、WalkMeはついにDAPキットの試験運用を開始した。これは、業界のベストプラクティスに基づいた設計で、事前に構築された設定可能なビジネスプロセステンプレートであり、顧客の迅速な業務開始を支援する。

WalkMeは、グローバルおよび地域のシステムインテグレーター、ISV (Independent Software Vendor)、クラウドプラットフォームベンダーなどの大手サービスプロバイダーとの提携を含む、アライアンス/チャンネルパートナーエコシステムを有している。ますます事業を拡大するWalkMeは、アプリケーション利用の最適化やソフトウェア技術スタックの合理化はもちろんのこと、拡大するエンドユーザーのスキルギャップや行動ベースの測定基準が必要である場合にも対応できる体制を整えている。

WalkMeサービスのビジネス価値

企業特性

IDCは、顧客と従業員のデジタルエクスペリエンスの全体的な品質を管理するために、WalkMeの利用価値とベネフィットに関する調査を実施した。このプロジェクトでは、このソリューションを使用し、そのベネフィットやコストに関する経験や知識を持つ8社へのインタビューも行われた。インタビューでは、WalkMeソリューションがIT運用、基幹ビジネス、コストに与える影響についてさまざまな定量的/定性的な質問が行われた。

Table 1 (次ページ) は、インタビュー対象企業の特性を集約したものである。IDCがインタビューを実施した企業の従業員数は平均すると4万2,063人、年間収益は平均で264億ドルであり、複数の大企業が含まれていることが示される。これらの従業員をサポートしているのは、252万人の外部顧客に代わって297のビジネスアプリケーションを管理する9,942人のITスタッフであった。

調査対象企業の地理的分布は、米国に拠点を置く企業が3社であり、残りはインド（2社）オーストラリア、ドイツ、メキシコの企業である。業種別では、IT（2社）、建設／土木、エネルギー、金融サービス、食品および飲料、医療、運輸など、さまざまな業種がバランスよく含まれている（数字はすべて平均値）。

TABLE 1

インタビュー対象企業の特徴

	平均	中央値	範囲
従業員の人数	4万2,063人	2万4,750人	3,000～9万人
ITスタッフの人数	9,942人	2,500人	45～3万人
社外顧客数	250万社	5万社	1,750～1,500万社
ビジネスアプリケーション数	297	150	4～800
年間収益	264億ドル	229億ドル	8億6,820万～516億ドル
国	アメリカ合衆国（3）、インド（2）、オーストラリア、ドイツ、メキシコ		
業種	IT（2）、建設／土木、エネルギー、金融サービス、食品および飲料、医療、運輸		

Source: IDC's Business Value research, April 2023

WalkMeソリューションの選択と利用

IDCがインタビューを実施した企業は、デジタルエクスペリエンスの全体的な品質の管理／向上に向けた堅牢な機能を実現するためにWalkMeを採用した。調査参加企業は、WalkMeによってアジャイルな開発プロセスに常に適応できる費用対効果の高い機能を得られたと述べている。さらに、インタビューに応じた企業は、ユーザーベース全体で一貫したアプリケーション導入の実現における当該ソリューションの価値を強調している。企業はWalkMeがユーザーをガイドする方法についても触れており、さまざまなシステムやアプリケーションへのエンゲージメントや操作の習熟度を促進し、より正確で効率的な利用を実現していると述べた。また、WalkMeが既存のアプリケーションやツールとシームレスに統合されている点についてもコメントしている。

調査参加企業は、これらやその他の選択基準について詳しく述べている。

アジャイルな開発プロセスを把握しきれない：医療

「主な課題は、顧客向けのアプリケーションをアジャイルな手法で開発することでした。1~2週間ごとに製品の変更や改良を行っており、顧客向けのトレーニングや文書化を適切なレベルで維持できませんでした。WalkMeは、プロセスの観点からだけでなく、コストの観点からも、グローバルな規模でそれを行うことが非常に簡単です」

アプリケーションの一貫した導入：運輸

「当社が抱える最大の課題は、リモートワークの本格的な導入によって、労働力に柔軟性がもたらされたことです。WalkMeのデジタルアダプション（組織や企業がデジタルテクノロジーを効果的に導入し、活用するプロセス）は、明確な課題を見事に解決しています。当社は100種類以上のアプリケーションを所有しており、大規模なERPプロジェクトを経験したばかりという状況でした。そのため、この3年間の最大の課題は、従業員をトレーニングし、これらのシステムを一様に正確に使えるようにすることでした」

既存のアプリケーションやツールとのシームレスな統合：金融サービス

「さまざまなプロバイダーと会う中で、WalkMeが際立っていた点は、顧客向けのツールだけでなく、当社がトランスフォーメーションの際に使用していたあらゆるツールと統合し、ツール上にシームレスにオーバーレイ（重ね合わせ）できる堅牢なプラットフォームをすでに有していたことです。そして、社内ツールを見ている従業員が、顧客のツールに移動する必要が生じた際に、当社ではアプリケーション全体で一貫したエクスペリエンスを生み出すことができます。従業員に、『これはSalesforceのスクリーン上に表示されている例です。クライアントのところに移動する際は、これがクライアント側で必要になるウォークスルー（品質向上を目的とした作業工程）です』などと、理解する方法を提示できるのです」

いくつかのビジネスニーズに対応するために必要なもの：IT

「最大のニーズは、既存の従業員向けのソフトウェアのトレーニング、新入社員向けのオンボーディング、パワーユーザー向けの機能強化、デジタル投資の成功の確保、買収による企業のアプリケーションの移行などでしょう」

Table 2（次ページ）は、WalkMeを導入したインタビュー対象企業の組織的な利用状況を示している。平均すると、WalkMeは3万2,713人の社内ユーザーと149万人の社外顧客ユーザーに利用されていた。利用されているビジネスアプリケーション数は平均で11であった。

TABLE 2

WalkMeの環境

	平均	中央値
ビジネスアプリケーション数	11	3
社内ユーザーの人数	3万2,713人	6,500人
社外顧客ユーザー数	149万社	7万8,800社
顧客向けのアプリケーション数	2	2

Source: IDC's Business Value research, April 2023

ビジネス価値とベネフィットの定量化

IDCのビジネス価値モデルでは、アプリケーションやWebサイトに関連するデジタルエクスペリエンスの全体的な品質管理や、従業員および顧客のデジタルエクスペリエンスの向上にWalkMeを利用する企業のベネフィットを数値化している。調査参加企業は、アプリケーションや機能の利用を促進し、より有効に活用できるようになったと報告している。さらに、市場投入までの時間の短縮、ユーザーの生産性向上、エラーの削減、従業員のオンボーディングプロセスの迅速化によって、全体的な事業成果が向上した。ITチームもまた、より生産的な方法で業務を遂行することでベネフィットを得ている。これらのベネフィットが組み合わさり、インタビューを受けた企業はより良い事業成果と結果を出すことができた。

IDCに寄せられたコメントの中で、調査参加企業はこれらのベネフィットについて詳しく述べている。

ユーザーベースの使いやすさ：IT

「学習者にとって、WalkMeは生産性を向上させてくれます。WalkMeの機能を学習し、活用している人々は、実際のサイト上で多くのトレーニングを受けているからです。ですから、当社はWalkMeをサイトに統合し、サイト上で各自のケースを解決できるようにしています。これによって、学習者は遵守すべき特定の文書やポリシーを検索する時間を節約できます。学習者からのフィードバックによると、作成したWalkMeメニューは非常にユーザーフレンドリーで、トレーニングのニーズにワンストップで応えてくれるため、とても直感的に使えるようです。自分が作業している画面から離れる必要がなく、他のLMS (Learning Management System) に移動することなく、サイト内に滞在できるので。その他のフィードバックとしては、WalkMeを活用中に下した決断は、ユースケースにおいてははるかに高いレベルに達しています。つまり、WalkMe立ち上げ後に、誤った意思決定が、40%減と大幅に減少しました」

アプリケーション導入の迅速化：IT

「最も大きなベネフィットはオンボーディングプロセスに尽きます。当社は複雑なプラットフォームを販売しているため、適切なものを見つけるだけでも大変です。WalkMeはプラットフォーム上にあるため、顧客はすぐに行動に移せるだけでなく、すぐにパワーユーザーになれるのです」

継続的改善の観点において有用なリアルタイムデータ：エネルギー

「ユーザーのために抽出されるアナリティクスが最大のベネフィットであると言えるでしょう。アプリケーションオーナーが行う意思決定を支援してくれるため、アプリケーションオーナーはユーザーエクスペリエンスを向上させる拡張機能を開発することが可能となります」

迅速に変更し、導入できる：医療

「最大の利点は、毎週、または隔週で顧客に新機能を提供できることです。当社では新機能を発表し、新機能を通じて、顧客のトレーニングとガイドを同じ方法で行えます」

IDCは、WalkMeを集中的に利用するユーザー企業8社へのインタビューから得た定量的／定性的データに基づき、調査参加企業が3年間で受け取る年間平均投資利益率を494%と定量的に算出した。その他の指標は、以下のセクションで紹介する。

従業員へのベネフィット

2024年までに、デジタルコラボレーション、プロセスの自動化、同様のツールへのアクセスの民主化を最前線の従業員に提供できる企業は、生産性の向上によって収益が20%増加するとIDCでは予測している。さらに、今後5年間は、企業がテクノロジー導入におけるさまざまな要素に取り組む中で、常態化した就業習慣を取り巻く社会的態度が明らかに変化する時期を迎える。

このような状況において、WalkMeの価値提案は、企業全体でソフトウェアがどのように利用されているかを解明し、ガイダンス、エンゲージメント、インサイト、自動化を提供し、従業員が日常的なタスクや責任において効率と生産性を向上できるよう支援することである。同様に、経営陣もエンドユーザーのデジタル利用状況をより把握できるようになり、デジタル資産の全面的な提供が可能になることからベネフィットが得られる。

インタビューに応じた企業は、WalkMeがデジタルトランスフォーメーション（DX）に向けたジャーニーにおいて現在直面する多くの課題に対処していると認めている。WalkMeを利用することで、エンドユーザーはアプリケーションの利用率を高め、時間を節約できたとコメント内で回答している。また、WalkMeが顧客と積極的にコミュニケーションを取ることで、企業のサポートの負担を軽減し、顧客からのサポートコールの減少につながったことも高く評価している。さらに企業は、この機能によって、アプリケーションの利用率を高め、従業員のオンボーディングタスクをより適切に実行できるようになったと指摘した。

調査参加企業はこれらのベネフィットやその他のベネフィットについて詳述している。

利用率の向上でエンドユーザーの時間を節約：IT

「導入当初、WalkMeがどのように役立つのか誰も理解できませんでした。しかし、最近参加したあるミーティングで、WalkMeは時間の節約を実現するとても良いツールであり、WalkMeなしの業務は考えられないと多くの人が話していました。人々がWalkMeを頼りにしている証拠です。当社では、情報や変更を人々に伝えるために実際に利用していますし、今では、WalkMeが導入されていない状況は誰も想像できないでしょう」

WalkMeがサポートの負担を削減：金融サービス

「顧客とのコミュニケーションを積極的に行うことで、サービスデスクの負担を軽減できます。これは、利用可能な、あるいは利用者が気づいていない可能性がある新しいことについて人々に呼びかけることから始まり、迅速かつスムーズに実行します。そしてこれは、エンドクライアント（クライアント企業の顧客）や社内ユーザーのアプリケーションのいずれに対しても該当します。両ケースにおいて、サービスデスクにアクセスできること、効果的なコミュニケーションが取れなければ、通常サービスデスクに電話をかける点で、WalkMeによるベネフィットは同じです。WalkMeツールを利用してコミュニケーションを図ったところ、顧客からのサポートコールが15%減少しました。そのため、当社では、当社のデスクに電話がかかってくることを直接回避しています。電話での問い合わせの多くは本当に基本的な『やり方を教えてください』というケースなのです」

社員によるアプリケーションの効果的な利用の増加：エネルギー

「WalkMeによってより多くの従業員にアプローチできます。その結果、より多くの新しいアプリケーションを利用するようになります。シャドーITやNPS（Net Promoter Score）を使用して、当社はユーザーと密に連絡を取り合っています。ユーザーが満足しているか、あるいはフィードバックがあるかどうかには気づけるのです」

社員のより効率的なオンボーディングの実現：建設／土木

「20億ドルで企業を買収したばかりですが、買収先の従業員にアプリケーションのトレーニングを迅速に提供できました。2か月かかる買収プロセスを、2週間ほど短縮できました」

より良いCX（顧客エクスペリエンス）につながるEX（従業員エクスペリエンス）の向上：IT

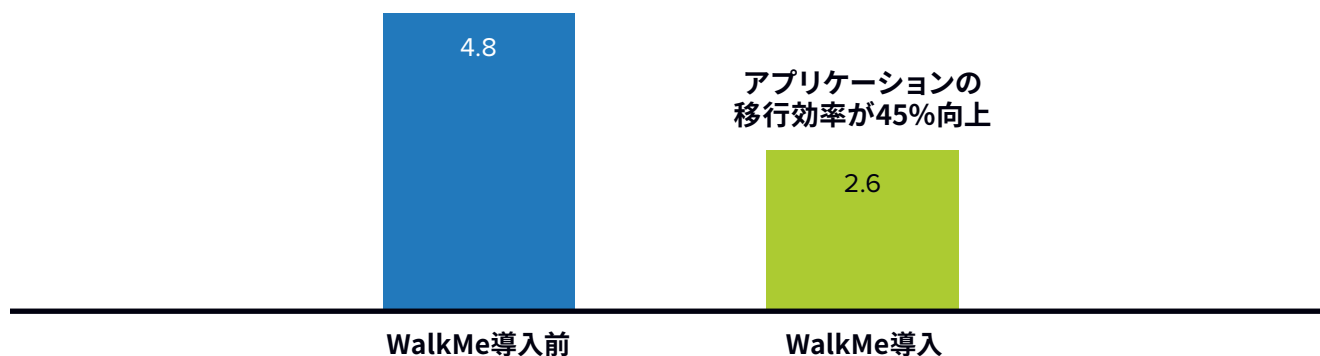
「従業員がアプリケーションに習熟し、使いこなせれば、よりうまくそのアプリケーションを販売でき、顧客とのコミュニケーション力が向上する傾向にあるからです。従業員は、『さあ、このページに移動しましょう。私に説明させてください。そしてどれほど素晴らしいかをご覧ください』と言えるのです。これは、アプリケーションを使いこなせているからこそ可能となるのです」

WalkMeが従業員に与える影響の全体像を把握するため、IDCは、アプリケーションの移行から始まり、このソリューションがパフォーマンスを高める具体的な方法を評価した。これは、新しいアプリケーション導入の際に、従業員が完全に操作を習得するプロセスと定義されている。

インタビューに応じた企業はIDCに、WalkMeを利用してアプリケーション移行プロセスを最適化することで、新しいビジネスアプリケーションをフル活用するプロセスにかかる時間を節約し、使いにくさを減らすことができたと述べている。Figure 1に示すように、導入後、企業の移行効率が45%向上した。

FIGURE 1**アプリケーション移行への影響**

(週数)



n = 8, Source: IDC's Business Value research, April 2023

次にIDCは、社内ユーザー（つまり、社内アプリケーション、イントラネット、企業のWebサイトを使用している従業員）に対する具体的なベネフィットについて掘り下げた。企業は、さまざまなアプリケーションや機能を利用するユーザー数を3倍以上に増やすと共に、導入時間を60%短縮できたと報告している（次ページのTable 3を参照）。さらに、インタビューを受けた企業では、新しいアプリケーションや機能を意図した期間内に利用したユーザーの割合が、大幅に向上した（84%）。また、IDCは、導入したユーザーの総数も算出したところ、さらに大幅な改善を示した（224%）。

TABLE 3

社内ユーザーの導入による影響

	WalkMe 導入前	WalkMe 導入	差	ベネフィット
想定期間内に新しいアプリケーション/ 機能を利用した、想定ユーザーの平均割合	33.0	61.0	28.0	84.0%
アプリケーション/機能を利用し始めるまでの 標準的な期間 (週数)	8.0	3.2	4.8	60.0%
導入したユーザー数	3,825	12,393	8,568	224.0%

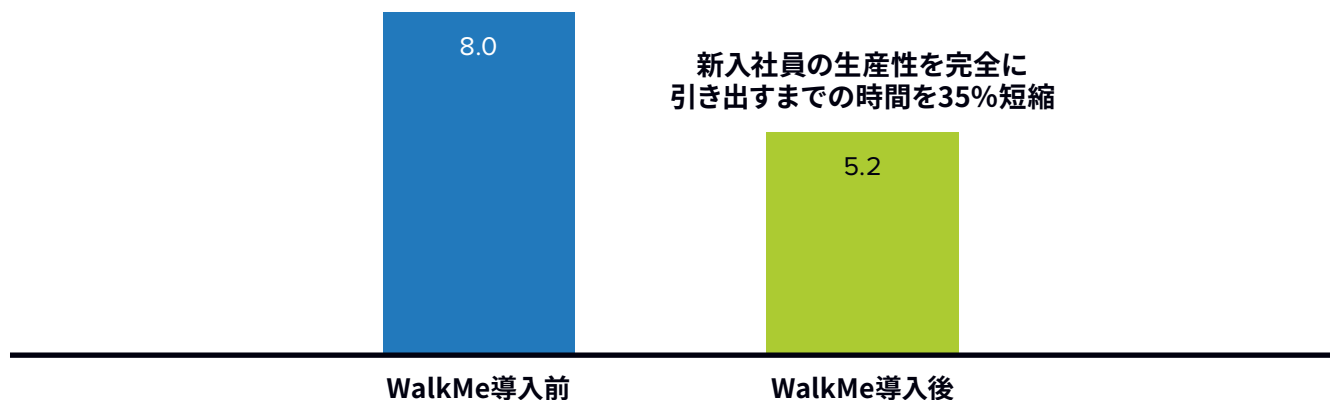
Source: IDC's Business Value research, April 2023

WalkMeのもう一つの価値提案は、従業員のオンボーディングにおけるベネフィットに関連するものである。調査参加企業はIDCに、WalkMeは新入社員が新しい職務を開始し、遂行するために必要なアプリケーションやツールについて、迅速に学ぶのに役立ったと述べている。Figure 2は、これらのベネフィットを数値化したものである。導入後、企業は以前よりも35%速く、新入社員の生産性をフルに発揮させることができた。

FIGURE 2

新入社員のオンボーディング

(週数)



n = 8, Source: IDC's Business Value research, April 2023

次にIDCは、エンドユーザーへの影響をより詳細に調査した。調査参加企業は、アプリケーションとワークロードのより迅速な導入によって、ビジネスエンドユーザーが、必要なアプリケーションの特徴や機能を理解するために費やす非生産的なメンテナンス時間を減らし、日常業務により多くの時間を費やせるようになったと報告している。Table 4はこれらの影響を数値化したもので、インタビューに応じた企業は、WalkMeの導入後に21万2,187時間の生産的な時間を獲得したことを示している。

TABLE 4

エンドユーザーへの影響

ユーザーの生産性向上	企業当たり	1,000ユーザー当たり
影響を受けたユーザーの人数	15,714	480
総生産性向上	1.0%	1.0%
生産性が向上した時間	212,187	6,486
エンドユーザーへの影響 (企業当たりの年間FTE換算)	112.9	3.5
エンドユーザーの生産性向上の価値	790万ドル	24万1,500ドル

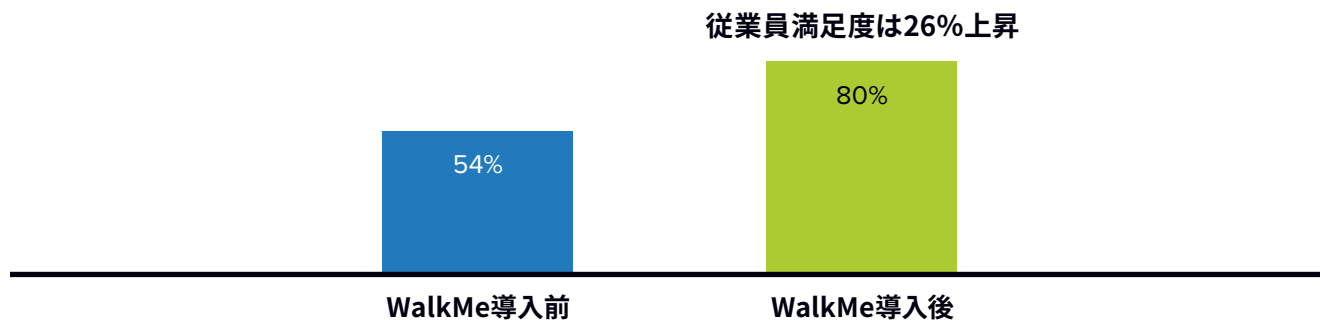
Source: IDC's Business Value research, April 2023

WalkMeプラットフォームのもう一つの重要な側面は、年次業績評価やアーカイブ文書などのような、従業員の通常業務に含まれていないために、あまり馴染みのないタスクを完了するための支援である。さらに、調査対象企業はIDCに対して、WalkMeから収集した従業員のフィードバックに、さらに対応できる可能性がある、と述べている。これらや他の機能のベネフィットは、より良いデジタルエクスペリエンスに貢献し、26%の職務満足度の改善につながった（次ページのFigure 3を参照）。

FIGURE 3

従業員満足度

回答率 (%)



n = 8, Source: IDC's Business Value research, April 2023

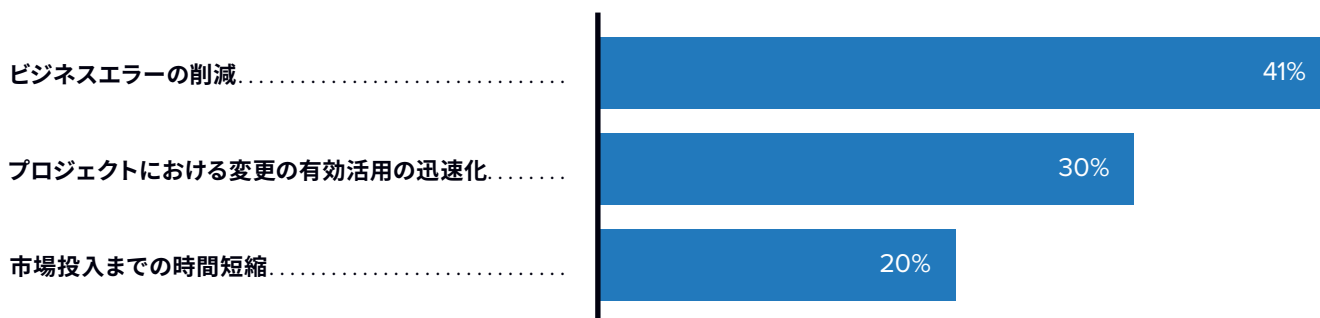
次にIDCは、導入後のビジネスプロセスのKPIを評価した。従業員があらゆるツールを自由に活用できるようになったため、企業は顧客のニーズに迅速に対応できるようになった。ある調査参加企業は、「WalkMeを導入したことで、間違いなく、より俊敏になりました。実行しなければならぬ大きなプロジェクトがいくつもありましたが、新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) が拡大する状況下でもなんとか進めることができました」と述べている。

Figure 4は、IDCの評価結果を示している。インタビューに応じた企業では、WalkMeの導入後、ビジネスエラー（業務上のルール違反のため処理が中断すること）が41%減少している。さらに、プロジェクトにおける変更の有効活用の迅速化（30%）し、製品やサービスをより速く（20%）市場に投入できるようになった。

FIGURE 4

ビジネスプロセスのKPI

改善率 (%)



n = 8, Source: IDC's Business Value research, April 2023

Table 5は、従業員による重要なビジネスアプリケーションの採用を加速させることで、調査参加企業のビジネスにもたらされる影響について示している。IDCは、従業員が強化された機能を活用してビジネス活動を推進することで、調査参加企業が、企業当たり年間で平均1,059万ドルの収益増加を実現すると算出している。

TABLE 5

収益への影響：従業員による迅速なアプリケーションの導入

	企業当たり	ビジネスアプリケーション当たり	1,000ユーザー当たり
ビジネスへの影響：従業員によるアプリケーション導入の迅速化から得られる収益			
年間追加収益合計（年間）	1,060万ドル	98万5,000ドル	32万3,700ドル
想定営業利益率	15.0%	15.0%	15.0%
年間認識収益合計（年間）：IDCモデル*	160万ドル	14万8,000ドル	4万8,600ドル

*IDCモデルは、すべての追加収益に対し、15%の営業利益を想定している。

Source: IDC's Business Value research, April 2023

次にIDCは、運用コストに注目した。企業は、ベンダーへの支払いの迅速化や、潜在的なコスト削減を特定可能な財務アプリケーションの有効活用によって、運用コストを削減できた。Table 6に示すように、IDCは、WalkMeソリューションが企業当たり36万8,000ドル（ビジネスアプリケーション当たり3万4,200ドル）のコスト削減をもたらしていると算出した。

TABLE 6

運用コストへの影響

	企業当たり	ビジネスアプリケーション当たり	1,000ユーザー当たり
ビジネスへの影響：運用コストの削減			
運用コストの削減	36万8,000ドル	3万4,200ドル	1万1,300ドル

Source: IDC's Business Value research, April 2023

顧客エクスペリエンスに対するWalkMeの影響

インタビューに応じた企業はIDCに、従業員に加えて顧客もWalkMeの導入からベネフィットを得ており、ビジネス運用に直接的かつ測定可能なベネフィットをもたらしていると指摘している。すでに述べた多くのベネフィットをさらに裏付けるコメントとして、インタビューに応じた企業は、WalkMeの導入によって機能の利用が大幅に増加し、顧客が常に新機能を迅速に使いこなせるようになったことで、満足度が高まったと述べている。また、顧客定着率の向上や、新サービスをより迅速に市場に投入できるようになったことも挙げられている。

調査参加企業はこれらのベネフィットについて詳しく述べている。

あらゆる機能の利用率の向上：金融サービス

「テクノロジーの変化があまりに速いことから、WalkMeを活用していないと、人々が当社にどのような機能があるのか分からないため、機能をまったく利用してくれないという懸念が常にあります。つまり、組織はこの点に課題を抱えているのです。WalkMeには検索機能があるため、顧客は『このような機能がありますか』と聞くことができます。そして、その使い方や場所を見つけられるのです。また、ログインしたときに『こちらは、お知らせしたい新着情報です。ちなみに、ここをクリックすると使用方法が分かる利用ガイドを閲覧できます』というように、画面に表示される告知機能を活用できます」

顧客定着率の向上：建設／土木

「当社にとって、顧客による導入の増加で得られる最大のベネフィットは、価値実現までの時間の短縮によって、顧客の定着率が向上していることです。繰り返し発生する数値である85%は毎月ログインするデジタル顧客の割合であり、リピーターであることは間違いありません。そして、リピーターは20%増加しているようです」

新機能を常に迅速に使いこなす顧客：医療

「顧客は画面上でガイダンスを受けられるため、トレーニングに必要な時間は現在わずか20%程度になりました。つまり、80%も減少したのです。以前は、Webベースのトレーニングでかなりの費用がかかったため、このような効率的な方法でトレーニングを維持することは不可能でした。そして2週間後には、新しい機能、新しいプロセスなどが出てくるため、それらはすでに時代遅れになっているのです。WalkMeを開発プロセスの一部に加えることで、常に最新の状態に保つことができます。このテクノロジースタックがなければ、実現できなかったでしょう」

市場投入までの時間の短縮：金融サービス

「まさに紙ベースの手作業によるプロセスから、WalkMeのオーバーレイを使用した新しいツールへと移行したことで、NIGO (Not in good order: 不備) と呼ばれる依頼が60%も減少しました。以前は口座を開設するために、あちらこちらに書類を回して、署名がされているかなどを確認しなければならず、少なくとも1週間はかかっていましたが、今では時間を大幅に短縮できました。当社の新規口座開設では、エンドユーザーによる初期設定から引き渡しまで24時間以内に完了

します。WalkMeは、この24時間の納期を達成するために、顧客にツールやシステムの使い方を教える上で大きな役割を果たしています」

IDCは次に、いくつかの重要な分野において、これらの事例に関する所見を定量的に示した。内部ユーザーが確認したベネフィットと同様に、WalkMeを利用し、さまざまなアプリケーションの特徴や機能を通じて外部ユーザーを支援することで、結果的に導入率が倍増し、新しい機能を利用するために必要な時間も50%以上短縮できた。

Table 7は、外部ユーザーへの影響をまとめたものである。顧客や外部ユーザーが新しいアプリケーションや機能を想定期間内に使用できるようになったという点では、企業は131%（つまり、アプリケーションや機能を利用する顧客が2.31倍増加）という非常に大きな改善を果たした。

TABLE 7

外部ユーザーによる導入の影響

	WalkMe 導入前	WalkMe 導入	差	ベネフィット
想定期間内に新しいアプリケーション/ 機能を使用した顧客/外部ユーザーの平均割合	22.0	50.0	28.0	131.0%
アプリケーション/機能を利用し始めるまでの 標準的な期間（週数）	13.9	6.8	7.1	51.0%

Source: IDC's Business Value research, April 2023

外部ユーザーが利用可能なアプリケーションやサービスをより多く活用できるようになったため、企業は顧客離れを抑制し、リピーターを増やすことでより多くの収益を上げられるようになった。**Table 8**（次ページ）に示すように、WalkMe導入の直接的な結果として、企業は平均で合計3,057万4,000ドルの年間追加収益を獲得した。従業員によるアプリケーションの迅速な採用に関連する収益増と合わせると、組織当たり年間平均で総額4,140万ドルの収益増となる。

TABLE 8

収益への影響：顧客エクスペリエンスの向上

	企業当たり	ビジネスアプリケーション当たり	1,000ユーザー当たり
ビジネスへの影響：顧客エクスペリエンスの向上による収益			
収益増合計（年間）	3,057万ドル	284万ドル	93万4,600ドル
想定営業利益率	15.00%	15.00%	15.00%
年間認識収益額：IDCモデル*	459万ドル	42万7,000ドル	14万200ドル

*IDCモデルは、すべての追加収益に対し、15%の営業利益を想定している。

Source: IDC's Business Value research, April 2023

ITおよびデジタルアダプションを提供するチームのベネフィット

エンドユーザーや顧客にとっての直接的なベネフィットに加え、インタビューに応じた企業は、WalkMeが、これまで手作業で行っていたタスクの自動化に役立ったと報告している。Table 9にこれらの導入効果を示す。導入後、インタビューに応じた企業では、デジタルアダプションチームの生産性が13%向上した。これは、1.4FTEの増加に相当し、その結果、各企業の年間当たりの生産性ベースによるビジネス価値は14万1,000ドルに達した。

TABLE 9

デジタルアダプションチームへの影響

	WalkMe 導入前	WalkMe 導入	差	ベネフィット
デジタルアダプションスタッフの生産性への影響 (企業当たりの年間FTE換算)	11.30	9.90	1.40	13.00%
組織当たりの年間給与コスト	113万ドル	98万7,500 ドル	14万1,000 ドル	13.00%

Source: IDC's Business Value research, April 2023

また、IDCはアプリケーションリリースチームへの影響も評価している。これらのITチームは、WalkMeを活用することで、新しいアプリケーションや機能をより効率的に導入できるようになった。導入後、インタビューに応じた企業では、生産性が5%向上している（Table 10を参照）。これは1.3FTEの増加に相当し、その結果、各企業の年間当たりの生産性ベースによるビジネス価値は12万8,400ドルに達した。

TABLE 10

アプリケーションリリースチームへの影響

	WalkMe 導入前	WalkMe 導入	差	ベネフィット
アプリケーションリリースチームの生産性への影響 (企業当たりの年間FTE換算)	23.40	22.10	1.30	5.00%
組織当たりの年間給与コスト	234万ドル	221万ドル	12万8,400ドル	5.00%

Source: IDC's Business Value research, April 2023

アプリケーション開発チームとDevOpsチームに関連する、影響力の大きなもう一つの分野を調査した。これらのチームは、ビジネスを支える高機能なソフトウェアを提供する任務を負っている。企業はIDCに、社内外のユーザーを巻き込んだフィードバックループを改善することで、開発チームの意思決定が改善され、特にユーザーベースに最もメリットをもたらす新しいアプリケーションや機能の理想的な組み合わせを生成できるようになったと述べている。

Table 11はこれらの影響を示している。導入後、インタビューに応じた企業では、開発チームの生産性が16%向上している。これは、9.3FTEの増加に相当し、その結果、各企業の年間当たりの生産性ベースによるビジネス価値は92万5,600ドルに達した。

TABLE 11

アプリケーション開発者への影響

	WalkMe 導入前	WalkMe 導入	差	ベネフィット
AppDev (Application Developer : アプリケーション開発者) (企業当たりの年間FTE換算)	59.70	69.00	9.30	16.00%
AppDevチームの生産性に相当する価値 (企業当たりの年間コスト)	597万ドル	690万ドル	92万5,600 ドル	16.00%

Source: IDC's Business Value research, April 2023

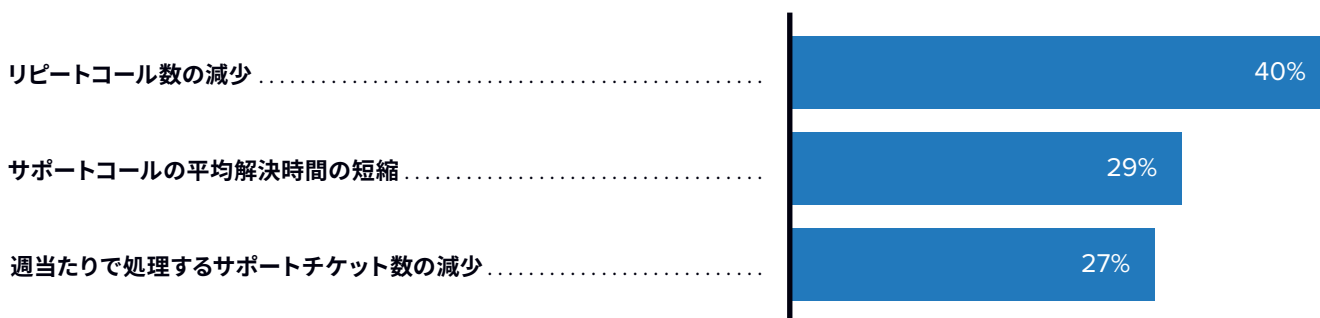
インタビューに応じた企業はさらに、より優れ、より円滑に動作するアプリケーションを導入したことで、ヘルプデスク業務におけるトラブルシューティングを削減できたと報告している。WalkMeがユーザーと顧客の双方に、アプリケーションへの関連性がより高い情報やより高度な活用方法を提供したため、ヘルプデスクに寄せられる電話／チケットが減少した。

Figure 5はこれらの結果をまとめたものである。WalkMe導入後に、インタビューに応じた企業では、リピーコールが40%削減された。さらに、週単位で処理するトラブルチケットが27%減少し、解決時間が29%短縮された。

FIGURE 5

ヘルプデスクへの影響

改善率 (%)



n = 8, Source: IDC's Business Value research, April 2023

ROIの概要

IDCが実施した調査参加企業のWalkMeの利用に関連する財務ベネフィットと投資ベネフィットの分析を**Table 12** (次ページ) に示す。顧客や従業員のWebサイトやアプリケーションの利用率の向上、ITチームの生産性の向上、ビジネス成果の向上に基づき、IDCが算出した組織当たりの3年間の割引後ベネフィットの総額は3,330万ドルであった。これらのベネフィットは、企業当たり3年間で予測される割引後の投資コストの合計560万ドルに匹敵する。IDCは、このレベルのベネフィットと投資コストなら、これらの企業は、3年間で494%のROIを達成し、投資回収期間（損益分岐点）は約5か月であると算出している。

TABLE 12

3年間のROI分析

	企業当たり	アプリケーション当たり	1,000ユーザー当たり
ベネフィット (割引後)	3,330万ドル	309万ドル	102万ドル
投資 (割引後)	560万ドル	52万1,100ドル	17万1,200ドル
正味現在価値 (NPV)	2,770万ドル	258万ドル	84万6,300ドル
ROI (NPV/投資)	494%	494%	494%
投資回収期間	5か月	5か月	5か月
割引率	12%	12%	12%

Source: IDC's Business Value research, April 2023

課題と機会

WalkMeは、従業員のパフォーマンスに関連するユーザー行動やビジネス価値を中心とした広範なデータやインサイトを十分に活用できる唯一の立場にある。エンドユーザーや開発者の幅広い層に渡り、生産性と効率を向上させるWalkMeの能力は、現代のビジネス速度に不可欠な、全体的で体系的なワークフローベースのアプローチにつながる。Generative AI (生成系AI) やその他の自動化ワークフローを実装する主要な生産性アプリケーションの利用が拡大する中、WalkMeはこの分野で発展できる唯一の立場にある。

WalkMeの課題は、独自に、あるいはパートナーとの提携を通じて、一貫した高品質な顧客エクスペリエンスを提供することで成長を調和させることである。WalkMeは、自社の成長と特定業種向けの専門分野への拡大を市場の需要と合致させ、ERPやCRMソリューションを販売するベンダーが提供するガイド付きの学習サービスに対抗できる体制を確保する必要がある。アプリケーション間のコンテキストの切り替えが当たり前の時代に、WalkMeはプラットフォームに依存しないという明確な強みを保持している。

WalkMeにとってのチャンスは、世界的なスキル不足への対応と既存の従業員のスキルアップの手段に関心が集まっている現在の状況を活用することである。トップニュースでは、反復作業を行う人間に取って代わるAI機能の拡大によって、近い将来、人員削減が起こると警告している。人事、財務、記録システムに重点を置くその他の分野の従業員に解雇の可能性が高まる一方で、多くのテクノロジー職は熟練応募者の不足によって空席が埋まらない状況にある。WalkMeの機能は、

企業がビジネスとテクノロジーのニーズを満たすために、既存の従業員をより効果的にクロストレーニングやスキルアップさせる手段を提供する。WalkMeは新たに取得したFedRAMP (Federal Risk and Authorization Management Program) 認証によって、クラウドサービスのセキュリティ認証に対するアプローチの標準化を提供する。FedRAMP認証は、米国政府がレガシーITから安全なクラウドベースのソリューションに適応するための支援を行う。また、この認証は、WalkMeに、DXの機が熟している分野で、同社が提供する製品／サービスを拡大する明確な機会も提供している。

結論

企業が潜在的な景気後退に備えようとする中、WalkMeのアナリティクスは、ポートフォリオの合理化に関するインサイトとアプリケーションの利用状況における改善箇所と方法に関する精密な診断を提供する。WalkMeの段階的な導入アプローチは、重量級のRPA (Robotic Process Automation) の導入よりも優れており、ユーザーがプロセス改善や従業員エンゲージメントへの道を「這って、歩いて、走れる」(段階的に進める) ようにしてくれる。IDCの最新のユーザー調査「Worldwide Future of Work Survey」では、世界中の企業の55%が、リモート、オフィス、現場、ハイブリッドで働く従業員全員の間で企業文化を維持するためにDAPを導入し、従業員が企業のワークフローを操作する新しいツールを簡単に学べるよう支援しているとしている。人材不足とスキルギャップに対処し、従業員の生産性を向上させるために、世界中の企業の34%がDAPを導入している。最後に、39%がトレーニングやデジタル学習にDAPを使用している (IDCのユーザー調査「Worldwide Future of Work Survey」、2023年4月)。

調査対象企業はIDCに対して、WalkMeによって、社内外のユーザーに新しいアプリケーションと機能を導入および採用するプロセス全体をスムーズに進めることができたと報告している。これによって、新製品やサービスの市場投入までの時間短縮、顧客離れの減少やリピーターの増加による収益獲得の増加など、これらの企業内部の経営幹部が期待していたビジネス成果が向上した。そのためIDCは、これらの企業組織が、WalkMeへの投資全体に対して5対1の利益を得られると見積もっている。

補遺：調査方法

本プロジェクトにおいてはIDCの標準的なROI方法論が使用されている。この方法では、WalkMeを現在利用中のユーザーから収集したデータを基にしている。

これらの企業とのインタビューに基づき、IDCは以下の3ステップのプロセスによって、ROIと投資回収期間の算出を行った。

- WalkMeに関する効果についてビフォー／アフター分析を行い、インタビュー中に定量的なベネフィットに関する情報を収集した。本調査において、ベネフィットには、ITコストの削減と回避、スタッフの作業時間の節約と生産性のベネフィット、収益増加などが含まれる。
- インタビューに基づいた詳細な投資（3年間の総コスト分析）プロファイルを作成した。投資額には、WalkMe利用に関する初期費用と年間費用だけでなく、移行、計画、コンサルティング、スタッフやユーザートレーニングに関連する追加費用が含まれる。
- ROIと投資回収期間を算出した。IDCは、WalkMeを企業が3年間使用する際の投資額とメリットについて減価償却キャッシュフロー分析を行った。ROIは、正味現在価値（NPV）と割引後の投資額の比である。回収期間は累積ベネフィットが初期投資と等しくなった時点である。

IDCは、次に示されるさまざまな前提の下に投資回収期間とROIの計算を行った。

- 効率と生産性向上によるコスト削減を定量化するに当たり、時間当たりの価値として会社負担の給与（給与に福利厚生および諸経費として28%を加算）を乗じた。この分析のために、IDCは、ITスタッフメンバーの会社負担を含む給与を平均で年間10万ドル、ITスタッフ以外のメンバーの会社負担を含む給与を年間7万ドルと仮定した。また、従業員の年間労働時間は1,880時間（47週間×40時間）と仮定している。
- 3年間のコスト削減の正味現在価値は、逸失される機会のコストを計算に入れるため、元の額を12%の利回りの証券に投資した場合に実現されたであろう金額を減じて算定した。これによって、想定される資金コストおよび想定される収益率の両方を計算に含めている。
- さらに、WalkMeには導入期間が必要なため、その期間中は最大限のベネフィットを受けられるわけではない。こうした現実を反映させるため、IDCではベネフィットを月次ベースに比例配分し、初年度の節減額から導入期間に当たるベネフィットを減じている。

Note: 本調査レポートにおけるすべての数値は四捨五入による影響のために、完全に厳密ではない場合がある。

IDCのアナリストについて



Harsh Singh

Senior Research Analyst, Business Value Strategy Practice, IDC

Harsh V. Singhは、IDCのBusiness Value Strategy Practiceのシニアリサーチアナリストであり、エンタープライズテクノロジー製品に関する投資利益率およびコスト削減分析の開発を担当している。データセンターハードウェア、エンタープライズソフトウェア、クラウドベースの製品やサービスなど、さまざまなソリューションを対象としている。Harshの調査では、これらの製品を導入、採用する企業にそれらが与える財務上および業務上の影響について重点を置いている。

[Harsh Singhについての詳細](#)



Amy Loomis, Ph.D.

Research Vice President, Future of Work, IDC

Amy Loomisは、IDCが全世界で展開しているFuture of Work市場調査サービスのリサーチバイスプレジデントである。この役割において、Amyは、仕事の本質を変える上で、AI (Artificial Intelligence: 人工知能) やデータ分析、ロボティクス、拡張現実、仮想現実、インテリジェントプロセスオートメーションなどのテクノロジーが与える影響の高まりについて調査している。調査の中で、これらのテクノロジーが労働者のスキルや行動、企業文化、労働者のエクスペリエンスにどのような影響を与えているか、また、ワークスペース自体が未来志向企業の実現にどのように結びつくか考察を進めている。

[Amy Loomis, Ph.D.についての詳細](#)

[IDCのFuture of Work Research Practiceについての詳細](#)

IDC Custom Solutions

本調査はIDC Custom Solutionsが発行したものです。本調査レポートに記載する見解、分析、調査結果は、ベンダー・スポンサーの記載がない限り、IDCが独自に行い、発行した詳細な調査と分析から導き出されたものです。IDC Custom Solutionsは、さまざまな企業による配布に対応するため幅広いフォーマットでIDCのコンテンツを提供しています。このIDCの資料は、外部使用のために認可されたものであり、IDCの調査の使用または公表は、決してIDCがスポンサーまたはライセンシーの製品または戦略を推奨していることを示すものではありません。



IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street, Building B, Needham, MA 02494, USA
T +1 508 872 8200

 @idc

 @idc

[idc.com](https://www.idc.com)

International Data Corporation (IDC) は、ITおよび通信分野、消費者向けテクノロジー市場に関する調査・分析、アドバイザリーサービス、イベントを提供するグローバル企業です。世界中に1,300人以上のアナリストを擁するIDCは、110か国以上を対象として、世界規模、地域別、国別での市場動向の調査・分析および市場予測を行っています。IDCの分析と洞察は、IT専門家、企業経営者、および機関投資家が客観的にテクノロジー導入の意思決定を行い、主要な事業目標を達成するのに役立ちます。

©2023 IDC. 書面による許可なくして複製することは一切禁止されています。 All Rights Reserved. [CCPA](#)