

1

デジタル アダプション プラットフォーム

2



バイヤーズガイド

あなたのソフトウェア導入を支える
ツールの調達ガイド

3

目次

はじめに	3	学習管理システム (Learning management systems: LMS)	11
本バイヤーズガイドの目的	4	デジタルアダプションプラットフォーム (Digital Adoption Platform: DAP)	12
ステップ1 テクノロジーアダプションのニーズを特定	5	テクノロジーに対するアダプションソリューションの比較	14
データ分析	5		
チェンジマネジメント	6		
従業員のオンボーディングやトレーニング	6		
アプリ内でのサポート	7		
エンタープライズグレードのセキュリティ	8		
ステップ2 アダプションソリューションをカテゴリごとに評価	9	ステップ3 テクノロジーアダプションベンダーを比較	15
製品ツアー	9	企業の強み	15
アプリ内ガイド (Individual Software Vendor: ISV)	10	製品の強み	18
製品体験 (Product Experience: PX) ツール	10	AI 機能	21
デジタルアダプションソリューション (Digital Adption Solution: DAS)	11	エコシステムとサービス	22
		WalkMe を選ぶ理由	23
		テクノロジーアダプションソリューションの購入は今まで以上に重要	26

アダプションソリューションを購入することは、混乱が伴い時間のかかるプロセスですが、今日のエンタープライズソフトウェアの世界では不可欠なものとなっています。**2024年には、世界のIT支出が総額5.04兆ドルに達すると予測されており、これは2023年から8.6%の増加です。**その総額のうち1兆ドル以上がソフトウェアだけに使われる見込みであり¹、エンドユーザー自身で利用しているソフトウェアを効果的に管理できることが必須になります。このガイドでは、企業のデジタルニーズを満たすアダプションツールを購入できるよう、段階を追って購入プロセスについて解説していきます。

WalkMeの「デジタルアダプションの状況 2022-2023 (State of Digital Adoption 2022-2023)」レポートによれば、平均的な従業員は毎週27の異なるアプリケーションを使用しています²。しかし、企業の半数以上が、従業員がソフトウェアを効果的に使用するために必要なITリテラシーを持っていないと回答しています。さらに、企業は平均で約1,900のビジネスプロセスを管理しており³、これは効果的なデジタルアダプションソリューションの必要性が強求められているとも言えます。DX（デジタルトランスフォーメーション）に大規模な投資がされているにもかかわらず、最大で70%の取り組みが失敗しており、その多くはデジタルアダプションが最初から軽視されているためです。

1,893

企業が使用する
デジタル上の
ビジネスプロセスの
平均の数

➔

今日、ソフトウェアのアダプション（定着化）に対して万能な方法がないことは明らかです。ユーザーはそれぞれ異なるレベルのITリテラシーを持ち、それぞれ異なる知識を持っています。さらに、組織のワークフローは複数のソフトウェアにまたがって分散しているため、エンタープライズ企業内のテクノロジースタックを合理化しようとする際は、ユーザーがどのようにすべてのアプリケーションを使ってやりとりしているかを考慮に入れる必要があります。

これらの問題に対処するための従来の**手法**はいくつかあります。例えばアプリ内ソリューションや旧来のトレーニングツールなど、個々のアプリケーションだけに注目した旧来の指導方法を用いたものです。これはエンタープライズ企業のリーダーたちも理解しており、そのリーダーたちの62%は、ビジネスに必要なアプリケーションの新規導入のサポートにベンダー提供のソリューションを利用しても、導入は成功しないと回答しています⁴。

その結果、エンタープライズ企業は、エンドユーザーがアプリケーションを最大限に活用できるよう支援するアダプションソリューションを強く求めるようになっていきます。アダプションソリューションには以下のものが含まれます。



製品ツアー



アプリ内ガイド (Individual Software Vender: ISV)



製品体験 (Product Experience: PX) ツール



デジタルアダプションソリューション
(Digital Adoption Solution: DAS)



学習管理システム (Learning Management System: LMS)

これらのソリューションは、特定のテクノロジーのアダプションのユースケースには有益な場合がありますが、デジタルアダプションプラットフォーム (Digital Adoption Platform: DAP) が提供する包括的な機能を備えていることはまれです。世界初のDAPの開発ベンダーであるWalkMeは、10年以上にわたり市場のトレンドを研究し、あらゆる規模のエンタープライズクライアントと協力し、エンタープライズテクノロジーにおけるアダプションソリューションに何が必要かを分析してきました。WalkMeのアダプションソリューションには、これまでの経験、失敗を通して学んできた教訓が反映されているので、自信をもってお客様にお勧めすることができます。

1 <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2023-04-06-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-5-percent-in-2023>

2 WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023、pg. 21

3 WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023、pg. 22

4 WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023、pg. 23

本バイヤーズガイドの目的

このバイヤーズガイドは、アダプションソフトウェアの調達プロセスに対する具体的な洞察を提供します。お客様が適切に判断し、組織のニーズを真に満たすソリューションの導入評価基準を定められるよう支援します。

1

テクノロジーアダプションの ニーズを特定

異なるソリューションやベンダーを比較する前に、お客様の企業で解決しなければならない主要なユースケースを特定します。従業員がソフトウェアをどのように使用しているかを把握するため、可視性を高める必要がありますか？従業員のオンボーディングプロセスを効率化する必要がありますか？チェンジマネジメントプログラムは意図したとおりに機能していますか？このような質問に答えることは、購入プロセスを進める上で大いに助けになります。

2

アダプションソリューションを カテゴリごとに評価

組織のニーズを理解したら、次はアダプションソリューションをカテゴリごとに比較します。デジタルアダプションソリューションで提供されるアプリ内ガイダンスであれば、お客様の企業におけるアダプションが改善されますか？学習管理システムが提供するコースはどうでしょうか？あるいは、ワークフローをスムーズにサポートする DAP に含まれているような、クロスアプリ機能を持つものが必要ですか？

3

ベンダーを比較

購入プロセスの最後のステップは、ベンダーの評価です。組織が必要とするツールを提供し、効率よくソフトウェアアダプションを進めることができるベンダーかどうかを評価します。ベンダーの特徴を理解するため、確認すべき基準をベンダー企業の強み、製品の強み、エコシステムとサービスに分けてグループ化しました。



データ分析

課題：DXプロジェクトに大量のリソースを投入しているにもかかわらず、エンタープライズ企業はソフトウェアが実際にどのように使用されているかを把握する、可視性の問題に苦勞しています。調査では、70%のエンタープライズ企業はアプリケーションのアダプシヨンを完全に把握していると回答していますが、実際に可視性を実現しているのは30%だけです⁵。この認識のギャップから、DXへの投資のうち平均で35%が無駄に消費され、プロジェクトは失敗していると言えます⁶。

データ分析の考慮事項：

1. テクノロジースタックを正確に把握し、実行されているソフトウェアとワークフローを特定できていますか？
2. アプリケーションのユーザー行動を分析し、改善すべきエリアを特定するために必要なデータを保持していますか？
3. アプリケーション導入を阻害するデジタルフリクシヨン（摩擦）に関するデータを保持していますか？
4. フォームフィールドなどで従業員がよく起こすエラーに関して、データを保持していますか？
5. デジタルアダプシヨンの取り組みが主要なビジネス成果に与える影響を測定し、分析することができますか？冗長なワークフローを自動化するツールはありますか？

ステップ1

テクノロジーアダプシヨンのニーズを特定

効果的なテクノロジーに対するアダプシヨ戦略を作るための最初のステップは、お客様の組織で最適化が必要なユースケースを特定し、それらをどのようにビジネス目標の達成と両立していくかを明らかにすることです。典型的なものとしては、以下の内容が含まれます。

60%

「従来のトレーニングツールはもはや目的に合わない」と主張する企業



30%

アプリケーションの利用状況を完全に把握している企業





チェンジマネジメント

課題： ChatGPTのような生成AIの機能を含む新しい技術が主流になるにつれて、チェンジマネジメントのペースはこれまで以上に速くなり、新しいアプローチでソフトウェアアダプションを進めていくことが求められています。エンタープライズ企業の60%がユーザーマニュアルやトレーニングクラスのようなツールはもはや目的に合致していないと言い、62%が新しいアプリケーションの理解不足がリスクを増加させていると懸念しています⁷。

チェンジマネジメントの考慮事項：

1. 新しいソフトウェアがテクノロジースタックに追加されるペースに、現在のチェンジマネジメントプロセスは対応できていますか？
2. 現在のチェンジマネジメントプロセスは、従業員が変化によって自分たちにどのような影響があるかを理解できる、ターゲット指向のエクスペリエンスを提供できていますか？
3. チェンジマネジメントプロセスを大規模に展開し、エンタープライズ企業内のできるだけ多くの対象者が変更の恩恵を受けることができますか？
4. チェンジマネジメントプロセスの成功を測定する既存のツールを有していますか？
5. 既存のチェンジマネジメントプロセスを最適化し、対象ユーザーのアダプションを、より効果的に向上させることができますか？
6. 生産性の向上やエラーの減少など、具体的なビジネス成果にチェンジマネジメントプロセスの成功を結びつけることができますか？

16%

「従業員が高いレベルのデジタルリテラシーを持っている」と主張するエンタープライズ企業のリーダーの割合



61%

「デジタルエクスペリエンスが悪いと退職につながる可能性がある」と主張するエンタープライズ企業のリーダーの割合



従業員のオンボーディングやトレーニング

課題： エンタープライズソフトウェアを習熟するまでの時間は、従業員のオンボーディングプロセスの重要な側面です。一方、44%のエンタープライズ企業は、トレーニングとサポートのためのリソースが不足しているため、アプリケーションの導入が阻まれていると言っています⁸。**リモートやハイブリッドの労働環境の台頭によりこの問題はさらに複雑化しており、組織はオンボーディングとトレーニングプログラムの変更を求められています。**

その変更を行わない場合、生産性、仕事の満足度、財政支出において長期的な損害をもたらす恐れがあります。エンタープライズ企業のリーダーのうち、16%だけが従業員が一貫して高いレベルのデジタルリテラシーを持っていると答え⁹、61%はデジタルエクスペリエンスが貧弱だと退職につながる可能性があると言っています¹⁰。同時に、組織は従業員が技術的なフラストレーションから離職しないように、年間114万ドルを費やしています¹¹。

⁷ WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023, pg. 11

⁸ WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023, pg. 18

⁹ WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023, pg. 24

¹⁰ WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023, pg. 25

¹¹ WalkMe State of Digital Adoption 2022-2023, pg. 26



アプリ内でのサポート

課題：エンタープライズ企業のリーダーは、シャドーおよびレガシーアプリケーションによる不十分なサポート、トレーニングとサポートのための内部リソースの不足、およびアプリケーションベンダーからの不十分なサポートが、アプリケーションの導入を妨げている理由だと言っています。つまり、これは従来のサポートの方法が失敗していることを明確に示しており、リアルタイムのアプリ内サポートが組織のテクノロジースタックにとって重要である理由を強調していると言えます。

オンボーディングとトレーニングの考慮事項：

1. ビジネスアプリケーションのオンボーディングサポートのためにベンダーが提供するソリューションは、お客様のエンタープライズ企業としての特定のニーズを満たしていますか？
2. オンボーディングとトレーニングのソリューションは、リモートワークまたはハイブリッドワークの環境に効果的に対応していますか？
3. オンボーディングとトレーニングの既存のソリューションは、アダプションプロセスが遅れている恐れのある従業員の問題、課題を特定できていますか？
4. 新入社員が利用するビジネスアプリケーションについて、必要なスキルや知識を習得し、その職務を効果的に遂行できるレベルに達するまでの時間を測定し追跡できていますか？
5. 既存のオンボーディングソリューションに加えて、従業員のオフボーディングのためのプログラムがありますか？
6. オンボーディングとトレーニングの既存のソリューションは、特定のビジネスに重要なアプリケーションに関連したコンプライアンスの問題を考慮していますか？

アプリケーションサポートの考慮事項：

1. シャドウアプリケーションとレガシーアプリケーションからユーザーが受けるサポートの品質はどの程度ですか？
2. ユーザーが受けるサポートの品質とそのソフトウェアのアダプションへの影響を測定することができますか？
3. 内部リソースはアプリケーションのトレーニングとサポートに適していますか？それとも外部のアプリ内サポートソリューションが必要ですか？
4. 既存のソリューションは、ユーザーが必要なときに必要な支援を受けられるように、必要な時点でのサポートを提供できていますか？
5. ユーザーがサポートスタッフに連絡することなく、自分自身でデジタルフリクションを解決できるソリューションを提供できていますか？
6. 既存のソリューションは、品質や SLA を損なうことなく、増加するユーザー数を処理できるスケーラブルなソリューションですか？
7. デスクトップ及びモバイルのどちらにも、同じレベルのユーザーエクスペリエンスを提供することが求められていますか？
8. ブラウザだけでなくデスクトップアプリケーションのアダプションも向上を必要とするオムニチャネル対応ソリューションですか？

エンタープライズグレードのセキュリティ

課題：エンタープライズ企業のリーダーは、グローバルに展開できるセキュリティを確保した、信頼できるソリューションを導入することが求められます。米国政府系の認証や業界標準の認証を取得しているソリューションは、導入企業価値や市場からの評価に大きく影響します。

エンタープライズグレードのセキュリティの考慮事項：

1. アダプションソリューションを提供するベンダーが、グローバル標準の認証取得していることが重要ですか？
2. 主要な業界（政府系、金融系など）に特化した認証取得をしているソリューションですか？

製品ツアーは通常、機能のアダプション、ソフトウェアのオンボーディング、サポートのヒントなどのユースケースに対するガイド付きワークフローを作成できるポップアップを含みます。製品ツアーの利点としては、多くの場合、ローコード / ノーコードであるため、簡単な編集とコンテンツ管理が可能です。また、段階的な価格設定モデルを提供するため、最もニーズに合ったプランを選択できます。同時に、これらのソリューションはスケーラブルではないため、独自のユーザーグループを持つ成長中のエンタープライズ企業のニーズを満たすことができず、またクロスアプリケーション機能もありません。



ステップ2

アダプションソリューションをカテゴリーごとに評価

デジタルアダプションを推進するためのさまざまなソリューションは、それぞれにプラス面とマイナス面があります。対処すべきユースケースによっては、お客様の企業に以下のオプションのいずれかが必要になるかもしれません。



製品ツアー

✓ 長所

ローコード / ノーコード

段階的な価格設定

業界や業種によって確立された実績

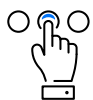
× 短所

スケーラブルではない

クロスアプリケーション機能を保持しない

AI ドリブンの UX を利用していない

図 1：製品ツアーにおける長所と短所



アプリ内ガイド (Individual Software Vendor: ISV)

✓ 長所	✕ 短所
業界と領域による確立された実績	カスタマイズされたガイダンスが不十分
拡張性	クロスアプリケーション機能を保持しない
ローコード / ノーコード	エンゲージメントを促進するためのテンプレート / キットを使用していない

図 2：アプリ内ガイド (ISV) の長所と短所



独立ソフトウェアベンダー (Individual Software Vendor: ISV) のソフトウェアガイドは、従来のヘルプコンテンツに補足的なアプリ内アシスタンスを提供する対話型学習ツールです。これらはスケーラブルでローコード / ノーコードプログラミングを介して簡単にカスタマイズ可能ですが、**ISV は自社のアプリケーションのみをサポートしており、アプリケーション間の分析を提供していません。**さらに、パーソナライズされたガイダンスやユーザーエンゲージメントを促進するテンプレートやキットなど、基本的なソフトウェア定着化向けの機能が欠けています。



製品体験 (Product Experience: PX) ツール

✓ 長所	✕ 短所
分析及びレポート機能	カスタマイズされたガイダンスが不十分
拡張性	クロスアプリケーション機能を保持しない
グローバルサポート	AI ドリブンの UX を利用していない

図 3：製品体験 (PX) ツールの長所と短所

製品体験ツールは、機能の使用とアダプシオンに関して個々のソフトウェアに対するフィードバックを分析し、ソフトウェア開発者に提供します。これらは広範な分析とレポート機能を提供し、ソフトウェアがどのように使用されているかを深く探ることが可能であり、完全にスケーラブルと言えます。しかし、他のテクノロジーのアダプシオンツールと同様に、**クロスアプリケーションの機能が欠けており、ワークフローや特定のビジネスプロセスのデータを見ることはできません。**



デジタルアダプションソリューション (Digital Adaption Solution: DAS)

✓ 長所	✕ 短所
高機能なコンテンツ管理	クロスアプリケーション機能を保持しない
ユーザーフィードバックツール	オムニチャネル対応がされていない
多言語向けサービス	グローバル標準のセキュリティ基準に達していない
	アプリケーションのアップデートなどの変化に対応するための機能を保有していない

図 4：デジタルアダプションソリューション（DAS）の長所と短所

“

" デジタルアダプションソリューション（DAS）は、DAP に到達する進化の過程でした。DAS は特定のアプリケーション、またはいくつかの特定のアプリケーションのみをサポートすることができます。このアプローチは、組織全体のテクノロジースタックに対するアプリケーションポートフォリオのアダプション、エンゲージメント、体験を改善しようとする組織にとってスケーラブルではありません。"

Gartner 2022 年デジタルアダプションプラットフォーム市場ガイドより

デジタルアダプションソリューション（DAS）は、アプリ内ガイダンスとチェンジマネジメントプログラムを促進するソフトウェアのオーバーレイです。DAS を導入する利点として、アプリガイダンスをカスタマイズできる効果的なコンテンツ管理と、ソリューションを微調整できるさまざまなユーザーフィードバックツールが挙げられます。その一方で、**DAS はクロスアプリケーション機能を欠いています**。つまり、それは個々のソフトウェアに対するデータと分析のみが提供できるのであり、基礎となるビジネスプロセスについてのデータは提供できません。さらに、デスクトップやモバイル、ブラウザやアプリといった、デバイスや場所に限定されないオムニチャネルでのユーザーエクスペリエンスは提供できません。グローバル標準のセキュリティ基準に達していないため、グローバル展開するエンタープライズ企業の導入には不向きで、AI（機械学習）などを用いたアプリケーションの変化に対応するための機能を保有しておらず、管理者のメンテナンス負荷の軽減にも寄与できていません。



学習管理システム (Learning management systems: LMS)

✓ 長所	✕ 短所
学習コンテンツのための中央リポジトリ	カスタマイズされたガイダンスが不十分
拡張性	分析とレポート機能がない
ローコード / ノーコード	エンゲージメントを促進するためのテンプレート / キットを使用していない

図 5：学習管理システム（LMS）の長所と短所

LMS は、ソフトウェアのアダプションを促進するための自己学習コースと学習コンテンツのための中央リポジトリを提供します。LMS のメリットは、コンテンツ管理機能と、変化する企業のニーズに対応するためのスケーラビリティを備えていることです。一方で、分析とレポート、カスタマイズされたガイダンス、ソフトウェアのアダプションを加速するテンプレートとキットなどの機能が欠けています。



デジタルアダプションプラットフォーム (Digital Adoption Platform: DAP)

DAP はどのアプリケーションともシームレスに統合し、高度なデータと分析、アプリケーション間のワークフローの最適化、文脈に基づいたガイダンス、アプリ内サポートを他のサービスの中で提供します。ワークフローを効率化し、フリクションのないデジタル体験を提供するために設計されています。同時に、DAP の包括的な機能は他のシンプルなソリューションよりも初期設定が複雑なため、購入を考慮際には十分検討する必要があります。

DAP は、データ、アクション、エクスペリエンスの3つの主要な柱を通じて、連続的なプロセス改善のためのフライホイールサイクルを保証しています。

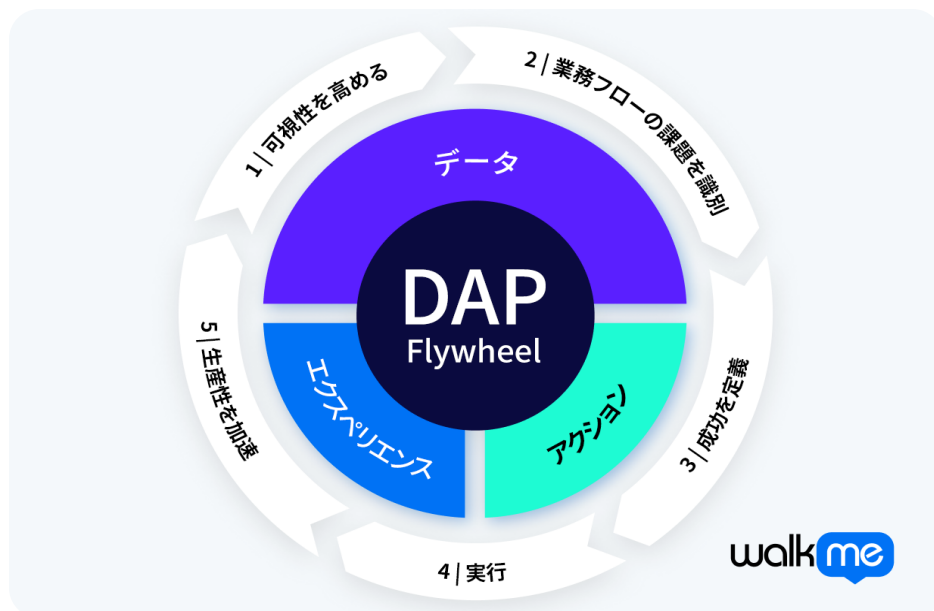


図 6 : デジタルアダプションにおける WalkMe フライホイールメソッドロジー



これにより、次のことが可能になります。

- 現在のプロセスを評価し、測定すること
- フリクションが発生している、あるいは発生の可能性のある箇所を含む改善すべき領域を特定すること
- KPI、プロジェクトの範囲、ビジネス目標など、成功の定義付けをすること
- データを活用してユーザーエクスペリエンスを設計・展開し、ワークフローとアプリケーション全体でのアダプションとエンゲージメントを向上させること
- プロセスの完了を増やしてビジネス成果の質を改善するために、任意のアプリケーション、ワークフロー、リソースへの直接的で直感的なアクセスを確保すること

DAP のフライホイールプロセスは、以降で詳述するように、さまざまなユースケースに適用できます。

データ分析

DAP が提供する AI ドリブンのツールを含む高度なデータ分析は、ユーザーの行動やアプリケーションのアダプションを制限している可能性のあるソフトウェアのフリクション箇所を特定することができます。**このデータは実行可能な洞察を生成するために使用され、ユーザーエクスペリエンスを継続的に最適化し、従業員が新規および既存の技術を習得するまでの時間を短縮します。**さらに、データ分析ツールは、タスクの自動化、エラーの検出、フォームフィールドの完了率の向上に役立ちます。

チェンジマネジメント

DAP は、ユーザーがデジタルツールとどのようにやり取りするかを可視化し、移行期間中の意思決定に有益なユーザー行動に関する詳細な分析を提供します。さ



らに、DAP を使用すると、組織は従業員向けに対象を絞ったエクスペリエンスを作成することが可能となり、変更が従業員にどのように影響するかを理解することができます。これらのエクスペリエンスには、新しい技術の利用方法についての段階的なチュートリアルとパーソナライズされたアプリ内サポートが含まれています。

オンボーディング

DAP ツールが提供するガイダンスにより、従業員はアプリケーションの使用方法を実際の仕事の流れの中で迅速に学ぶため、習熟までの時間が短縮され、対面による指導の必要がなくなります。同時に、高度な分析により、マネージャーは従業員の問題点を特定し、ワークフローを最適化するために必要な洞察データを得ることができます。

サポート

DAP は、必要なタイミングでユーザーにアプリ内サポートを提供し、プラットフォーム内で迅速かつ簡単にヘルプにアクセスできるようにします。これによりユーザーエクスペリエンスが向上し、問題のトラブルシューティングに費やす時間と労力を削減するのに役立ちます。ユーザーは、DAP の提供するガイド付きツアー、対話型チュートリアル、文脈に基づくヘルプメニューなどの機能を通じ、サポートスタッフに負担をかけることなく、迅速に支援を受けてアプリの操作ができるようになります。同時にこれらのサポートは、デスクトップやモバイル、ブラウザやアプリなどを問わずに提供されます。

セキュリティと技術革新

DAP は、エンタープライズ企業向けのプラットフォームに必須のグローバル標準のセキュリティ認証を取得しており、安全にグローバル展開を実施できるソリューションであると言えます。また、最新の AI や機械学習などの技術（アプリケーションのアップデートなどの変化に自動追従するしくみなど）をいち早く取り込む技術革新のスピードと適応能力を有しており、それが DAP 提供ベンダーの大きな強みとなり得ます。

テクノロジーに対するアダプションソリューションの比較

以下の要約表は、各テクノロジーに対するアダプションカテゴリーの主要な長所と短所を詳述しました。異なるソリューションを迅速に比較し、購入決定の際の情報として参考にしてください。

ソリューションタイプ	長所	短所	複雑なテクノロジースタックに適用可能か？
製品ツアー	ローコード / ノーコード、段階的な価格設定、確立された実績	拡張性がない、クロスアプリケーション機能を保持しない	いいえ
アプリ内ガイド (ISV)	確立された実績、拡張性、ローコード / ノーコード	カスタマイズされたガイダンスが不十分、クロスアプリケーション機能を保持しない	部分的
製品体験 (PX) ツール	分析とレポート機能、拡張性、グローバルサポート	カスタマイズされたガイダンスが不十分、クロスアプリケーション機能を保持しない	部分的
デジタルアダプションソリューション (DAS)	高度なコンテンツ管理、ユーザーフィードバックツール、多言語向けサービス	クロスアプリケーション機能を保持しない、AI ドリブンの UX ではない、オムニチャネルに対応できていない、不十分なセキュリティ	いいえ
学習管理システム (LMS)	学習コンテンツのための中央リポジトリ、拡張性、ローコード / ノーコード	分析とレポート機能がない、エンゲージメントを促進するためのテンプレート / キットを使用していない	部分的
デジタルアダプションプラットフォーム (DAP)	高度なデータと分析、アプリケーション間のワークフローの最適化、文脈に基づいたガイダンス、アプリ内サポート、オムニチャネル対応、エンタープライズセキュリティグレード	初期設定が複雑になる可能性	はい

図 7：テクノロジーに対するアダプションソリューションの比較

ステップ3

テクノロジーアダプションベンダーを比較

ここまでは各テクノロジーに対するアダプションカテゴリーの主要な長所と短所について説明してきましたが、ここからは特定のベンダーとそのテクノロジーアダプションソリューションについてさらに比較していきます。以下のチャートは、企業の強み、製品の強み、AI 機能、エコシステムとサービスの要素に基づいて、各カテゴリーの主要なソフトウェアプロバイダーを比較します。テクノロジーアダプションとしてどこに投資するかを決定する際にお役立てください。

企業の強み

大まかに言えば、ソフトウェアアダプションソリューションの企業の強みは以下の3つのカテゴリーに分けることができます。

- **エンタープライズグレードのセキュリティ** - セキュリティの順位付けは、コンプライアンス、整合性コントロール、および特定のカテゴリーのソリューションで利用可能な認証プロトコルなどの要素に基づいています。



- **市場の専門知識** - デジタルアダプションは、さまざまな課題をさまざまな方法で解決する非常に自由度の高いソリューションです。そのため、既に発生した課題を成功裏に解決してきた経験は、顧客への高度で幅広い提案能力として証明されています。
- **革新的な技術開発** - SaaS ソリューションは、将来に渡って継続的に機能が拡充されるため、現時点だけではなく、将来時点で提供されるサービス価値の予測が必要です。ユーザーの行動やニーズに応じて自動的に変化するユーザーエクスペリエンス、クロスアプリ分析、AI ドリブンの UX などのツールへの継続的な投資は、ベンダーがソフトウェア導入のニーズを成功裏に管理する能力を示しています。

企業の強みの比較 WalkMe デジタル アダプション プラットフォーム (DAP)	DAS デジタル アダプションソリューション	製品ツアー	製品体験 (PX) ツール	ISV アプリ内 ガイダンス	LMS 学習管理 システム	
	Applearn Apty MyGuide Toonimo Whatfix	Chameleon Stonly Userflow UserGuiding Userpilot	Amplitude Appcues ChurnZero Gainsight Heap Intercom Pendo Userpilot	Enable Now (SAP) Guided Learning (Oracle) Journeys (Workday)	Absorb Brightspace Cornerstone Moodle	
セキュリティ ソリューションは、高度な保護、 コンプライアンス、整合性コントロール、 プロトコルをサポートしていますか？ グローバル標準の認証を取得していますか？	5	2	0	5	4	3
IDP 管理プラットフォーム ソリューションは、先進の 認証プロトコルを使用した クロスアプリのアダプションを サポートしていますか？	5	2	0	0	0	0
AI ドリブン UX ソリューションは AI を利用し、 アプリケーションの要素や UI の変更を管理していますか？	5	0	0	0	0	0
分析とレポート ソリューションは、ノーコードの レポート機能とクロスアプリの 分析を利用できますか？	5	3	2	5	2	0
アダプティブパスウェイ ソリューションは、 ユーザーのインプットに応じた カスタマイズされたガイダンスを 提供できますか？	5	2	0	0	0	0

	WalkMe デジタル アダプティオン プラットフォーム (DAP)	DAS デジタル アダプティオンソリューション	製品ツアー	製品体験 (PX) ツール	ISV アプリ内 ガイダンス	LMS 学習管理 システム
企業の強みの比較		Applearn Apty MyGuide Toonimo Whatfix	Chameleon Stonly Userflow UserGuiding Userpilot	Amplitude Appcues ChurnZero Gainsight Heap Intercom Pendo Userpilot	Enable Now (SAP) Guided Learning (Oracle) Journeys (Workday)	Absorb Brightspace Cornerstone Moodle
ローコード / ノーコード 簡単な編集とコンテンツ管理が できるローコード / ノーコード ソリューションですか？	5	4	5	2	5	5
経済的安定性 ベンダーの財務基盤は 安定していますか？ 現金保有のある 上場企業ですか？	5	2	0	3	5	5
市場の専門知識 ベンダーには、業種や 産業ごとに実績と成功事例が ありますか？	5	0	4	1	5	1
革新的な技術開発 ベンダーは、数百人規模の R&D 部門を有し、あらゆる技術の 変化に追従できていますか？	5	1	3	2	4	3

図 8：企業の強み比較表

製品の強み

ソフトウェアアダプションベンダーの製品には、特定のソリューションの使い方をどのように変革するのか、それぞれに独自の強みがあります。お客様のニーズに応じて、ソフトウェアガイダンスを管理するためのコンテンツ管理コンポーネント、ソフトウェアのオンボーディングを促進する学習アシスタント、導入を加速するカスタムテンプレート、全てのユーザーを支援するパーソナライズされたガイダンス、ユーザーエクスペリエンスを自動的に変える AI 機能などの特徴を参照してください。

	WalkMe デジタル アダプション プラットフォーム (DAP)	DAS デジタル アダプションソリューション	製品ツアー	製品体験 (PX) ツール	ISV アプリ内 ガイダンス	LMS 学習管理 システム
製品の強みの比較		Applearn Apty MyGuide Toonimo Whatfix	Chameleon Stonly Userflow UserGuiding Userpilot	Amplitude Appcues ChurnZero Gainsight Heap Intercom Pendo Userpilot	Enable Now (SAP) Guided Learning (Oracle) Journeys (Workday)	Absorb Brightspace Cornerstone Moodle
コンテンツ管理 そのソリューションは、アプリガイダンスコンテンツを、自由なデザインや企業ブランドに合わせた形で作成し、管理することが可能ですか？	5	4	2	0	1	5
インタラクティブ学習アシスタント ソリューションには、アプリ内での学習アシスタントプラットフォームがありますか？	5	4	0	0	3	2
テンプレート及びキット ソリューションには、実装、エンゲージメント及びアダプションを加速するためのオプションがありますか？	5	2	0	1	0	0
パーソナライズされたガイダンス ソリューションには、ユーザーの行動に応じたワークスルー、ガイダンスがありますか？	5	2	1	0	0	3

	WalkMe デジタル アダプティオン プラットフォーム (DAP)	DAS デジタル アダプティオンソリューション	製品ツアー	製品体験 (PX) ツール	ISV アプリ内 ガイダンス	LMS 学習管理 システム
製品の強みの比較		Applearn Apty MyGuide Toonimo Whatfix	Chameleon Stonly Userflow UserGuiding Userpilot	Amplitude Appcues ChurnZero Gainsight Heap Intercom Pendo Userpilot	Enable Now (SAP) Guided Learning (Oracle) Journeys (Workday)	Absorb Brightspace Cornerstone Moodle
クロスアプリケーション ソリューションは、異なるアプリをシームレスに橋渡しするクロスアプリケーションでのワークフローやプロセスをサポートしますか？	5	0	0	0	0	0
拡張性 ソリューションは、何千ものユーザーやワークフロー、ユーザーのセグメンテーションを管理することができますか？	5	3	0	5	5	5
ユーザーのフィードバック ソリューションは、ユーザーのフィードバックを取得するためのアンケート、NPS サーベイ、カスタマイズ可能なアンケート機能などを標準で備えていますか？	5	5	2	5	3	2
グローバルサポート ベンダーは、グローバルオフィスを有し、グローバルな顧客に対するサービスネットワークを持っていますか？	5	1	1	5	5	4
多言語サービス ベンダーは、主要な言語や例外に対応するサポート体制を備えていますか？	5	5	1	4	3	3

	WalkMe デジタル アダプション プラットフォーム (DAP)	DAS デジタル アダプションソリューション	製品ツアー	製品体験 (PX) ツール	ISV アプリ内 ガイダンス	LMS 学習管理 システム
製品の強みの比較		Applearn Apty MyGuide Toonimo Whatfix	Chameleon Stonly Userflow UserGuiding Userpilot	Amplitude Appcues ChurnZero Gainsight Heap Intercom Pendo Userpilot	Enable Now (SAP) Guided Learning (Oracle) Journeys (Workday)	Absorb Brightspace Cornerstone Moodle
オムニチャネルサポート ベンダーは、場所やデバイスにとらわれないユーザーエクスペリエンスを提供できますか？	5	1	0	0	0	0
アップデート対応 アプリケーションのアップデートに自動的に対応できていますか？またはそれを補うための体系的なサポートがありますか？	5	0	0	0	0	0

図 9：製品の強み比較表

AI 機能

仕事に AI を使用することに対して肯定的または非常に肯定的に感じている従業員が 75%に達する中、ChatGPT のようなツールがユーザーとエンタープライズテクノロジースタックとの関わり方を変えたことは明らかです。ベンダーを比較する際には、そのベンダーの AI 機能を調査し、ソフトウェアのアダプション促進のために AI 機能をどのように使用しているかを把握することが重要です。具体的な基準としては、ユーザーエクスペリエンスの管理に AI を使用しているか、プラットフォームは AI に対応しているか、内蔵またはサードパーティーの AI 機能があるかどうかなどです。

AI 機能の比較	WalkMe デジタル アダプション プラットフォーム (DAP)	DAS デジタル アダプションソリューション Applearn Apty MyGuide Toonimo Whatfix	製品ツアー Chameleon Stonly Userflow UserGuiding Userpilot	製品体験 (PX) ツール Amplitude Appcues ChurnZero Gainsight Heap Intercom Pendo Userpilot	ISV アプリ内 ガイダンス Enable Now (SAP) Guided Learning (Oracle) Journeys (Workday)	LMS 学習管理 システム Absorb Brightspace Cornerstone Moodle
AI ドリブン UX ソリューションは AI を利用し、アプリケーションの要素や UI の変更を管理していますか？	5	0	0	2	2	0
AI のロードマップ プラットフォームは AI に対応していますか？	5	2	1	2	3	1
ネイティブ AI ベンダーはプラットフォームに AI を組み込んでいますか？	5	0	0	2	4	0

図 10：AI 機能の比較表

エコシステムとサービス

ベンダーは、コア機能に加えて、ソフトウェアのアダプションを拡大し自社の DX 能力を向上させるために従業員をトレーニングする、さまざまなリソースを提供しています。アドバイスやヒントを得るために使用できるユーザーグループやコミュニティ、サポートリソースのためのナレッジベース、特別なサポートを行うパートナーネットワーク、デジタルアダプションのスキルセットをさらに向上させるための認定制度などがあります。

エコシステムとサービスの比較	WalkMe デジタル アダプション プラットフォーム (DAP)	DAS デジタル アダプションソリューション	製品ツアー	製品体験 (PX) ツール	ISV アプリ内 ガイダンス	LMS 学習管理 システム
		Applearn Apty MyGuide Toonimo Whatfix	Chameleon Stonly Userflow UserGuiding Userpilot	Amplitude Appcues ChurnZero Gainsight Heap Intercom Pendo Userpilot	Enable Now (SAP) Guided Learning (Oracle) Journeys (Workday)	Absorb Brightspace Cornerstone Moodle
ユーザーグループ / コミュニティ ベンダーには、ソフトウェアのアダプションをサポートするためのユーザーグループやコミュニティがありますか？	5	2	1	5	3	3
ナレッジベース ソフトウェアのアダプションを進めるなかで、基本的なサポートとしてナレッジベースを提供していますか？	5	3	1	5	2	3
パートナーネットワーク ベンダーは、特別なサポートを提供するためのパートナーネットワークを有していますか？	5	2	1	5	2	3
認定制度 ベンダーは、デジタルアダプションのスキル向上のためのトレーニングや認定制度を有していますか？	5	2	1	5	3	2

図 11：エコシステムとサービスの比較表

WalkMe を選ぶ理由

テクノロジーアダプションソリューションを決定することは複雑なプロセスかもしれませんが、WalkMe は提供するサービスの面で他を圧倒しています。私たちは長年の経験と専門知識を活かして、デジタルフリクションを特定して解決し、テクノロジースタックの制御を取り戻し、ソフトウェアの ROI を最大化して変化を効果的に管理することができる、**包括的な DAP** を作り上げました。これにより、以下のことを実現することができます。

- ソフトウェアの時間に対する価値の増加
- アプリ利用の改善に基づくコスト節約
- 機密業務のコンプライアンスを向上し、リスクを削減
- 付加価値の低いタスクに多くの時間を費やしている場合など、生産性の改善と上昇
- やりがいのある仕事に多くの時間を費やすことで生じる従業員のエンゲージメントの向上

★★★★★ Feb 16, 2023

WalkMeは、最高のDAP(デジタルアダプションプラットフォーム)です。

★★★★★ Mar 15, 2023

システム内のユーザーのエクスペリエンスを簡単に向上させることができます。

★★★★★ Sep 15, 2023

WalkMeのエクスペリエンスは、素晴らしいという言葉では足りないほどでした。

★★★★★ Apr 04, 2023

デジタルアダプションのための堅牢なアプリケーションです。



Top 50

Products for Enterprise

BEST SOFTWARE AWARDS
2023

WalkMeはG2でリーディングエンタープライズDAPに選ばれ、2023年の『エンタープライズ企業向けベスト製品』リストに掲載された**唯一**のベンダーです。

WalkMe は、以下の 7 つの主要な点で他のデジタルアダプションソリューションと差別化しています。

卓越した技術力とテクノロジー

“

「WalkMeの機能豊富なプラットフォーム、持続的なイノベーションへの注力、ソリューションの加速、市場初の提供により、大企業にとって信頼性とスケーラビリティのあるプラットフォームの提供を実現します」

The Forrester New Wave: Digital Adoption Platforms, Q4 2022

市場で最も成熟した DAP ベンダーとして、WalkMe は、**機能豊富なプラットフォーム、持続的なイノベーションへの注力、市場初の提供**、10 の独自の技術特許で業界のアナリストから評価を受けています。WalkMe は DeepUI 技術を使用し、ユーザーの成功を促進しながらオムニチャンネル体験を提供し、ブラウザ、デスクトップ、またはモバイルアプリケーションを通じてワークフローの最適化を可能にします。

高度な AI 機能

WalkMe の次世代 DAP は、先進的な AI 機能を活用してテクノロジーのアダプションを推進します。14 の AI に特化した特許をプラットフォームに組み込むことで、組織は以下のことが可能になります。

- **デジタルフリクションの排除** - AI によってソフトウェアのエンゲージメント、エラーレート、自動化可能なタスクの詳細を把握し、デジタルフリクションを排除します。
- **ユーザーエクスペリエンスの自動生成** - 詳細なビジュアル、チャート、イラスト、コンテンツを通じてアプリ内ガイダンスを最適化するためのユーザーエクスペリエンスを自動生成します。
- **対話型ガイダンスによる生産性向上** - 任意のソフトウェアでの対話型ガイダンスを活用して生産性を向上させ、従業員にフリクションのない仕事体験を提供します。

“

「[WalkMe] は、強力なビジョンとロードマップを持ち、AI と生成 AI を DAP に組み込み、DAP をソフトウェアシステムとワークフロー全体で接続、自動化、簡素化するためのインテリジェントな統一レイヤーにするため、継続的に革新を行っています」

Sharath Hari N 氏、副社長、Everest Group、
Digital Adoption Platforms (DAP) PEAK Matrix® Assessment
2023

エンタープライズグレードのサービスとセキュリティ

WalkMe の DAP は、スケールを考慮して設計され、**グローバル 2000 の顧客基盤**から信頼を受けると同時に、エンタープライズ企業のお客様が求めるガバナンス、コンプライアンス、プライバシー、セキュリティの要求を満たしています。これには、ユーザープライバシーを保護しながら WalkMe のプラットフォームへのアク

セスを制御するアプリ内コントロールが含まれます。さらに、WalkMe は唯一の FedRAMP 対応の DAP であり、これにより米国政府機関がデジタルアダプションへの取り組みを促進するのを安全に支援することができます。他にも数々のグローバルなエンタープライズグレードのセキュリティ認証を取得しています。

データドリブン設計

“

「[WalkMe] の ShoutOuts は特定のポイントを伝えるのに非常に効果的であり、Workday や GSuite のようなアプリでの自動化は大きな時間節約になりました。さらに、ユーザーが何を検索しているのかを把握し、どこで追加のアプリ内ガイダンスを開発する必要があるのかを特定できます。これにより、サポートチケットを予防的に軽減し、従業員体験を改善することができます」

Jake Soltysik 氏、デジタル採用マネージャー、Veolia

WalkMe は ROI を測定するための独自のアプローチを取り、C レベルのエグゼクティブに対応したエンタープライズレベルのダッシュボードと、全体的な効果を評価するための目標ベースのアプローチを提供します。**WalkMe ディスカバリーのようなツールは、エンタープライズテクノロジースタック全体を見渡すことができ、どのアプリケーションを実行しているのか、誰が使用しているのか、どのように使用しているのかを把握することができます。**これにより、データを最大限に活かして意思決定し、ソフトウェア投資を合理化することができます。

堅牢なエコシステム

“

「[WalkMe の] デジタルアダプションインスティテュートでは、他の企業のプロフェッショナルと同じグループと一緒に学んだことがとても新鮮でした。認定プログラムは、現在の戦略的な学習活動の取り組みに大きな影響を与えるソリューションを評価するのに役立ちました」

Steffaney Zohrabyan 氏、営業支援イノベーションと
インサイトリーダー、Cisco

WalkMe は、**広範なパートナーエコシステムとコミュニティ、トレーニングと認定を通じて**、お客様が意味のある DAP 戦略で成功を収めるための支援を提供し、DAP 市場をリードしています。これにより訓練、認定した数千人の DAP プロフェッショナルは、各組織のデジタルアダプションの促進に大きな役割を果たしています。さらに WalkMe は、内部の CoE を構築するためのツールを提供しています。CoE とは、ソフトウェアのアダプションを組織全体で促進するための既存の従業員によるチームのことです。

市場の専門知識

WalkMe のベストプラクティスと市場における専門知識は、**数千のアプリケーションを通じて毎日 9 億以上のインタラクションから導き出されています**。最高クラスのカスタマーサポートで、WalkMe のユーザーがソリューションを効果的に利用し、デジタルアダプションのエクスペリエンスを最適化できるよう支援しています。

WalkMe は、Gartner、Forrester、Everest Group、IDC を含む主要なアナリスト企業から、一貫して DAP プロバイダーとして認められています。さらに、IDC は最近、WalkMe を導入する企業が **3 年間で 494% の ROI** を実現すると予測しました。具体的には、新しいアプリケーションと機能のアダプションを 60% 加速する、ビジネスプロセスのエラーが 41% 減少する、アプリケーションの移行が 45% 加速する、従業員のオンボーディングが 35% 加速するなど、多くのメリットが想定されています。

革新的な技術力

WalkMe は数百人規模に及ぶ R&D 部門を有しており、**既に数年前から AI や機械学習の技術 (DeepUI) をプラットフォームに取り込んでいます**。また特許も多数取得し、AI をはじめとした最先端の技術を常に調査し、お客様にプラットフォームの価値として提供できるよう、日々開発を進めています。

テクノロジーアダプション ソリューションの購入は 今まで以上に重要

世界的に IT 支出が絶えず最高額を記録し、新しいソフトウェアが企業のテクノロジースタックに常に追加されています。そのため、従業員が自由にアプリケーションを使えるように支援するソリューションを見つけることは、デジタル投資を最大化するために非常に重要です。

このガイドは、WalkMe が世界中の企業と協働してソフトウェアを定着化し、テクノロジースタックの全価値を達成するのを支援してきたという長年の経験の集大成です。すべての組織に適用できる単一のテクノロジーアダプションソリューションはありませんが、このガイドがお客様のニーズに最も適したものを見つけるのに役立つことを願っています。

1. 御社のテクノロジーのアダプションの必要性を特定する
2. テクノロジーのアダプションカテゴリーを評価する
3. テクノロジーのアダプションベンダーの比較を実施する

“

“DX（デジタルトランスフォーメーション）を加速させたい組織は、デジタルフリクションを取り除き、テクノロジーの利用状況を改善する必要があります。ビジネス部門と連携しているエンタープライズアプリケーションのリーダーは、従業員や顧客がテクノロジーをより良くアダプションできるようにするデジタルアダプションプラットフォームを検討する必要があります。”

Gartner、デジタルアダプションプラットフォーム マーケットガイド、
Melissa Hilbert、Stephen Emmott、Maria Marino、
Tim Faith、2023 年 9 月 11 日 *

*GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

WalkMe について、また WalkMe のソフトウェアアダプションの促進を支援している方法を詳しくお知りになりたい方は、**ぜひデモをリクエストしてください。**