

# 今こそ、 ワークプレイス体験 (WX) の再構築を

包括的なワークプレイス アプローチで  
生き残りと成長を実現する方法

WORKPLACE  
**WX**  
EXPERIENCE



# 今こそ、ワークスペース体験（WX）の再構築を

世界中に蔓延した新型コロナウイルスは、従業員や職場にさまざまな形で影響を及ぼしましたが、どの企業にも当てはまるのは、リモートワークへの移行を迫られたという点です。

多くの企業が、主なカルチャー面での懸念事項を考慮しつつテクノロジーを駆使して混乱に対応しました。アバナードでは、これを、柔軟なデジタル ワークスペース（Elastic Digital Workplace）といいます。この手法は、事業継続性の確保に有効であり、人材と生産性を保護しながら、変化するビジネスの現状に対して、組織がダイナミックかつ安全に対応できるようになります。

リモートワークの定着は優先事項であるものの、企業が現在目を向けているのは、より広範なワークスペース変革のニーズです。

終わりの見えないコロナ禍の影響を乗り切り、仕事を取り巻く新たな世界で成長するには、より幅広い視野で考え、以下のような差し迫ったビジネスの優先事項に対応しなければなりません。



**コストの抑制と最適化**：テクノロジー、従業員、オペレーションの面を効率化することで、ワークスペースのコストベースを改善します。最新のプラットフォーム、ワークスペースや従業員の再配置、インテリジェントな自動化でコスト削減を達成できるか検討します。



**人材に対する柔軟性**：従業員のパフォーマンスを最大化する働き方を推し進め、ビジネス戦略の変革を促します。従業員がハイブリッド リモートワークを効率的に行えるようにし、スタッフ、臨時スタッフ、自動化の最適なバランスを見出します。



**レジリエンスの核**：最新のインフラストラクチャでビジネスの核となるオペレーションを保護して、アプリケーションとワークロードをクラウドに移行し、正規・非正規の従業員がリモートワークに適応できるようにします。レガシーを削減し、ITの柔軟性を確保し、自動化とAIを活用して、キャパシティを増強し、不測の事態を減らし、コストを削減します。



**カスタマーケアと運用**：運用モデルを見直し、レスポンスとレジリエンスを強化します。コストにも対応しつつ信頼を構築することで、従業員体験と顧客体験との関係性で活かせる箇所を特定します。



**製品とサービス**：製品ポートフォリオとサービスの混乱を最小限に抑えます。新しい購買・消費行動、デリバリー パフォーマンス パターン、サプライチェーンのレスポンスに従業員が対応できるようにします。

# 予測不可能な未来に対して ビジネスのレジリエンスを確立する

生き残りから成長への移行においては、どの企業も段階を経て回復していくことになります。アバナードのお客様がどのような段階をたどったのか、以下にご紹介します。

## 反応段階

最初の段階は、すでに多くの企業が経験したものです。この段階では、事業継続性、つまり、顧客、従業員、オペレーション、サプライチェーンを保護することにまず力が注がれます。ワークスペースでは、リモートワークの強化、従業員に対するリソースの提供が行われます。ビジネス、生産性、セキュリティ体制への影響を軽減し、従業員の健康とウェルビーイングを保護するとともに、働き方を適応させることに企業は注力します。

## 再出発段階

この段階では、経済的停滞から、身軽でアジャイルな企業としての生き残りを図ります。ワークスペースに関しては、多くの企業が、スタッフとサプライヤーのバランスが適切で、安全でレベルの高い自動化を実現する、より柔軟で適応力の高いワークフォースの構築を検討し始めます。

## 再生段階

最終的に企業は、再び力強く立ち上げ、回復途上でシェアを獲得するための方法を模索します。ワークスペースでは、絶えず進化するビジネスの需要を満たすための新しい従業員のバリュー プロポジションが必要になります。企業は、グローバル市場に存在する新しいスキルとデジタルリソースを迅速に活用する必要があります。



## WXで、今後を見直す

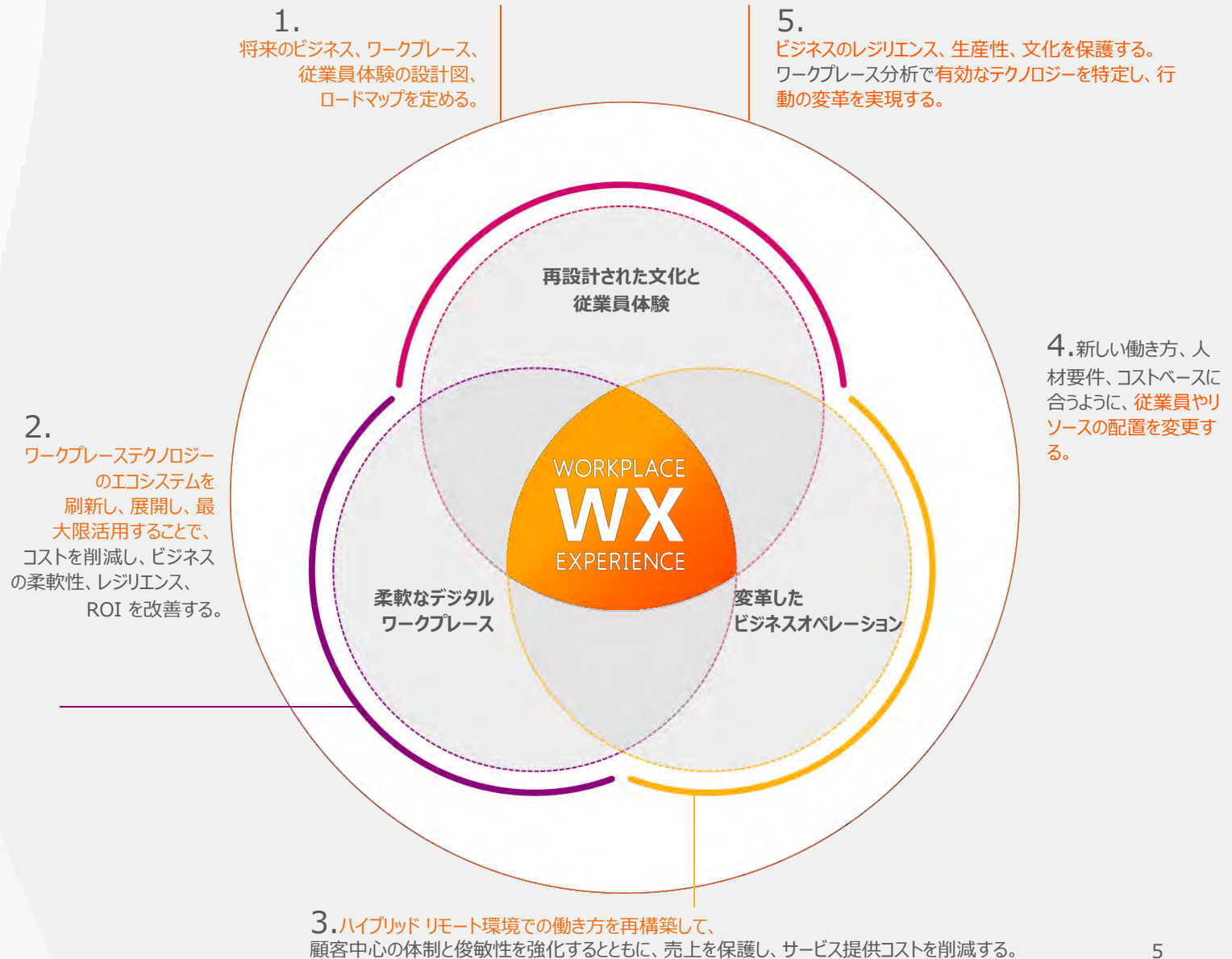
これらビジネスの優先事項に対処するには、テクノロジー部門や人事部門、各事業部門のリーダーが、包括的なワークスペース手法を活用し、しっかりと連携を図らねばなりません。ワークスペース体験（WX）フレームワークは、その実現に役立ちます。

WX でワークスペース全体を活用することにより、これまで以上に持続可能な価値を実現できます。テクノロジー、オペレーション、文化、従業員体験を組み合わせることで、コスト効率を改善し、より効果的な回復を実現し、最終的に成長を遂げることができます。

# WX - 生き残りから成長へ

頻発する影響の大きい出来事を予測して防ぐことは不可能かもしれませんが、WX でそうした出来事に備え、回復の過程で競合他社をしのごことは可能です。

包括的なワークスペース手法を導入し、WX の進化を推し進めるために、IT 部門や人事部門、事業部門のリーダーが取り組むことができる5つのステップをご紹介します。



# #1.ワークスペース戦略

## ビジネスとワークスペースのロードマップを定める

新型コロナウイルスは、既存のビジネス、ワークスペースの戦略の不備や弱点を明らかにしました。コロナ禍に成果を上げた企業もまた、課題に直面しています。ビジネス モデルやワークスペース戦略を見直し、回復と成長を加速する時です。

### できることは何か

- コロナ禍におけるビジネス戦略と業績を見直します。 重大な問題、根本原因、暫定的解決策について検討します。 安全性、需要、ペース、実現可能性、コストとのバランスで、職場復帰を決定します。
- ビジネス戦略を、製品とサービスのポートフォリオ、カスタマーケアとオペレーション、タレントアジリティ（組織内の人材の構成を迅速かつコスト効率良く変革する企業の能力）、レジリエンスの核の構築、コスト管理に集中させます。
- データと分析情報を活用して、適切な将来のビジネス運用モデル、従業員ジャーニーと構成、テクノロジー エコシステム、物理的なワークスペース環境を特定します。
- WX のセンター オブエクセレンスを確立して、戦略のリセット、ノベーション、ポートフォリオ管理、エクスペリエンス、サービス、ガバナンス、バリュー マネジメントをガイドします。
- WX手法の設計、テスト、導入、拡大の過程において価値を測定します。



## #2. 柔軟なデジタル ワークスペース ワークスペース テクノロジー エコシステムを刷新 し、ビジネスのアジリティとレジリエンスを改善する

新型コロナウイルスがもたらした危機的状況は、継続性を維持しようとビジネスの急激な再構成が生じたことから、企業のテクノロジー戦略、能力、パフォーマンスに重くのしかかっています。ワークスペース テクノロジーの戦略を見直し、将来のビジネス計画とコスト合理化のバランスを取る必要があります。

### できることは何か

- ワークスペース テクノロジー戦略とコストベースを最適化します。戦術的活動を、クラウド プラットフォーム、アプリケーション、デバイス、分析のモダナイズを加速する計画で補完します。実現した価値を分析機能で測定します。
- デバイス、アプリケーション、サービス マネジメントで自動化手法を活用する現代のサービス運用モデルへと移行します。
- エンド ユーザーのサポートを最適化し、セキュリティ アップデートのメリットを享受して、コスト削減と従業員体験の向上を実現します。
- 4つの柱（デジタルID、情報保護、アプリケーションのセキュリティ、サイバー ディフェンス）に注力してセキュリティの問題に対応します。実装するエコシステムがコンプライアンス要件を満たすようにします。
- 信頼できるサービスを使用し、研究開発の実績があり、他のワークスペース テクノロジーとの接続が容易なワークスペース ソリューションで可能な箇所すべてを標準化します。
- Microsoft Teams、Microsoft Power Platform などのコラボレーション プラットフォームや自動化/AI を導入してビジネス プロセスを自動化し、一般的なワークフロー プロセスをサポートします。
- センサー、拡張現実（AR）、AI、分析機能を導入し、物理的なワークスペースの計画、安全性、従業員人材の再構成、ビジネス オペレーションを強化します。



## #3:変革したビジネス オペレーション

# 顧客中心の体制を強化するとともに、働き方を見直して サービス コストを削減する

新型コロナウイルスの影響を評価するリーダーの多くが、コストの削減、キャッシュフローの保護、ビジネスの部分的なリセットに力を入れています。戦術的調整を実行するかどうか、変革によって大きな競争優位性や将来の混乱からの保護が得られるかどうかを検討する必要があります。

### できることは何か

- 製品とサービスの変更、新しい顧客の購買パターン、デリバリー パフォーマンス、サプライチェーンのレスポンスの観点で運用モデルを見直し、コスト削減とCX/EX改善の機会を探ります。
- ビジネスの運用モデルをリセットして、以下を実現します：
  - コロナ禍で得られたものを組み入れ、拡大する
  - 顧客と従業員の信頼、リアルタイム体験を強化する
- 運用上のレスポンス、レジリエンスを強化する
- 不動産の配置、再配置に関する選択肢を評価する
- 正規・非正規の従業員のハイブリッド リモートワークへの移行を促す
- 自動化と AI を最大限に活用してキャパシティを増強し、不測の事態を減らし、コストを削減する
- データ分析情報を活用して、提案された運用モデルの変更テスト、パイロット導入、微調整を行います。





## #4.文化、従業員体験の再構成 新しい働き方に合わせた従業員の再配置を行う。

回復段階での成長をサポートするために活用する教訓を明らかにし、今後の従業員やリソースの配置、人材要件、コストベースに役立てます。働き方から仕事そのものについてまで、長期的な影響について検討します。

### できることは何か

- 文化を変革し、ビジネス戦略の変化を推進します。従業員のパフォーマンスを最大化するために必要な働き方、報酬、システムを検討します。
- **ゼロベースの組織アプローチ**を用い、組織を徹底的に再設計します。トップ人材を特定し、ビジネスを推し進める仕事活動に向けて従業員の足並みを揃えます。部会や支部を駆使して、よりアジャイルな設計を導入し、チームを最も差し迫った問題や機会に集中させます。
- 従業員人材の定義を見直します。重要なビジネスプロセスにおける非正規従業員、クラウドソーシング人材、ポットなどの新しい人材カテゴリについて検討し、「バランスシート上の」人件費を削減すると同時に柔軟性を高めます。
- 行動を変え、ナレッジワーカー、工場労働者、現場労働者向けのワークスペーステクノロジーの恩恵を最大化します。学習の機会を提供して個人のパフォーマンスを改善し、データ分析で標準を形成します。
- 従業員のバリュー プロポジションを再度評価して、組織の価値やトップ人材の期待にそれを適合させます。コロナ禍で従業員の優先事項が変化したことを理解します。



# #5:ワークスペースの知見

## ワークスペースの分析情報を活用して、ビジネス上の摩擦を取り除く

コロナ禍の現状で、チャンスや課題がどこにあるかを把握することに苦戦している組織も多く、従業員が分散している場合やリモートである場合に特にこれが当てはまります。ワークスペースのあらゆる側面に変化が発生する中において、生産性、レジリエンス、従業員のウェルビーイングを測定する機能は重要な能力になります。

### できることは何か

- デジタル倫理フレームワークを構築して、コンタクト追跡テクノロジーの影響を評価します。プライバシーの権利を保護しつつ、公衆衛生と安全性に関する喫緊のニーズに対応します。
- ビッグデータを最大限に活用して、物理的なワークスペースの状態、レジリエンス、事業継続性、生産性、サービスのデリバリー、従業員のウェルビーイングを把握します。
- AI で取り組みの優先順位付けを行い、既存の活動を分析して、事業コストを最大の競争優位性を生み出す活動に振り向けます。
- 従業員ジャーニーレベルで EX を測定し、新たな「問題となる瞬間」を把握します。どのようにして従業員にリアルタイムで影響を及ぼせるかに関して理解し、コストを最小化して影響を最大化します。
- ナッジ理論などの行動科学の手法を用いて、既存のワークスペース テクノロジーを通じて提供される組織のパフォーマンスにプラスの影響を与えます。
- デバイスからデジタル導入に関する分析情報を直接取得し、これを活用して既存の投資から得られる価値を最大化します。



# WX – なぜ今なのか？なぜアバナードなのか？

将来を見据えるテクノロジー部門や人事部門、事業部門のリーダーはこの機会を捉え、連携し、働き方を見直そうとしています。

WX 戦略の決定から、テクノロジー、従業員体験、運用面、そしてワークスペース分析情報への取り組みに至るまで、これら 5 つのステップを実践することで、リーダーは成長戦略を練って実行し、停滞期でも回復期でも市場シェアを獲得することができます。

## なぜ今なのか？

WX は、ビジネスの運用を強化し、通常時でも先行きが不透明な時期でも成長を可能にする力となります。アバナードの調査<sup>1</sup>によれば、WX スコアで上位 20% の企業は新型コロナウイルスの危機的状況下で同業他社を上回る成果を上げ、株価の中央値は 112.29% の改善を見せています。

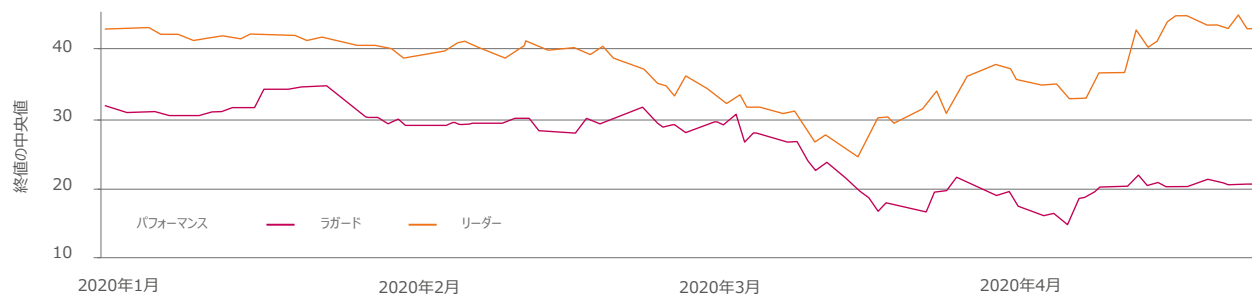
## なぜアバナードなのか？

WX の課題解決のために、以下のような理由から世界中の企業がアバナードを選択しています。

- アバナードはアクセンチュアとともに、HFS リサーチ社の最優秀デジタル ワークスペース デザインサービス プロバイダに選出されています。また IDC は、アバナードを IDC MarketScape: European Future of Digital Workspace Services Report でリーダーに位置づけています。

- アバナードはこれまで、1,800 以上ものデジタル ワークスペース プロジェクトに携わり、1,000 万人以上に Microsoft Office 365 を導入しています。
- アバナードは、2020 年最優秀 Microsoft グローバル アライアンス SI パートナー賞を 15 回受賞しています。また 2020 年には他にも、最重要ワーカーのためのモダンワークスペース賞を含む **7 つのカテゴリで入賞**しています。
- アバナードは、自社の IP 開発に多額の投資を行っており、また、Microsoft プラットフォームの可能性を最大限に活用しています。これには、現場労働者向けのソリューション、革新的マネージド サービス モデル、[Avanade Teams Rapid Deployment Program](#)のようなスペシャリスト導入アプローチなどがあります。

終値の中央値 (2020 年 1 月 1 日~4 月 25 日)





# ビジネスのレジリエンスを高める

## WX の可能性を解放しましょう

- **Explore (探索)** – 同じ業界のクライアントが優れたワークスペース体験でどのように成果を達成したかに関する2時間の対話で、探索を行います。
- **Envision (具体化)** – アバナードの専門家がワークスペース体験とビジネス目標について議論する 4 時間のワークショップで具体化し、ジャーニーの全体像を明らかにします。
- **Establish (確立)** – ワークスペース体験のビジョン、ソリューションデザイン、ロードマップ、ビジネス事例、価値実証に取り掛かれるよう、アドバイザー サービスがサポートを行い、確立を実現します。

詳細については、[こちら](#)にお問い合わせいただくか、  
[www.avanade.com/WX](http://www.avanade.com/WX)をご覧ください。

北アメリカ  
シアトル  
電話 +1 206 239 5600  
[America@avanade.com](mailto:America@avanade.com)

南アメリカ  
サンパウロ  
[AvanadeBrasil@avanade.com](mailto:AvanadeBrasil@avanade.com)

アジア太平洋  
オーストラリア  
電話 +61 2 9005 5900  
[AsiaPac@avanade.com](mailto:AsiaPac@avanade.com)

ヨーロッパ  
ロンドン  
電話 +44 0 20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)

### アバナードについて

アバナードは、革新的デジタル クラウドサービス、ビジネス ソリューション、マイクロソフト エコシステムの設計主導のエクスペリエンスを提供するリーディング プロバイダです。26の国に38,000人のプロフェッショナルを有するアバナードは、Accenture Microsoft Business Groupの一翼を担っています。マイクロソフト プラットフォームを活用して、企業と顧客の関わり方の改善、従業員の強化、運用の最適化、製品の変革をサポートします。アクセンチュアを筆頭株主とするアバナードは、Accenture LLPとMicrosoft Corporation により 2000 年に創設されました。詳細については、[www.avanade.com](http://www.avanade.com) をご覧ください。

© 2022 Avanade Inc. All rights reserved. Avanadeの名称およびロゴは、米国およびその他の国における登録商標です。その他のブランド名および製品名の商標は、該当する所有者に帰属します。



