

大企業の協調

Cisco IBSG Horizons 調査から分かった洞察トップ 10

ジョセフ・ブラッドリー、シャリ・スレート

導入

ますます多くのアメリカ大企業が、技術的ソリューションを使って、協調を発展させ、ビジネス価値を推進させている。Cisco 社の Internet Business Solutions Group (IBSG) と米国インクリューション戦略グループが広範な調査と分析を実施し、アメリカ大企業における協調ソリューションの使用に関する重要な洞察を明らかにした。Cisco IBSG Horizons で行った大企業の協調に関する調査では、オンラインのリサーチ・パネルを使って、20 を超える業界から 816 人の企業幹部の経験を選出した。このサンプルには、459 人の事業部門マネジャーと幹部、357 人の IT マネジャーと幹部が含まれる。この調査結果は、特定分野の専門家に対して追加で実施した二次調査と話し合いによって補足、検証された。この論文では、洞察トップ 10 の概要を説明する。

洞察 1: 協調ソリューションは、社内での局所的な利用が最も多い —そして、その数字は拡大しつつある

- ・ 回答者の 95% が、社内(他の従業員と)協調ソリューションを使用していると答えたのに対し、顧客、パートナー、サプライヤーとこういったソリューションを使用していると答えたのは 47% である。
- ・ 回答者の 63% によって言及された最も一般的な社内での利用は、同じ事業部門にいる他の従業員との協調に対してであり、これに、別の事業部門にいる従業員との協調(54%)、上級管理職との協調(43%)、他の場所にいる従業員との協調(33%)が続く。
- ・ 回答者は、協調ソリューションの使用が社内でも社外でも急増すると予測した。
- ・ 77% が、協調ソリューションの社内での使用が今後 2 年間で増加すると予測し、64% が、協調ソリューションの社外での使用が今後 2 年間で増加すると予測している。

洞察 2: 労働力の有効性が、協調にとって決定的に重要である

- ・ 企業マネジャーと幹部に、社内の協調ソリューションの最も重要な恩恵は何だと考えているか尋ねた。当然のことながら、回答者の 39% が、出張費の削減を最大の恩恵として挙げている。
- ・ 但し、更に注目すべきは、次に挙げる 3 つの最も重要な恩恵 — アイデアのよりよい交換(31%)、従業員の生産性(28%)、より大きな従業員エンゲージメント(26%) — がすべて、労働力の有効性を促進する点である。

洞察 3: 協調プロセスにおける遂行ギャップ

- ・ この調査では、回答者の組織内部における協調プロセスの効率について、及び協調ソリューションが最も価値を与えているのはどこかについても尋ねた。私たちは、協調プロセスにおける次の 5 つのステップを定義した。

1. **発見:**ビジネス課題を解決するのに必要となる適切な経験、フィードバック、意見、アイデアを持っている同僚を特定すること
 2. **接続:**同僚との連絡や会議
 3. **共有:**同僚との間で、経験、フィードバック、意見、アイデアを実際に共有すること
 4. **保存:**チームが共有する経験、フィードバック、意見、アイデアの保存、統合、分析
 5. **行動:**協調を通じて特定された変更または決定の遂行
- ・ 回答者の 33%が、"共有"ステップがプロセスの最も効率的な部分だと思う、と答えており、"検索"ステップ(26%)がそれに続く。
 - ・ 回答者は、"行動"ステップが最も効率が悪く、"保存"ステップが 2 番目に効率が悪いと考えている。同様に、協調ソリューションは"共有"ステップで最大の価値を与え(37%)、同ソリューションは"行為"ステップで最小の価値を与える(9%)と考えている。

洞察 4: トレーニングの改善、"ネットワーク効果"、そして使い勝手のよさが採用の最大の推進力である

- ・ マネジャーと幹部に、協調ソリューションをより頻繁に使用したくなる最も重要な要素について尋ねた。
- ・ 最も重要な要素(38%)は、ビジネス価値を向上させるために協調ソリューションを使う方法に関するトレーニングを改善することだった。2 番目に重要な推進力(35%)は、他の従業員にも同ソリューションを幅広く使ってもらい、"ネットワーク効果"を通じてより大きな価値を生み出すことであった。
- ・ もっと使い勝手のよいソリューションは、採用を推進する 3 番目に重要な要素であった。

洞察 5: セキュリティ上の懸念と複雑さが採用を阻害する

- ・ 協調ソリューションをより広く採用することを妨げる最大の技術的障壁は、セキュリティに関する懸念であり、IT マネジャーと幹部の 37%によって言及されている。
- ・ 回答者は、協調技術を使用することで、ネットワークが外部侵入に対して脆弱にならないようにしたいと考えている。予算とリソースが減少している時代にあって、彼らは同ソリューションの実装と管理の複雑さにも懸念を抱いている。

洞察 6: エンゲージメントの欠如と不十分な関係構築が、採用に対して最大のビジネス阻害要因である

- ・ 回答者に、協調ソリューションを利用して仮想的に課題に対処してもらったうえで、直面した最大の課題について質問した。私たちは、最大の課題がエンゲージメントと関係構築に関連していることを見出した。
- ・ 43%が、仮想会議中に参加者のエンゲージメントが欠如している点を挙げた。例えば、仮想会議の参加者は、同時に別の仕事をこなしているかもしれないし、話をちゃんと聞いてないかもしれないし、回答者によれば、このことは効果的な仮想的協調に対する課題となる。
- ・ 2 番目に重要な課題は、仮想会議では"チーム・ビルディング"が難しいことであった。つ

まり、回答者は、仮想会議で信頼と個人的関係を構築することが課題となるケースがある、と感じている。

洞察 7:複数のデバイスを介した協調は大企業の規範である

- ・ デスクトップ・コンピュータ、ラップトップ、デスクトップ電話は相変わらず協調に対して最もよく利用されているデバイスであるが(回答者の 60%以上が言及)、多くの回答者は、ビデオ会議(54%)やテレプレゼンス(29%)などの協調専用デバイスも使用している。
- ・ モバイル・デバイスは協調においてますます重要になっている。回答者の半数が、今でも協調のために携帯電話を使用していると答え、28%が、協調のためにタブレット・コンピュータを使用していると答えている —73%は、協調のためにモバイル・デバイスを使用することが今後2年間で増加すると答えている。

洞察 8:協調のためにパーソナル・デバイスが広く使用されている

- ・ 今回の調査で、協調を目的とした"BYOD" —私物端末の業務利用— の傾向は、アメリカ大企業で十分に確立されていることが見出された。
- ・ 企業マネジャーと幹部の大部分は、少なくともどこかのタイミングで、協調のために私物端末を使用している。一例として、ビジネス協調のためにタブレット・コンピュータを使用している回答者の 79%は、私物端末を使用していた。

洞察 9:包括的企業である方が、協調のための投資からビジネス価値を実現することに成功する

- ・ 包括的なビジネス環境を備えた企業に属する回答者の 93%は、協調ソリューションへの自社の投資がビジネス価値の点で期待を上まわったと回答している。対照的に、非包括的企業に属する回答者の場合、協調ソリューションへの自社の投資が期待を上まわったと答えたのは 28%にすぎない。

洞察 10:大企業は協調ソリューションに対して単一ベンダーを望んでいる

- ・ 私たちの調査で、IT マネジャーと幹部は、自社の協調ソリューションに対して単一ベンダーのアプローチを推進することに強い嗜好を示した。
- ・ 回答者の 75%が、自社のすべての協調ソリューションは単一のベンダーまたはメーカーによって提供されることが"重要"または"非常に重要"であると答え、単一のベンダーであることは殆どまたはまったく重要ではないと答えたのは、僅かに 7%だった。重要であると答えた回答者のうち、最大の理由は、単一ベンダーのアプローチにより、協調ソリューションの実装が容易になる、ということであった。

Cisco IBSG Horizons について

Horizons は、技術革新によって促進されるビジネス変革のチャンスを特定するために設計されたマルチモーダルな調査分析プログラムである。Horizons のマルチモーダル・アプローチは、3つの中核領域にフォーカスしている。(1)顧客調査、フォーカス・グループ、対象

分野の専門家へのインタビューといった一次調査、(2)市場のリーダー及びインフルエンサーによる詳細な二次調査、(3)技術革新に関する洞察を蓄積し、その影響を定量化する予測分析の適用。

謝辞

著者らは、この研究と報告に対し、ジョディ・アシュリー、コレット・バントン、アンディ・ノローニャ、クリストファー・レベルガーの価値ある貢献に感謝したい。