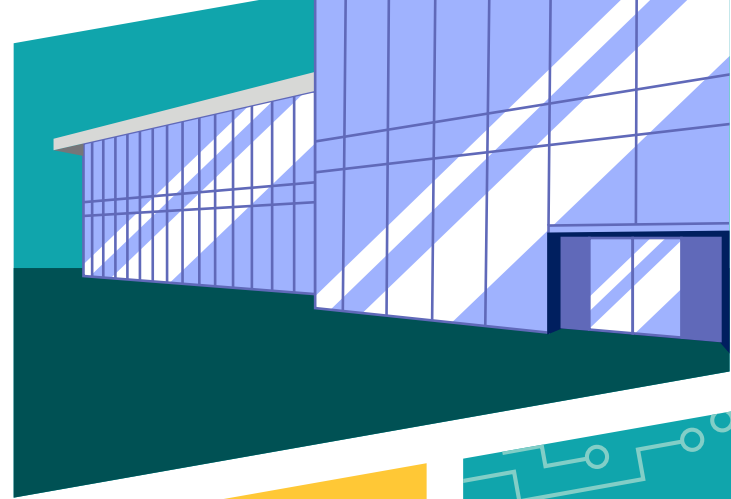


未来の働き方

混乱と変革についての
新しい視点

変化を続ける職場でのテクノロジーの役割
に関する2020年の調査



目次

03 はじめに

04 働き方の何が変わったのか

リーダーから従業員まで、誰もがより良いテクノロジーを望んでいます
将来を見据えたテクノロジー：あらゆる状況に備える

07 新型コロナウイルスはシステムにどのような衝撃を与えたか

ほとんどの企業は準備不足だった
組織がテクノロジーへの投資を増やす
インテリジェントオートメーションによる拡張と適応

12 混乱から変革へ

インテリジェントオートメーションで新しいチャンスを拓く
毎週4時間を自由に使えるとしたら何ができるでしょうか？
AIで労働力を変える
インテリジェントオートメーションによるワークフローのサポート

17 コラボレーションがこれまで以上に重要な理由

高まるニーズ、逃した機会
ビジネスとITの連携をローコードソリューションで

20 まとめ

21 調査の範囲と方法

はじめに

未来の働き方は遠い先の話ではなく、すでに現実的な話となっています。長年にわたる世界的な経済と政治の激動により、私たちの生活や働き方はすでに変化しています。

2008年の世界的な金融危機はシェアリングエコノミーとギグエコノミーの拡大を促進しました。現在、新型コロナウイルスの流行（コロナ禍）により、あらゆる種類の組織は予告も準備もほとんどなく、日常業務の全面的な見直しをせざるを得なくなりました。そして、テクノロジーはこの変化を促進するうえで重要な役割を果たしています。

このレポートは2017年の調査のフォローアップです。わずか3年で、組織のあり方や従業員の働き方が予想以上に早く変わったことは明らかです。多くの組織は3年前と同じ長期的な目標を現在も持っていますが、社会や文化の変化、テクノロジーの進歩の影響を受けて、未来の働き方について新しい視点を持ち始めています。

私たちは、3,000人以上のシニアマネージャーとフロントラインのITスタッフを対象に、働き方がどのように変わったかについて調査を行いました。

その調査結果から、次のことがわかりました。

新型コロナウイルスは、組織が**デジタル変革への投資意欲を高めるうえで大きな役割を果たしました。**

インテリジェントオートメーションは、将来の混乱から自社を守りたいと考えている企業にとって重要な投資です。

多くの組織は、**ローコードアプリケーション開発**のメリットを活かしていません。

テクノロジーに関する意思決定は**トップダウンからコンセンサスへと移行**しています。

セクション1

働き方の何が変わったのか

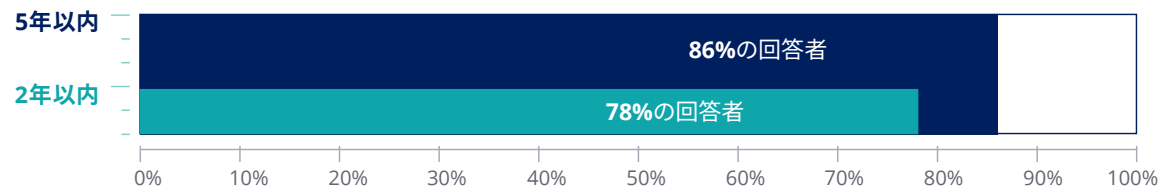
テクノロジーとその導入方法は2020年、大きく変化しました。例えば、これまではたまに使用されていたZoomやGoogle Meetなどのツールは、世界的なコロナ禍で人気が発散しました。教師、エンジニア、医師、精神保健従事者など、何百万人もの人々が、突然バーチャル化された世界で必要に迫られてこれらのツールを導入しています。

世界中の組織は長年にわたって多くの混乱期を経てきました。将来も新たな混乱が生じ、社会は新しい生活と働き方に適応し続けていかなければなりません。現在の変化のペースはこれからも続いていくのでしょうか？

急速なテクノロジーの導入はそのメリットがより明白になればさらに加速を続けるでしょう。

回答者の78%は今後2年間でテクノロジーが私たちの働き方を「かなり」または「大幅に」変えると予想しています。また、回答者の86%はこの変化が今後5年以内に生じると考えています。

テクノロジーが働き方を「大幅に」または「かなり」変えるのはいつだと思いますか？

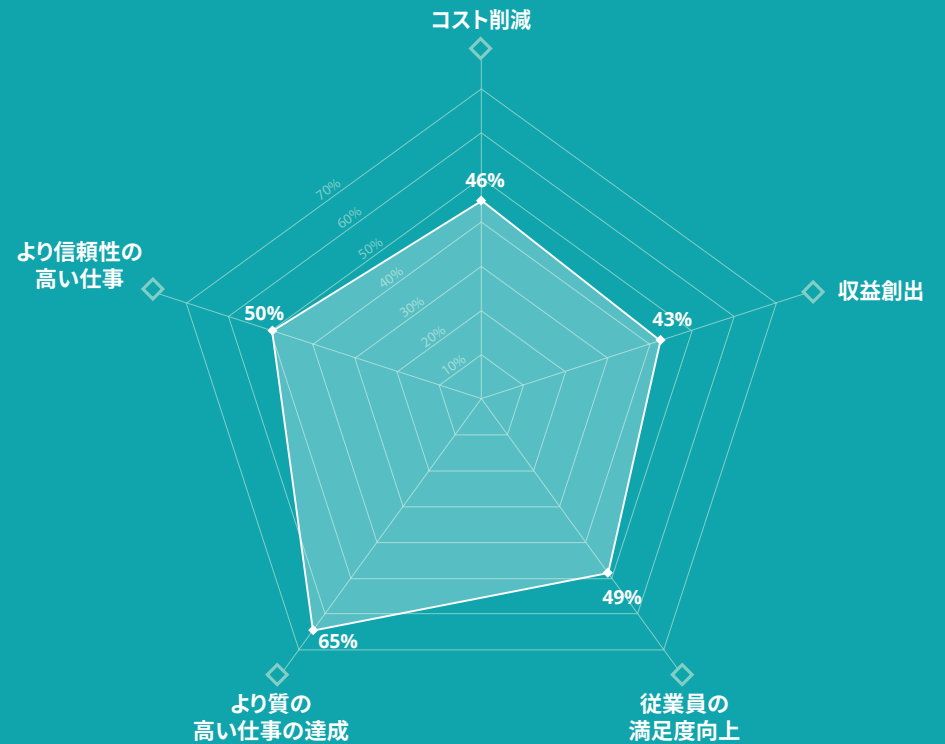


リーダーから従業員まで、 誰もがより良いテクノロジーを 望んでいます

組織のリーダーとフロントラインのITスタッフは、働き方を変えるうえでテクノロジーが果たす役割について同じ意見を持っています。

リーダーは利益の増加という目的においては、テクノロジーの導入をそれほど重視していません。変革の達成目標として、**46%がコスト削減、43%が収益創出**を挙げています。しかしリーダーの65%は、テクノロジーの導入を、より高品質な成果を達成するための手段だととらえています。また、調査対象のリーダーの50%は、テクノロジーがより信頼性の高い仕事を生み出すと信じています。さらに49%は、テクノロジーを従業員の満足度を高める方法であると考えています。同様に、従業員はテクノロジーをより柔軟で刺激的な仕事を達成する手段として評価しています。

リーダーも従業員も、職場でのより良いテクノロジーの導入を推進しています。回答者の72%がIT部門のリーダーが主導権を握っていると答え、59%が業務部門のリーダーが主導権を握っていると答えています。回答者の35%は、フロントラインの従業員も、より良いテクノロジーの推進に大きな役割を果たしているものの、それは一部の組織に限られると考えています。





成功に向けた次のステップ

将来を見据えたテクノロジー： あらゆる状況に備える

デジタル変革の目標は何ですか？既存のシステムを最新化することで
すか？それとも将来、内外のお客様をサポートする方法を確立すること
ですか？

将来を見据えたテクノロジーへの投資にはスピードとスケーラビリティの両方が必要です。お客様の状況は常に変化しており、準備して、そのときに必然性のある製品やサービスを提供しなければなりません。また、お客様がすばやく簡単に目標を達成できるように支援する必要もあります。既存のテクノロジーを使用しつつ、新しいプロセスを自動化し、ビジネスアーキテクチャーの方針をお客様中心に変えることで、この新しい運用方法をサポートします。

セクション2

新型コロナウイルスはシステムにどのような衝撃を与えたか

外部の事象がテクノロジーの変化を加速させることがあります。私たちは、ドットコムバブルの時代に開発された現代のインターネットインフラストラクチャーに新たな用途を見出しました。また、2008年の金融危機後、シェアリングエコノミーとギグエコノミーがどのように成長したかを見てきました。コロナ禍は、変化をもたらす最新の出来事です。

世界的なコロナ禍は、数億人（あるいは数十億人）もの働き方を変えました。

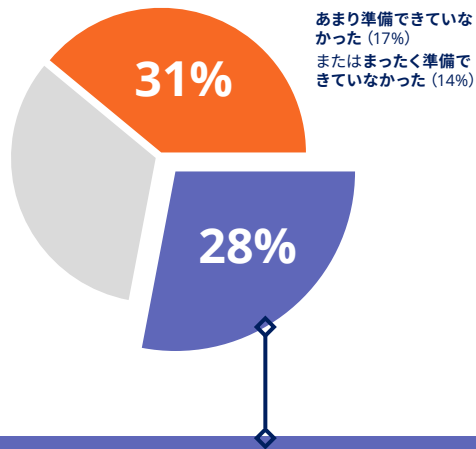
中国の企業は、在宅勤務を大規模に活用する方法を世界に示す模範として一躍脚光を浴びました。また、大きなデジタル企業と提携し、自動化テクノロジーを利用することで、不確実な時代に成功する方法を示しました¹。



¹ How Chinese Companies Successfully Adapted to COVID-19. Gartner, June 16, 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-successful-chinese-companies-adapted-to-covid-19/>

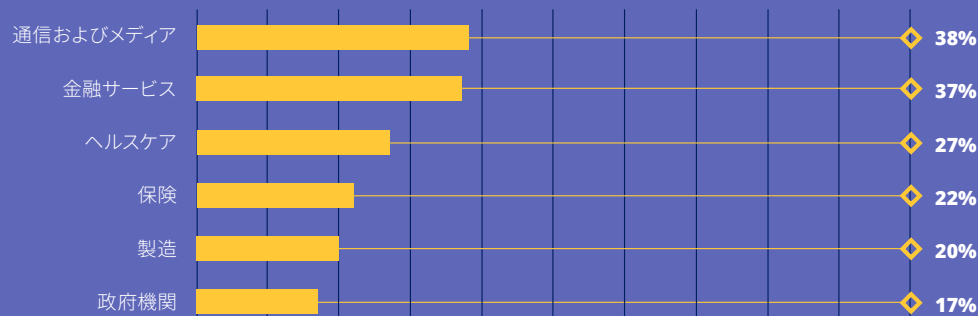
ほとんどの企業は準備不足だった

パンデミックが始まった当初、Amazon、Facebook、Googleなどの組織はリモート勤務体制に迅速に切り替え、賞賛されました。しかし、こうした企業は明らかに例外的な存在です。

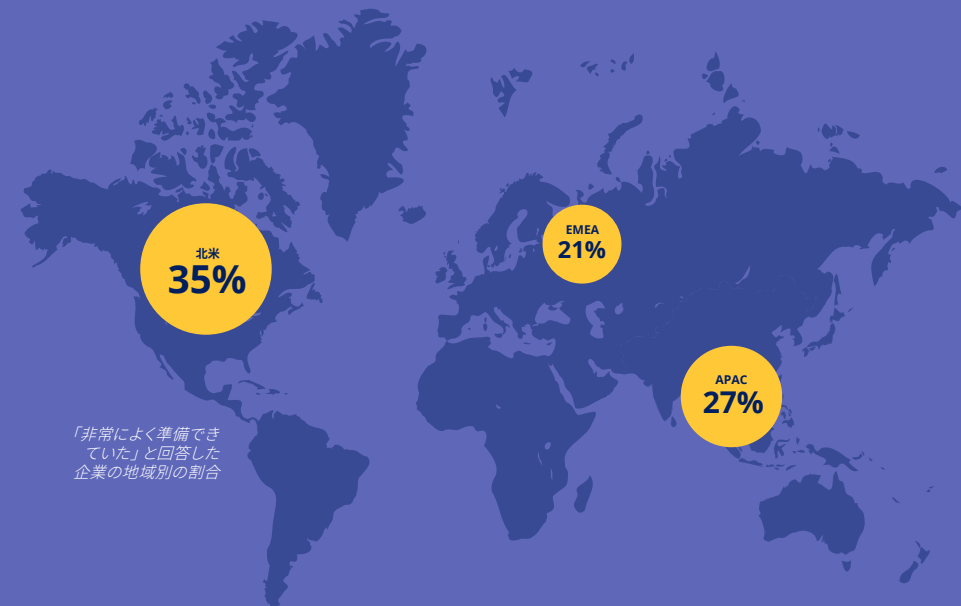


自社がコロナ禍への対応を「**非常によく準備できていた**」と答えたのは、回答者のわずか**28%**でした。また、**31%**が「**あまり**」または「**まったく**」準備できていなかったと回答しました。

「非常によく準備できていた」(28%)と回答した人の内訳は？



「非常によく準備できていた」と回答した企業の業界別の割合



「非常によく準備できていた」と回答した企業の地域別の割合

84%は「将来に対する準備や、同様の感染症の流行に対する備えを強化すること」が組織にとって「優先度が高い」と回答しました。

組織は次のような重要なテクノロジーを導入することで、変化する世界に備えています

インテリジェントオートメーション

人工知能 (AI)

クラウドベースのソリューション

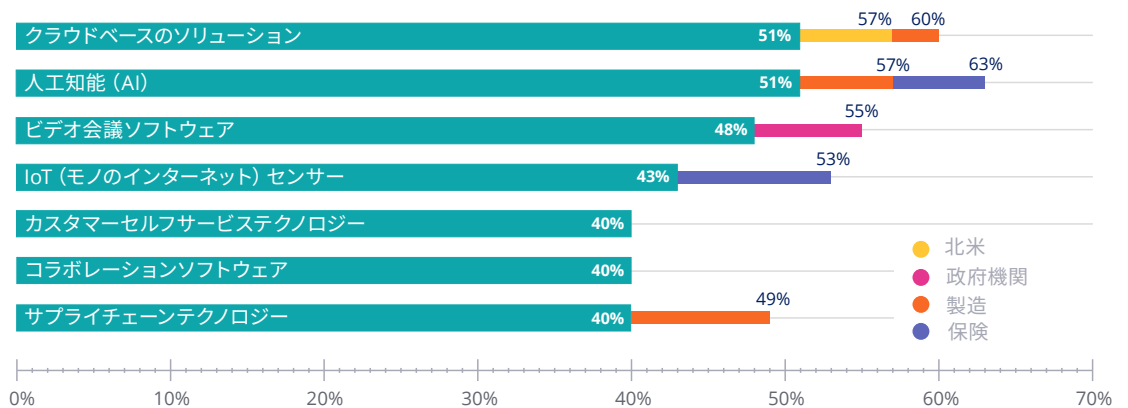
これらの用語の定義については、22ページを参照してください。

組織がテクノロジーへの投資を増やす

将来の危機への準備は行政機関や企業にとって最重要課題です²。公衆衛生の専門家は新型コロナウイルスの他にも大規模な感染症が流行する可能性を示唆しています³。

オムニチャネルでメッセージが統一されていれば、企業は対象を絞ったコミュニケーションを通じて、顧客体験の最適化やブランド認知度の向上につなげることができます。

回答者の51%は、組織がクラウドベースのソリューションやAIに投資するだろうと回答しています。組織がこれらのテクノロジーのどれにも投資しないと回答者は、わずか1%でした。



² 9 Work Trends Post COVID-19. Gartner, June 8, 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/9-future-of-work-trends-post-covid-19/>

³ COVID-19 Won't Be the Last Pandemic. Here's What We Can Do to Protect Ourselves. TIME, April 15, 2020. <https://time.com/5820607/nathan-wolfe-coronavirus-future-pandemic/>

追加の調査： コロナ禍の デジタル変革への影響

コロナ禍のパンデミックは職場に劇的な影響を与えました。
私たちは、このトピックについてより詳しく調査しました。

回答者の74%は、この危機で、ITギャップが予想以上に大きかったことが
露呈したと考えています。その結果、お客様のニーズを満たすため、
組織はAIツールへの投資額を増やしています。

[追加の調査をダウンロード >](#)

回答者の大多数は、インテリジェントオートメーションは
組織にとって必要な投資であることに同意しています。

74%

「職場から一時的に人を引き離す外部
的な衝撃により、AI/インテリジェント
オートメーションへの投資が増える」
と回答

77%

「予測不能な集団感染や自主隔離
はインテリジェントオートメーション
に対するビジネス需要の増加を後押
しする」と回答

76%

「新型コロナウイルスの影響によって、
将来的にインテリジェントオートメ
ーションへの投資が増えることになる」
と回答

成功に向けた次のステップ

インテリジェントオートメーション による拡張と適応

オフィスが物理的に閉鎖されていても、業務は停止していません。従業員は引き続き、生産性を維持するためのツールを必要としています。お客様は依然として、企業が電話で対応することを期待しています。企業は、従業員やお客様の増大し変化するニーズを満たす必要があります。そのために、使用と投資を増やす必要があるものは、次のものです。

より良い意思決定を促進するAI

リアルタイムのインサイトを機能させるインテリジェントオートメーション

迅速なコラボレーションを可能にするクラウドソリューション

これらの変更により、企業はお客様と従業員の変化する状況に迅速に適応し、拡張することができます。

セクション3

混乱から変革へ

現在のテクノロジーへの投資は効率を改善し、コストを削減し、従業員に利益をもたらすことを目的としています。回答者の2/3は、従業員が働き方を改善するためにより良いテクノロジーを求めていると答えました。

このニーズを満たすために、企業は次のようにさまざまなテクノロジーに投資しています。

ビジネスプロセスマネジメント (BPM) ソフトウェア

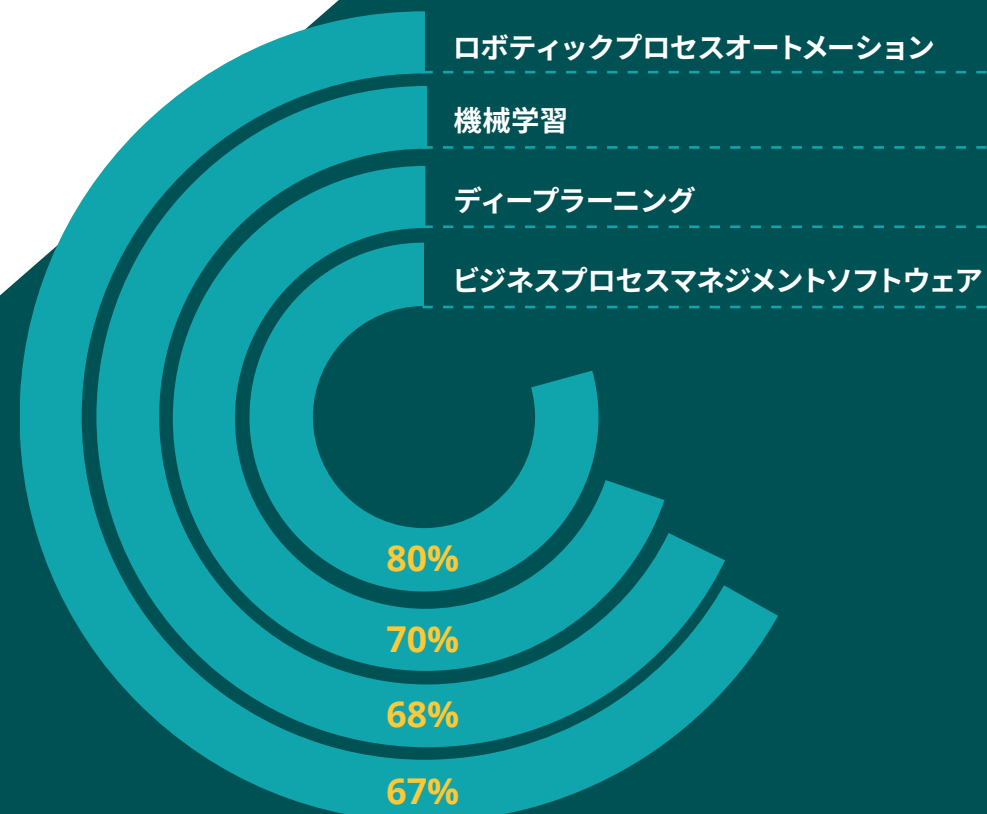
ディープラーニング

機械学習

ロボティックプロセスオートメーション (RPA)

これらの用語の定義については、22ページを参照してください。

各テクノロジーに
投資している割合



インテリジェントオートメーションで新しいチャンスを拓く

一般的に、オートメーションは単に人間の労働力を減らすための方法に過ぎないと思われていますが、実際には職を生み出し、改善する方法なのです。

特定の職種は時代遅れで不要になる一方で、それはまた、従業員が時間をよりよいことに使える新しい職を生み出すということが、多くの調査結果で示されています⁴。

回答者も、インテリジェントオートメーションには多くのプラスの効果があると考えています。



インテリジェントオートメーションにより「顧客満足度が向上する」と回答



インテリジェントオートメーションにより「職場のストレスレベルが下がる」と回答

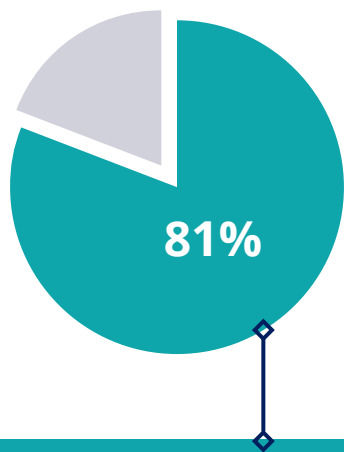


インテリジェントオートメーションにより「従業員の満足度が向上する」と回答

インテリジェントオートメーションの価値は、「労働力」という言葉をどのように定義するかにも変化をもたらしています。回答者の73%はこの言葉が人間の従業員とインテリジェントな機械の両方を意味していると回答しました。労働者は自動化の役割とそれが大規模な組織にどのように適合するかを理解するようになりました。

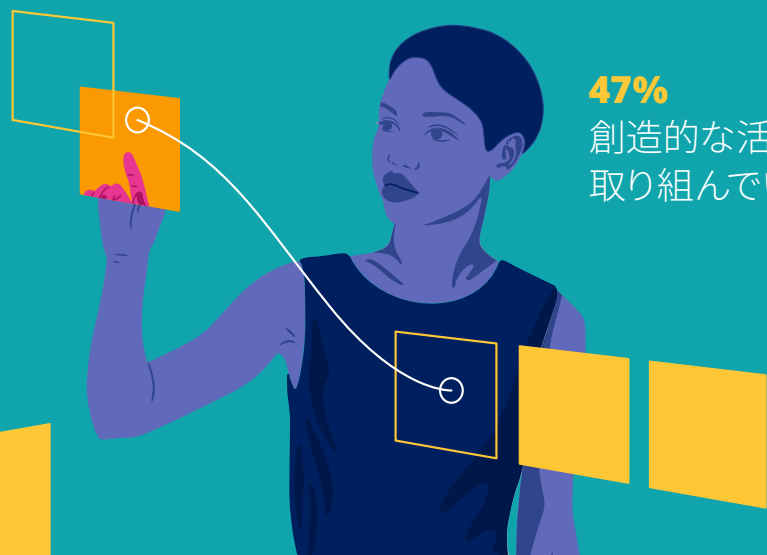
⁴ Robots kill jobs. But they create jobs, too. Brookings. March 18, 2019. <https://www.brookings.edu/blog/up-front/2019/03/18/robots-kill-jobs-but-they-create-jobs-too/>

毎週4時間を自由に使えるとしたら 何ができるでしょうか？

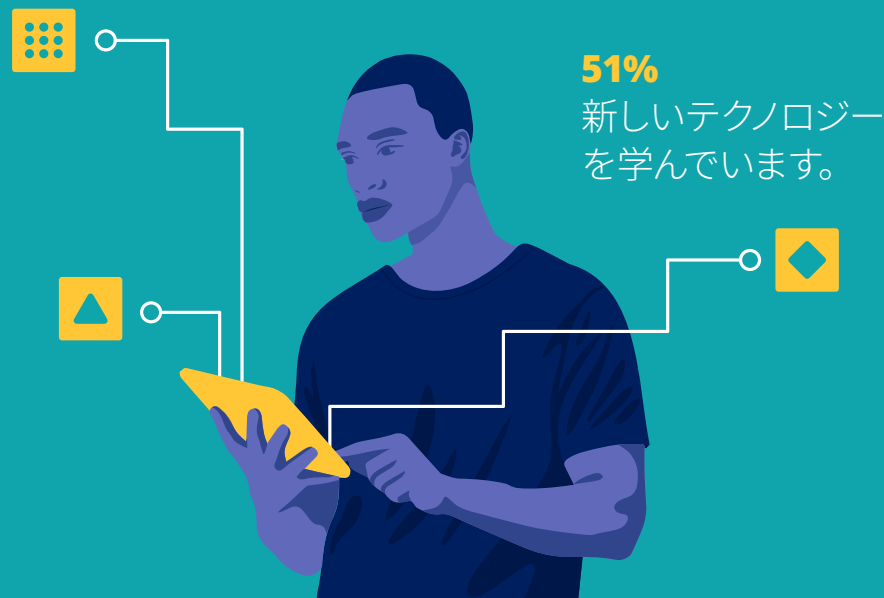


回答者の81%は、オートメーションによって
少なくとも週に1人あたり4時間の労働
時間を節約できると考えています。

従業員はこの増えた自由時間を活用しています。



47%
創造的な活動に
取り組んでいます。



51%
新しいテクノロジー
を学んでいます。

AIで労働力を変える

ビジネスリーダーはどのようにAIに対応しているか？

ビジネスリーダーはAIが提供できる機会を模索することに熱心ですが、学ぶべきことはまだまだたくさんあります。回答者の**51%**は、AIによってプロセスを変更し、仕事にどのような影響を与えていくべきかについて、シニアリーダーが理解を深める必要があると考えています。また、回答者の**50%**は、ビジネスリソースと新しいテクノロジーをうまく機能させるために必要なセットアップについて、シニアリーダーが理解を深める必要があると考えています。

AIはフロントラインのスタッフにどのように影響するか？

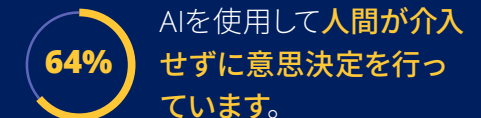
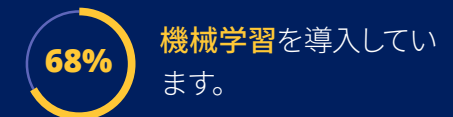
最終的には、すべての従業員がAIソリューションにこれまで以上に慣れる必要があります。回答者の**64%**は、従業員の大部分が今後5年以内にAIの使用方法を習得する必要があると考えています。**56%**は、AIのトレーニング方法も学ぶ必要があると考えています。

従業員はAIマネージャーについてどのように感じているか？

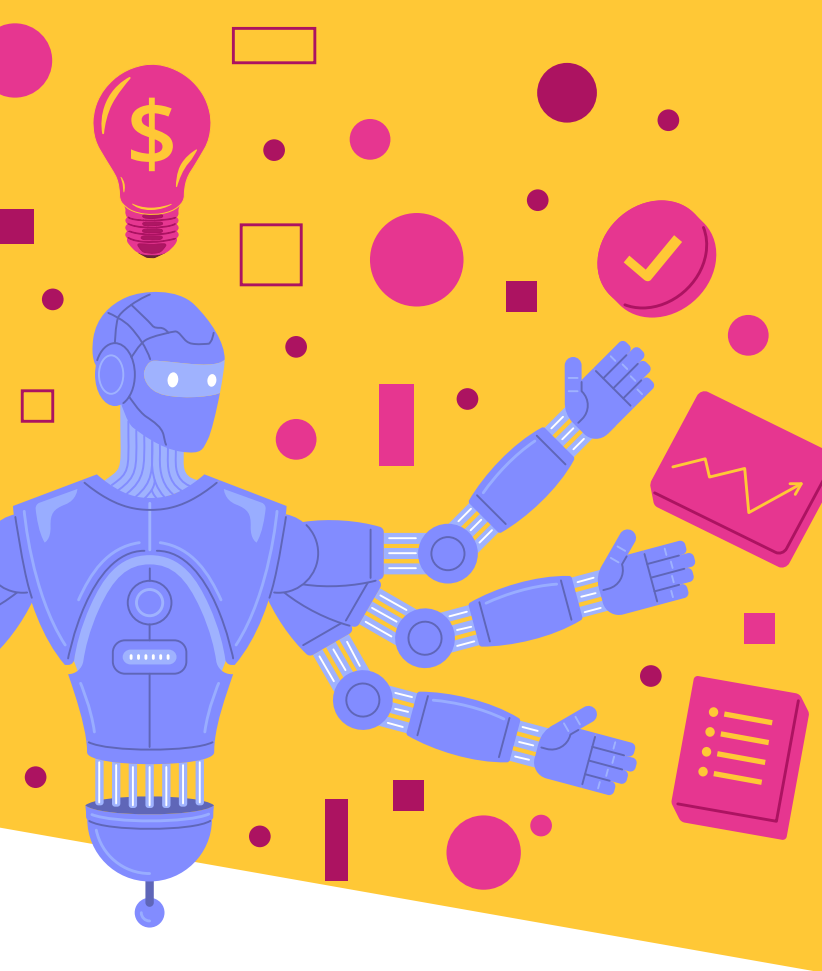
インテリジェントな機械は、タスクの管理や生産性の追跡など、活用の場をますます広げています。労働者の**84%**は、インテリジェントな機械と一緒に働くことについて違和感を覚えていないと答えています。しかし、機械に管理されることは別の話です。

経営陣の**75%**は、労働者が機械で管理されることに「かなり」または「まったく」違和感を覚えていないだろうと考えています。しかし、フロントラインの従業員はこの見解に同意していません。私たちは2017年の調査で、従業員にこの質問をしています。その調査では、5人中4人の回答者が、インテリジェントな機械に管理されることについて違和感があると答えています⁵。

AIはすでに職場で主要な役割を果たしています。
組織での利用状況は次のとおりです。



⁵ The Future of Work: A Report from Marketforce and Pegasystems, 2017. <https://www.pegasystems.com/ja/insights/resources/future-work-report-marketforce-and-pegasystems>



成功に向けた次のステップ

インテリジェントオートメーション によるワークフローのサポート

インテリジェントオートメーションは、お客様にも従業員にも、より良いエクスペリエンスをもたらします。また、インテリジェントオートメーションにはさまざまなタイプがあります。

ロボティックデスクトップオートメーション (RDA) はボットと人間の連携により、より迅速かつ正確に仕事を進め、優れた顧客成果を生み出します。

ロボティックプロセスオートメーション (RPA) ではボットがシステム、ユーザーインターフェイス (UI)、データ統合のギャップを埋めることにより、難しい業務を引き受け、バックエンドプロセスが新しい顧客体験やデジタル変革の邪魔にならないようにします。

また、AIは機械学習、予測モデル、適応モデル、自然言語処理 (NLP) を運用のインサイトと組み合わせ、すべてのプロセスと対話に適切なインテリジェンスを適用することで、オートメーションの進化をサポートします。

お客様や従業員が求める結果を毎回得られるようにすると同時に、一貫性のある適切な体験を提供するには、チャンネル、デバイス、インターフェイス全体にわたってエンドツーエンドからインテリジェントオートメーションを管理する必要があります。

セクション4

コラボレーションが これまで以上に重要な理由

これまでITチームは職場への新しいテクノロジーの投資を推進する中心的な力でした。そのすべてが変わり始めています。

ビジネスリーダーから従業員まで、組織内の誰もがデジタル変革で成功を収めるために、協調的な役割を積極的に果たす必要があります。

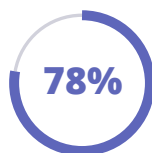
調査結果は次のとおりです。



AIの成長がITの役割を
拡大していると回答

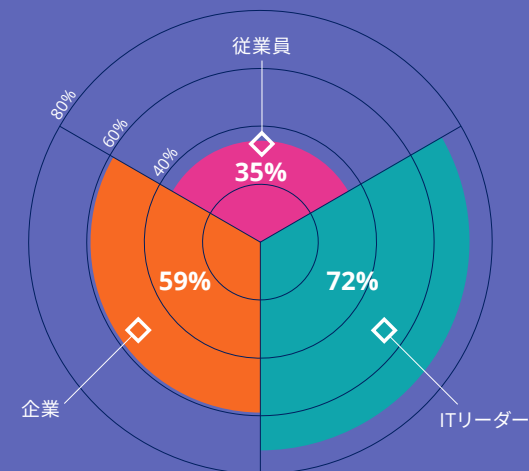


ITが企業全体でより
協調的になっている
と回答



全従業員が自身をIT部門
の一員と見なすべきであ
ると回答

より優れたテクノロジーへの変更を
推進しているのは誰か？



このようにローコードの活用度が低いと、多くの組織にとって機会の損失となります。

回答者の82%は、「従業員が独自のテクノロジーソリューションの構築と実装ができるように、ITがプラットフォームとシステムを提供すべきである」と考えています。

ニーズが高まる一方で、 生じる機会の損失

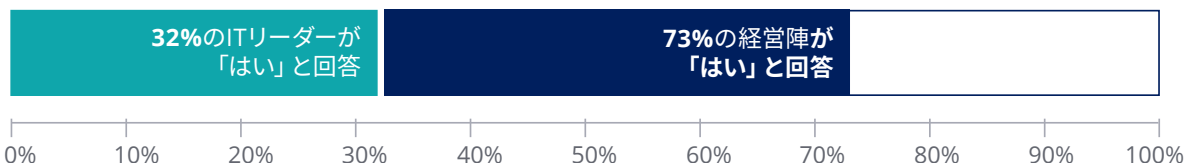
ローコードテクノロジーの導入については、**ビジネスリーダーとITリーダーの間で意見が分かれています。**

回答者の57%は、組織でローコードテクノロジーを導入していると答えています。これは調査の対象ツールの中で最も低い割合でした。しかし、ローコードを導入していると回答した経営陣は73%でしたが、ITリーダーは32%にとどまりました。

また、ローコードは知名度が最も低いテクノロジーであり、13%の回答者が「よく知らない」と答えています。比較のため、知名度が次に低いプロセスマイニングと自然言語処理 (NLP) の2つのテクノロジーについて、「よく知らない」と答えた回答者は、それぞれ8%と7%でした。

回答者が「ローコード」という言葉を知らなくても、探しているものはローコードにはなりません。

あなたの組織はローコードを導入しましたか？





成功に向けた次のステップ

ビジネスとITの連携を ローコードソリューションで

ITとビジネスの連携にとって、コードは大きな障害となります。組織はすべてのアプリケーションをハードコーディングするときに、ビジネスユーザーを開発プロセスから除外します。こうしたアプリケーションは多くの場合、ビジネスユーザーが仕事をするために必要です。

**ローコードは、アプリケーションのオーナーシップをビジネスパートナーに任せ
るためのツールです。ベストプラクティス、セキュリティ、コンプライアンスについ
てはITが指導します。**

アプリケーションの開発プロセスには、関係者全員からバランスの取れたインプットが必要です。組織はコラボレーションプロセスを始めるにあたり、人間のユーザーを中心とした問題解決の方法としてデザイン思考を実践すると良いでしょう。

ビジネスチームのメンバーは、ユーザーが目指す成果とジャーニーに重点を置き、達成率が最も高いツールがどれかなど心配する必要はありません。ITは問題を解決する方法について他のインサイトを提供し、革新を目指してビジネスパートナーと連携し、ローコードツールで新しいソリューションを迅速に導入します。

まとめ

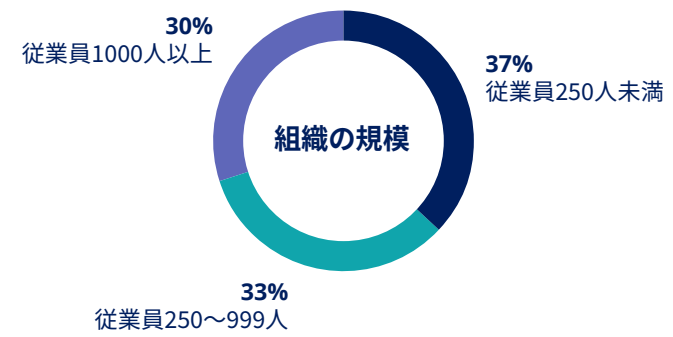
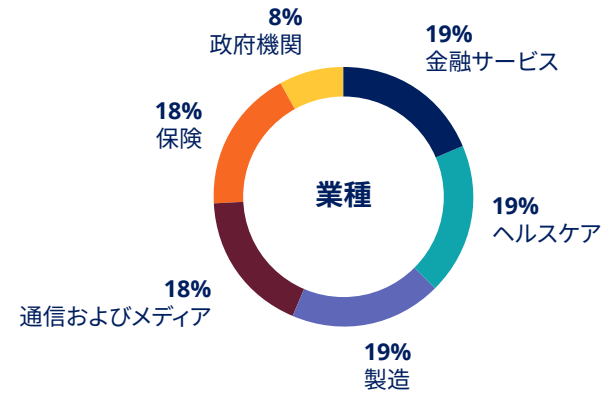
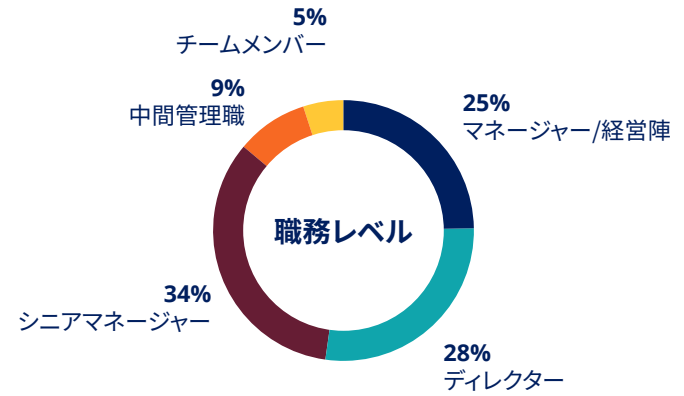
今、私たちは不確実な時代にいます。世界で起こっている最近の出来事は、多くの組織が迅速に適応できた一方で、混乱期が差し迫っていることに気づかず、そのインパクトに十分な準備ができていなかった組織も多かったことを示しています。**今回の調査では、職場の激変にまったく無防備だったものの、こうした事態は二度と繰り返したくないと考える組織が多いことが明らかになりました。**

混乱期が過ぎたあと、組織はテクノロジーの導入ペースを維持できるでしょうか。インテリジェントオートメーションなどのテクノロジーへの投資に対する熱意は、それが可能である兆候です。企業は想定外の出来事に直面しても、お客様や従業員のニーズに応える能力が必要であることを再認識しています。

世界の状況は新しいテクノロジーを導入し、お客様や従業員により良く仕える方法を反映させる動機を組織に与えました。**組織はコロナ禍の間に成長し、適応力を備え、次にどのような事態が起きても対処できるようになりつつあります。**

調査方法

2020年4月、Savantaは金融サービス、ヘルスケア、保険、製造、通信、政府機関でグローバルに活動する3,158人のシニアマネージャーとフロントラインのITスタッフを調査しました。



用語の定義

人工知能 (AI) とは、コンピューターサイエンスの多くのサブフィールドをカバーする広い用語です。人間の知能を必要とする作業を機械で行えるようにすることを目的としています。

ビジネスプロセスマネジメント (BPM) とは、組織のプロセスとワークフローを管理する手法です。BPMの目的はビジネスの日常業務の効率、パフォーマンス、アジリティを向上させることです。

インテリジェントオートメーションとは、テクノロジーを活用して仕事や作業を行うことです。AIやロボットオートメーション、視覚認識テクノロジーなど、あらゆるテクノロジーソリューションです。

ローコードとは、技術者以外の作業員向けのシンプルなアプリケーション開発手法です。ローコードには多くの場合、ドラッグアンドドロップ機能とビジュアルデザインツールが含まれています。

機械学習とは、明示的にプログラミングされた指示に従う必要がなく、データを分析することでパフォーマンスを向上させるコンピューターシステムの機能です。機械学習は、大量のデータからパターンを自動で発見し、予測に使用できるプロセスです。

ロボティックプロセスオートメーション (RPA) とは、トランザクションの処理、データの操作、応答のトリガー、他のデジタルシステムとの通信のために既存のアプリケーションを自動的に収集して解釈するように設定されたコンピューターソフトウェアです。

ディープラーニングとは、深い「ニューラル」ネットワークで情報を処理する一連のアルゴリズムを含む手法であり、1つの層からの出力が次の層の入力になります。



Pegasystemsについて

Pegaは、カスタマーエンゲージメントおよびオペレーショナルエクセレンスを実現するクラウドソフトウェア分野におけるリーダーです。世界で最も認められ、成功を収めている数々の企業や組織が、PegaのAI駆動のソフトウェアを信頼し、ブランド・プロミスを確実に保証しながら、あらゆるチャネルですべての顧客とのインタラクションを最適化しています。Pegaのローコードアプリケーション開発プラットフォームにより、企業は顧客や従業員のニーズに合わせてアプリを迅速に構築および進化させ、世界規模でデジタル変革を推進できます。35年以上にわたり、Pegaは顧客満足度の向上、コストの削減、顧客の生涯価値の向上を実現してきました。

詳細については、当社ウェブサイト pega.com/ja をご覧ください。

© 2022 Pegasystems, Inc. All rights reserved.すべての商標はそれぞれの所有者に帰属します。