

# デジタル変革

コラボレーション テクノロジ  
がもたらすアジリティとイノベーション

## 目次

エグゼクティブ サマリー .....	1
コラボレーションがビジネスを左右し、テクノロジーがコラボレーションを左右する .....	2
コラボレーションに関して従業員が望んでいること .....	4
多くのオフィスは後れを取っている .....	6
主な提案 .....	9
付録 A: 調査方法 .....	10
付録 B: 補足資料 .....	10
付録 C: 巻末注 .....	10

### FORRESTER CONSULTING について

Forrester Consulting は、企業からの委託により第三者機関として客観的な調査を行い、これに基づくコンサルティングを提供することで事業の成功を支援しています。短い戦略セッションからお客様のご要望に基づいた個別プロジェクトまで、専門知識と経験が豊富な Forrester Consulting のリサーチアナリストが直接お客様に対応し、お客様の事業に関わる課題について専門的な知見を提供いたします。詳細については、[forrester.com/consulting](http://forrester.com/consulting) をご覧ください。

© 2016, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 不許複製、禁無断転載。本報告書は、調査時に入手可能な最も信頼できる情報に基づいて作成されました。本報告書の提案内容は調査時の判断を反映したものであり、変更されることがあります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、および Total Economic Impact は Forrester Research, Inc. の商標です。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。詳細については [www.forrester.com](http://www.forrester.com) をご覧ください。[1-TWE210]

プロジェクト ディレクター: Market Impact Consulting、シニア コンサルタント、Mark Brozek  
調査協力: Forrester インフラストラクチャおよび運用調査グループ

## エグゼクティブ サマリー

労働者たちは移動中も仕事ができるツールを手に入れたことで、現在は業界を問わず、モバイルで仕事をするが増えています。ビジネス リーダーはモビリティを向上し、コラボレーションの障害を取り除くツールに投資をしています。それがビジネス アジリティの向上につながり、最終的には顧客満足度の向上をもたらすことを認識しているからです。同様に従業員もモバイル化を期待し、喜んで利用していますが、対面での会議は依然として他者と協働する最適な方法であることにも気付いています。直接同僚と膝を交える場合でも、世界各地の同僚と連携する場合でも、効率よく協業できるツールが、各部門のミーティングスペースに必要です。今でも会社のオフィスは仕事の生産性を向上できる拠点であることに変わりはなく、企業が本当にコラボレーションの最適化を望むのであれば、投資計画から除外することはできません。

2016 年 6 月、Forrester Consulting は Microsoft からの委託を受け、企業においてコラボレーションがどのように変化しているかに関して調査を実施しました。その動向を探るため、Forrester では、「多くの企業が、職場のコラボレーション テクノロジーに存在する機能ギャップ、コラボレーションを考えて構築されていない環境、チームでよりよい結果を達成するためのサポート体制が万全とは言えない文化に苦しんでいる」という仮説を立て、検証しました。結果として、チームの相乗効果が完全に発揮されてないことが明らかになりました。

ツールや設計が不十分であるという理由から、従業員は平均してミーティングスペースの 29% を利用しないようにしています。

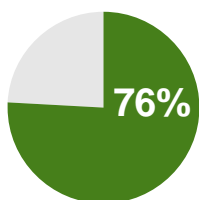
Forrester は、米国、英国、およびドイツのビジネス意思決定者と設備関連の意思決定者 741 人、およびインフォメーション ワーカー 1,032 人を対象として詳細な調査を実施した結果、大企業の間では、コラボレーションを可能にし、会議の生産性を向上するテクノロジー ソリューションと最適化されたスペースに対する大きな潜在需要が存在することが明らかになりました。

### 調査結果の要点

今回の Forrester の調査の結果、主に以下の 4 点が明らかになりました。

- ▶ **コラボレーションがビジネスを左右し、テクノロジーがコラボレーションを左右する。** モバイル デバイスの業務利用が、人々の働き方を変えました。従業員が各自のデスクを離れてモバイル デバイスを使用する時間が増えています。今でも会社のオフィスで仕事をするときが最も生産性が高いと強く感じています。これらの動向の一つひとつが、従業員が頻繁にコラボレーションをしているという事実につながっています。したがって、ビジネスおよび設備の意思決定者は、モバイル化した従業員をサポートしながらコラボレーションの最適化を促進できる文化、テクノロジー、および物理的なスペースを提供する必要があります。
- ▶ **リーダーが正しく統率できれば、最適化されたミーティングスペース、テクノロジー、および文化はビジネス メリットをもたらす。** 最先端の企業では、文化、テクノロジー、およびオフィス環境を改善した結果、アジリティの向上や従業員の満足度の向上だけでなく、顧客満足度のさらなる向上など、多岐にわたり大きなメリットを享受しています。
- ▶ **役員が自社のオフィス環境はコラボレーションをサポートしていると (ときに誤って) 信じている。** 役員は、従業員が使用するモバイル テクノロジーにはしばしば多額の資金を費やしますが、従業員が仕事をしている物理的なスペースにはそれほど注意を向けていません。このリーダーたちは、ミーティングスペースの大半にコラボレーション専用のツールがないことを認めています。しかし、その内の 70% は、それでも従業員のニーズは満たせていると考えています。その結果、ツールや設計が不十分であるという理由から、従業員は平均してミーティングスペースの 29% を "利用しない" ようにしています。
- ▶ **意思決定者は、生産性ソリューションを再考する必要があります。** 極めて優秀な従業員を引き付けて維持し、連携の強いチームならではのメリットを享受したいと考えるのであれば、ビジネス リーダー自らが優れたコラボレーションの手本を示す必要があります。また、接続、プライバシー、フローの一連の基準を満たすオフィス環境を構築しなければなりません。従業員は、直接会って協業でき (または、リモートで協業する場合は、直接会っているかのように感じられ)、簡単にアイデアを共有および保存し、他のビジネス アプリと統合できるソリューションを切望しています。

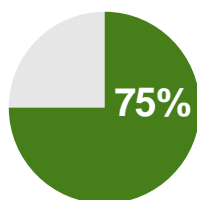
## 調査結果の要点



他者と協力して仕事ができるため、オフィスで仕事をする方が効果的。



コラボレーションツールは、時間の節約、アジリティ、および顧客満足度を促進。



チームの一員であると感じられるため、オフィスで仕事をする方が効果的。



最も導入が望まれているツールは、ビデオ会議機能。

## コラボレーションがビジネスを左右し、テクノロジーがコラボレーションを左右する

かつてチャールズ・ダーウィンは「人類（動物も）には、最も効果的に協力し、臨機応変に行動することを学んだものが繁栄してきたという長い歴史がある」と記しました。どの業界でも、イノベーションを起こし、チャネル間で断絶のない顧客エクスペリエンスを提供しようと企業が躍起になっている現在、これまでにないほど効果的なコラボレーションが重要です。顧客がいつでも、どこでも、どのデバイスからでも必要な情報にアクセスできて当然だと考える世界では、サイロ化した部門間の壁を取り払うことができない企業は、このような顧客を獲得して維持し、サービスや商品を提供することは次第に難しくなるでしょう。

そのため、従業員の働き方が変化しています。自分のデスクに座っている時間は減り、所属部門の枠を超えて同僚やパートナー、顧客と仕事をする時間が増えています。本調査から明らかになったことは以下のとおりです。

➤ **モバイル デバイスの業務利用が、既に人々の働き方を変えている。** 消費者の行動様式を変えているモバイル革命は、職場にも浸透しています。従業員はモバイル デバイスを使って仕事をすることに慣れていきます。Forrester の調査では、週に 1 回以上ノート PC を業務に使用しているのは 61%、スマートフォンは 55%、タブレットは 25% です。またこれらのデバイスを所有している従業員の各デバイスの使用率は、激増しています（図 1 参照）。Forrester の Employee Mind Shift Index

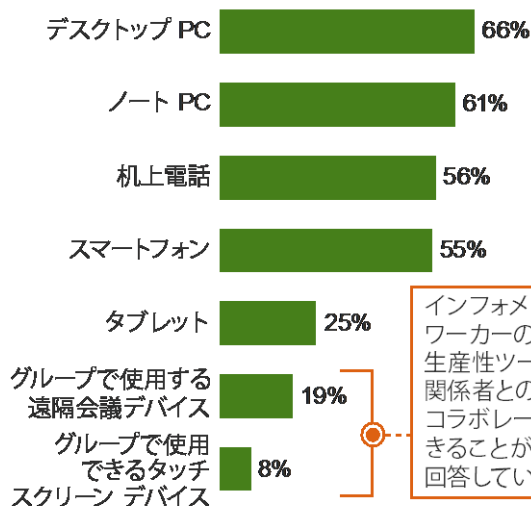
(eMMSI) では、従業員が移動中に仕事を完了できて当然だと考えているのは、会社よりも従業員の方が多いことが示されています。<sup>1</sup>

➤ **わずか 2 年間で、デスクを離れて仕事をするケースは急速に増えています。** 従業員の約 41% が、2 年前と比べてデスクを離れて時間を過ごすことが増えているとし、しかも大勢が格段に増えたと回答しています。モバイル デバイスの進歩が牽引しているだけではなく、従業員がデスクから離れている時間が増えているのは、職場固有のいくつかのトレンドのためでもあります。最大の要因の 1 つは、オフィスの内外を問わず、動き回って同僚や顧客、パートナーと協業する必要があることです（図 2 参照）。このコラボレーションは、経営陣によって奨励されています。意思決定者の 77% が、会社はコラボレーションによって成果を上げることがを推奨し、連携した取り組みを報奨することに賛成するまたは強く賛成するとしています。また、意思決定者の 78% が、社内でのファイルの共同編集や共有が必要であることを認めています。

図 1

インフォメーション ワーカーは既に複数のデバイスを業務に使用している

「次のうち、週に 1 回以上業務目的で使用しているデバイス（会社支給のデバイスまたは私物）はどれですか。」



インフォメーションワーカーの 79% が、生産性ツールは他の関係者との対面でのコラボレーションができることが重要だと回答しています。

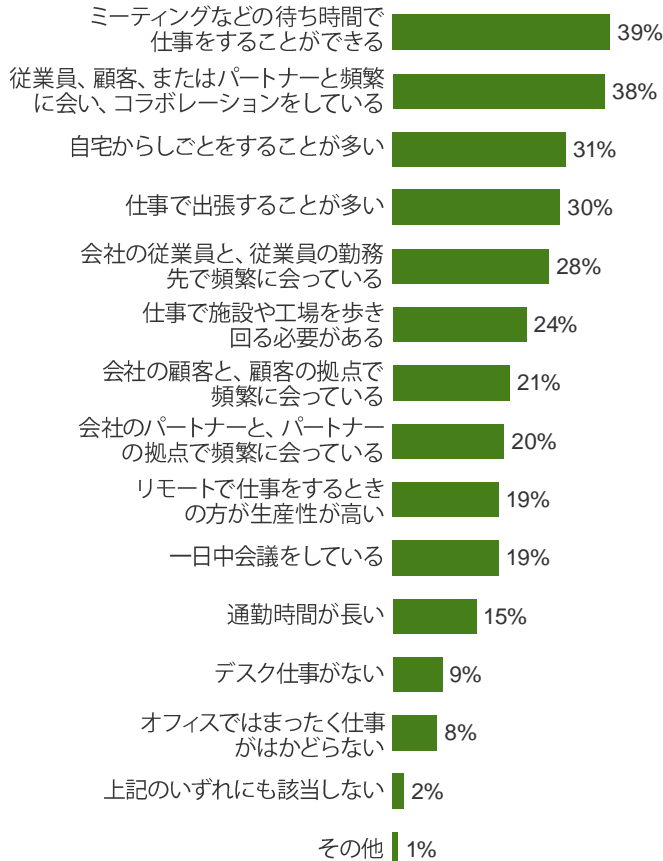
調査対象: 米国、英国、およびドイツのインフォメーション ワーカー 1,032 人

資料: Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

図 2

従業員がモバイル デバイスを使用する理由は多岐にわたる

「複数の場所で業務用デバイスを使用しているのはなぜですか。」



調査対象: 米国、英国、およびドイツのインフォメーション ワーカー 670 人

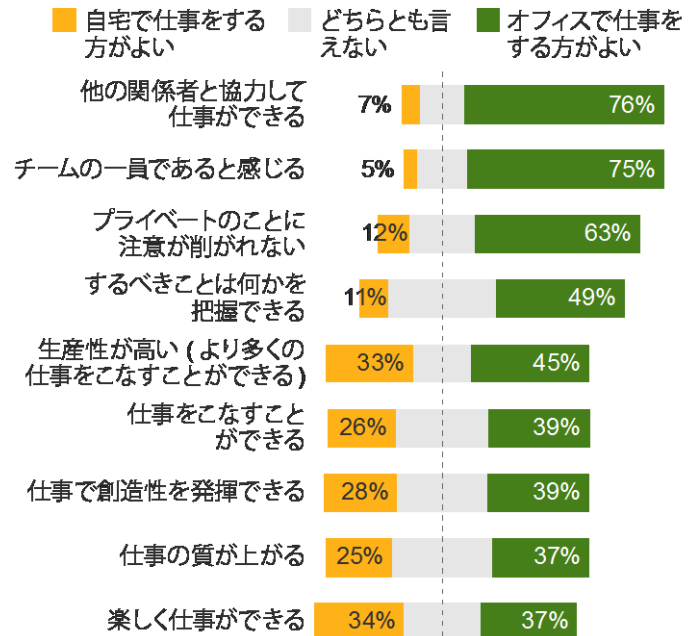
資料: Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

➤ オフィスは依然として、仕事で成果を上げるために最重視すべき対象の 1 つ。"コラボレーション テクノロジー"について考えるとき、これまで私たちは考え過ぎて、リモートからの参加者やモバイル ワーカーを軸にしてきました。どちらもコラボレーションを成功させるには非常に重要な要素であることに変わりありませんが、そもそもオフィス内のコラボレーションについてはどうでしょうか。Forrester の調査により、驚くような事実が判明しました。従業員は、コラボレーションに関する様々な手段の中で、会社のオフィス (自宅のオフィスではない) が最も生産性が高いとしています (図 3 参照)。

図 3

従業員がオフィスで仕事をしたいと考えることは多い

「次の観点から、自宅作業とオフィスでの作業のどちらが仕事の環境として優れているかを評価してください。」



リーダーは、リモート ワーカーがチームの一員であると感じられるように、対面の感覚を再現できるツールを使用する必要があります。

調査対象: 米国、英国、およびドイツのインフォメーション ワーカー 1,032 人

資料: Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

Forrester の調査により、驚くような事実が判明しました。従業員は、会社のオフィス (自宅のオフィスではない) が最も生産性が高いとしています。



## コラボレーションに関して従業員が望んでいること

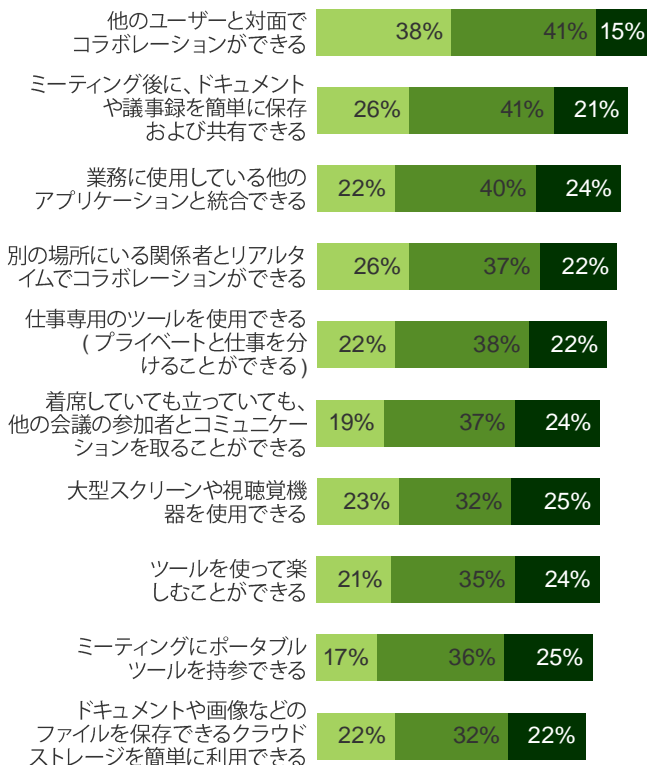
自前のテクノロジーを業務利用する Bring Your Own (BYO) 方式が盛んな現代では、従業員によって職場でのテクノロジー活用の既成概念が次々と打ち壊され、会社のイノベーションは避けられなくなっています。これは、コラボレーションも同じです。現在の従業員が思い描くコラボレーションでは、テクノロジーのサポートが大々的に必要になります (図 4 参照)。

図 4

従業員はさまざまなコラボレーション ツールを求めている

「次に挙げるコラボレーション / 生産性ツールの機能のうち、あなたにとって最も重要なものはどれですか。」

■ 非常に重要 ■ 重要 ■ ある程度重要



調査対象：米国、英国、およびドイツのインフォメーション ワーカー 1,032 人

資料：Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

何よりも、従業員は相手と直接会う形のコラボレーションを望んでいる。モバイル デバイスへの投資は、(対面でもリモートでも) より効果的なコラボレーションに役立っていますが、従業員の最大の希望は、隣り合っているように感じることがある (79%) 点に注目する必要があります。それを容易にするテクノロジーへの投資は、多くの従業員が魅力を感じるでしょう。

従業員の最大の希望は、隣り合っているように感じることがある (79%) 点に注目する必要があります。それを容易にするテクノロジーへの投資は、多くの従業員が魅力を感じるでしょう。

従業員は、ワーク セッションの保存と共有、リアルタイムでの参加を望んでいる。たとえば重要なミーティングなどでコラボレーションをしても、ミーティング後に拡散できる成果物が得られないことは珍しくありません。しかし、従業員は、投資した時間を次のアクションにつなげられるよう、セッション後にドキュメントや議事録を簡単に保存して共有したいと考えています (67%)。また、リモートの関係者にもその場に参加してもらい、リアルタイムで有意義なコラボレーションを行うことも望んでいます (63%)。

従業員はビジネス プロセスと働き方に合ったコラボレーション テクノロジーを望んでいる。インフォメーション ワーカーは、仕事に使うアプリケーションと統合できるコラボレーション ソリューションが導入されていること (62%) と仕事専用のツールを使用できること (60%) も重視しています。つまり、(現在はソフトウェアによって管理されている) ビジネス クリティカルなすべてのプロセスが、ミーティングに統合されることを望んでいます。

従業員は楽しく仕事をすることを望んでいる。心理学によって、満足度の高い従業員は満足度の高い顧客を生むことが証明されています。<sup>2</sup>従業員はそのことを自覚しています。従業員の 56% は、ツールの使用中に楽しみたいと回答しています。そのような体験を得る方法の 1 つは、大型スクリーンのコンピューティング デバイスや視聴覚機器を使用することです。これは、従業員の 55% が魅力的だと感じています。

## 最適化された環境、テクノロジー、および文化はビジネス メリットをもたらす

仕事をする場所（同僚やパートナーとの物理的な距離や、導入されているツールを含めた職場環境）は、働き方に影響します。この問題を研究している学術研究者は、まず自分自身を研究することから始めました。研究者たちは、同じ建物内さらには同じフロアで仕事をしていることが、同僚と共同で論文を発表する確率に与える影響はないに等しいことを発見しました。しかし、同じ通路で仕事をしていることは大きな影響力を持ちます。同じ通路に研究室がある二人の研究者が共同研究をする確率は、単に同じフロアに研究室がある場合と比べて 3 分の 2 も高くなりました。<sup>3</sup>

最先端の企業では、従業員の現在の働き方は従来と違っていることに気づき始めています。先見的なビジネス リーダーは、直接会う場合でも、リモートの従業員を相手にする場合でも、コラボレーションと生産性向上を促進する文化、ツール、および環境を提供することを重要な義務の 1 つにしています。このようなリーダーは、それを正しく実行できた場合、次のような数々の重要なメリットを実現できます。

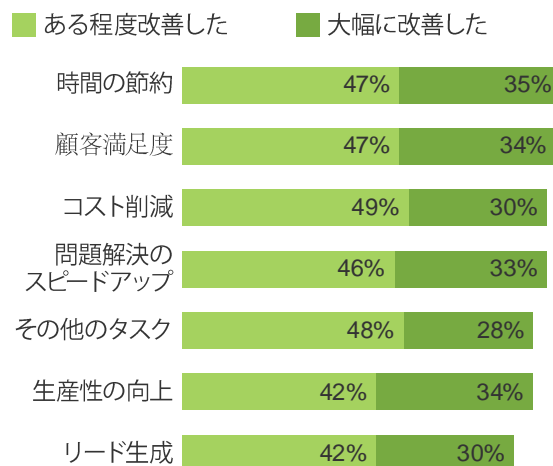
▶ **有効なコラボレーションは、生産性、アジリティ、および顧客満足度につながる。**企業は、コラボレーションと生産性への投資から見返りを得ています。Forrester では意思決定者に、コラボレーションのために最適化されたテクノロジー、文化、および物理的なスペースがもたらすメリットについて質問しました。当然ながら、高い生産性とコラボレーションの向上がトップになりました。ビジネスに極めて重要なその他の関連するメリットは、従業員の創造性のレベルアップ、製品の品質向上、ビジネス アジリティの向上、顧客満足度の向上が含まれます。ビジネス リーダーの約 82% は、コラボレーション ツールおよびテクノロジーの導入以来、時間をさらに節約できるようになったとしています。また、81% は顧客満足度が向上したと回答しています（図 5 参照）。

ビジネス リーダーの約 82% は、コラボレーション ツールおよびテクノロジーの導入以来、時間をさらに節約できるようになったとしています。

図 5

コラボレーション ツールがビジネスメリットを促進

「貴社ではコラボレーション ツールやテクノロジーを活用することで、以下の従業員の生産性指標について、導入以来、どの程度影響がありましたか。」



調査対象：米国、英国、およびドイツの大規模企業のビジネスおよび設備関連の意思決定者 741 人

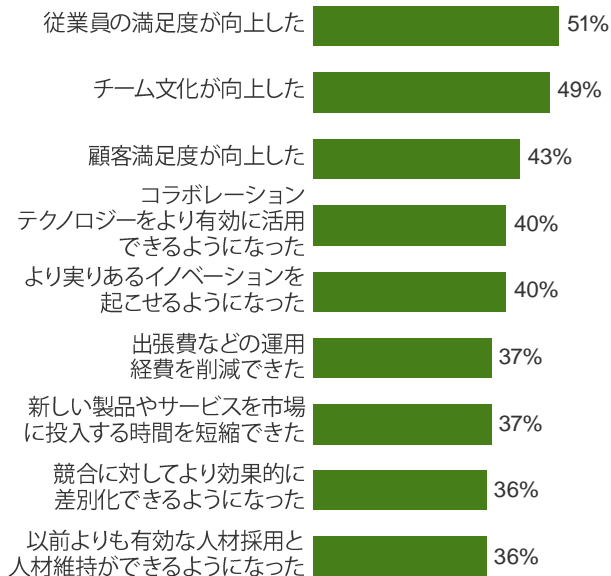
資料：Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

▶ **物理環境の刷新は、従業員の満足度と結び付いている。**ミーティング スペースを刷新しようとしている企業は、チーム文化の向上、従業員の満足度の向上、顧客満足度の向上など、最近、同様のリノベーションを行った回答者が報告しているメリットを実現できるものと期待しています。テクノロジーと文化以上に、物理的なスペースは従業員の満足度と士気に結び付いています（図 6 参照）。最近、自社のオフィス環境を新しくした意思決定者の 51% が、物理的なスペースをコラボレーション向けに最適化したことで、従業員の満足度が向上していると考えています。さらに、49% はそれがチーム文化の向上に貢献していると考えています。その結果、36% が従業員の維持率向上を実現しています。Forrester の調査では、職場に先見的なイノベーションを取り入れている企業は、新規採用時の魅力が増すだけでなく、従業員の出社率の向上、チームワークの改善、プロジェクトのスピードアップの面でもプラスの効果が得られていることが明らかになりました。<sup>4</sup>

図 6

ミーティング スペースのリノベーションで従業員の満足度が向上

「貴社では最近、オフィス環境内のコラボレーション スペースのリニューアルを実施したとお答えになりました。どのようなメリットが実現されましたか。」



調査対象：米国、英国、およびドイツの大規模企業のビジネスおよび設備関連の意思決定者 210 人

資料：Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

## 多くのオフィスは後れを取っている

意思決定者がコラボレーションおよび生産性ツールに投資をするとき、多くの場合、社外で従業員が効果的に仕事をするためのアプリケーションとモバイル デバイスが最優先事項になります。このようなソリューションは豊富にあり、現在のビジネスには非常に重要です。しかし、組織がこのような投資を検討するとき、オフィス内のミーティングスペース、つまり仕事の生産性を向上できる拠点を除外することはできません。対面でのコラボレーションの最適化も行い、オフィス内の従業員がモバイル ワーカーと効果的に協業できることも、リモート ワークの支援と同じくらい重要です。今回の調査対象となった企業のほとんどは、オフィス内の環境はよく整備できていると感じていますが、従業員の見方は異なっています。

意思決定者はオフィス環境を最適化できていると考えているが、ミーティング ルームにはツールが整備されていない。意思決定者は、コラボレーションと生産性を最大限引き出す体制が整っていると楽観的に捉えています。従業員のニーズを満たす物理的なスペースを提供していると考えている意思決定者は 82%、コラボレーション特有の行動をサポートし、アイデアを刺激し、仕事の進行を促進する職場テクノロジーを導入できていると考えているのは 81%、関係者全員が安心してコラボレーションに貢献できる環境を生み出す文化があると感じているのは 80% に上ります。ただし、これらの意思決定者に、コラボレーション専用のテクノロジーが整備されているミーティングスペースの割合を質問したところ、目も当てられないような結果になりました。ホワイトボードおよび会議用テクノロジーなど、コラボレーション ツールが装備されている大型のミーティング ルームは 34% しかありません。その他の種類のミーティングスペースはさらに悲惨で、適切なツールが装備されている中型のミーティング ルームでは 33%、小型のミーティング ルームでは 26% です。Forrester の調査では、小型と中型のミーティング ルームは、使用頻度が最も高いコラボレーション スペースですが、リノベーションが必要なのは、こういった従来のミーティングスペースだけではありません。中には、カフェや休憩室など、従来とは違うスペースの方が力を発揮できるチームもあります。また、重要な意思決定の多くは、役員室で下されています。このようなスペースでは、従業員が必要とするコラボレーション テクノロジーがある可能性はさらに低くなります (図 7 参照)。

リモート コラボレーション ツールはあるが、コラボレーション向けに最適化されたミーティングスペースがない。従業員はリモートで仕事をするのが頻繁にあっても、いくつかの理由から、オフィスで仕事をする方がよいと考えています。そのうち、調査に参加した従業員の 76% が選んだ最大の理由は、対面でのミーティングがコラボレーションの最大の手段であると考えていることです。残念ながら、ミーティングスペースの中には、有効なコラボレーションを支援できないものもあります。ツールや設計が不十分であるという理由から、従業員は平均してミーティングスペースの 29% を利用しないようにしています。オフィスの 1 平方フィートあたりのコストは上昇していることもあり、使われていなくてもこのようなミーティングスペースは、運用経費、賃料、設備や家具の初期購入費用に大きく響いています。

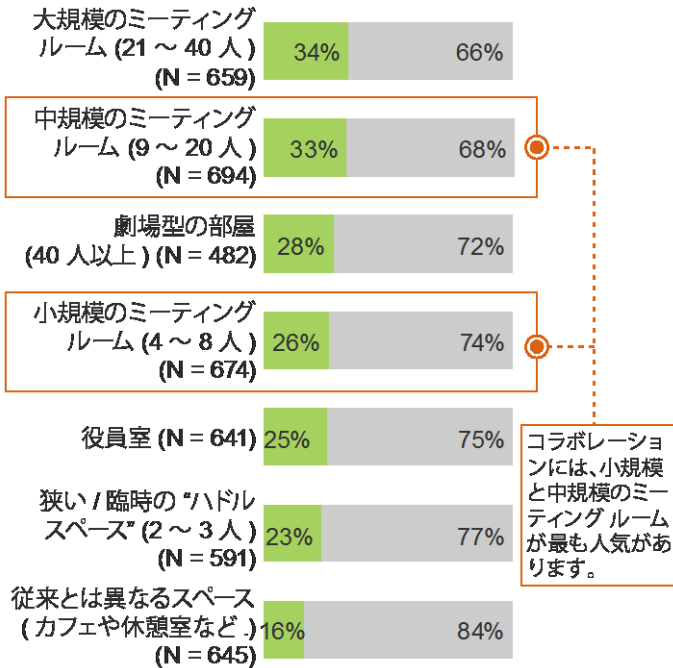


図 7

ほとんどのミーティング スペースには十分なツールがない

「以下の各ミーティング スペースについて、  
コラボレーション専用のテクノロジーが整備されている  
割合を推測してお答えください。」

■ 整備済み ■ 未整備



調査対象: 米国、英国、およびドイツの大規模企業のビジネスおよび設備関連の意思決定者 741 人

資料: Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

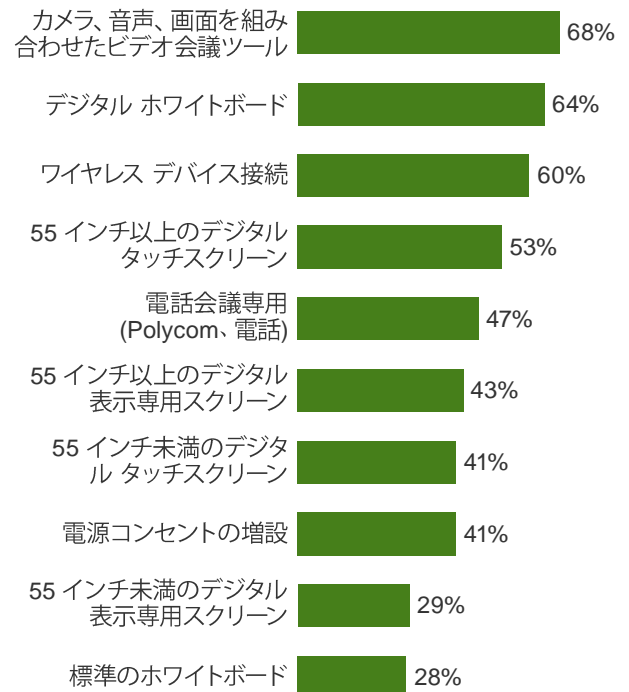
▶ 大規模なビデオ会議は、グローバルでのコラボレーションを実質的に現実のものにできる。オフィス内外の従業員に「対面でのミーティング」の感覚を再現して提供するため、一歩先をゆく意思決定者は、ユーザーがファイルを共同で作成、共有でき、室内を動き回ることができる高解像度のビデオ会議ツールを検討しています。臨場感のあるビデオを利用して、チームベースのコラボレーションセッションを開催することで、会社にいる従業員とリモートの従業員、パートナー、および顧客間のコラボレーションのハードルが低くなります。<sup>5</sup>

ツールや設計が不十分であるという理由から、従業員は平均してミーティングスペースの 29% を利用しないようにしています。

図 8

ミーティングスペースのコラボレーション改善に意思決定者が導入を検討しているもの

「社内のコラボレーションスペースの価値を高めるために、最も導入したい設備は何ですか。」



調査対象: 米国、英国、およびドイツの大規模企業のビジネスおよび設備関連の意思決定者 741 人

資料: Microsoft からの委託により Forrester Consulting が実施した調査 (2016 年 6 月)

## 意思決定者は、生産性ソリューションを再考する必要がある。

意思決定者の 78% が内部でのコラボレーションとファイル共有がビジネスには必要であると認めています。従業員はミーティングスペースの 29% を使用しないようにしています。コラボレーションを行う物理的なスペース（とそこにあるツール）が、従業員の生産性に強い影響を持つことは明らかです。では、具体的に、利便性を最大限に高めるために、従業員がオフィス環境に必要としているものは何でしょうか。また、意思決定者はどのようにオフィス環境の整備を進めていけばよいのでしょうか。リーダーは以下のポイントを考慮してください。

▶ **経営トップからの支持を取り付ける必要がある。** デジタル コラボレーション ツールの導入と保守は設備および IT スタッフが担当するとしても、そのための予算は、CEO、CIO、CFO といった上級経営者によって大きくコントロールされています。コラボレーション、顧客満足度、およびビジネス アジリティの要件をサポートするために、適切なリソースへの投資を惜しまず、従業員が成果を上げるために必要な文化、ツール、スペースを構築する必要があります。

▶ **各部門のスペースは、接続、プライバシー、およびフローに関する一連の基準を満たしている必要がある。** コラボレーション ワークスペースの実際の設計は、そのワークスペースを使用する予定の人物によって変わる可能性があります。たとえば、天井が高くなると概念的思考のパフォーマンスは高くなり、天井が低くなると数学的思考の質が上がるという調査があります。<sup>6</sup> Forrester の調査では、設備に関する意思決定者が感じている一般的なトレンドが重要であることが明らかになりました。そのうち最大のトレンドは、対面でもリモートでも会議の参加を可能にする、コンピューター、会議テクノロジー、およびその他のデバイスの接続性です（図 8 参照）。また、従業員には、必要なときにすぐに利用でき、機密性の高いトピックを協議するときにプライバシーを確保できるスペースも必要です。

▶ **役員は、ビジョン、トレーニング、目標を提供する必要がある。** 会社でのコラボレーションを改善するには、多くの場合、さまざまな材料を提供する必要があります。ビジネス意思決定者は、テクノロジー トレーニング、関係者間の足並みが揃い明確な目標が設定されていること、チームワークの模範となり、同じように模範的な姿勢で臨む従業員を報奨する管理者がいる文化など、効果的なコラボレーションを促進するために提供すべき、重要な "材料" を特定しています。Forrester では、情報共有と問題解決の文化の形成が、企業のコラボレーションを成功に導くうえで経営陣が担うことができる重要な役割の 1 つであることを突き止めました。<sup>7</sup>

## 主な提案

わずか 2 年間で、労働者の行動は急速に変化し、新しいタイプのコラボレーション ソリューションに投資する必要性が現れてきました。どのような種類のソリューションが自社に最適かを判断するには、以下の 6 つのベスト プラクティスを利用してください。

- ▶ **インフォメーション ワーカーと仕事環境について胸襟を開いて話し合う。** 役員は、コラボレーション向けに最適化された環境が用意されていると考えていますが、それに関しては役員と従業員の間で気になる断絶があります。仕事のパフォーマンス向上に役立つミーティング スペースのツールと属性について従業員からフィードバックを集め、それらをオフィス全体に取り入れる方法を見つけてください。
- ▶ **コラボレーション コンピューティング ソリューションを検討する部門横断的なグループを編成する。** 通常、IT プロフェッショナル、設備および運営リーダー、ビジネス プロフェッショナルの全員が、展開すべき最適なコラボレーション コンピューティング ソリューションを決定する上で役割を担います。部門横断的な作業グループは、各関係者のニーズを把握するうえで役立ちます。最も重要なことは、必ず従業員自身を巻き込むことです。さまざまな役割から協力者を集めてください。営業担当者にとって有効な施策は、製品デザイナーにとって有効な施策と同じになる可能性はありますが、現状確認フェーズ中に両グループが同じテーブルにつくまで、実際のところはわかりません。
- ▶ **新しいタイプのコラボレーション スペースを模索する。** 最先端の組織では、さまざまな新しいテクノロジー対応のスペースを導入し、従業員が今よりも即興でコラボレーションを始められるようにしています。ハドルスペース（ミーティング ルームよりも形式張らないスペースで、ドアがないこともある）は、即興のワークセッションに利用できます。製造エリアに隣接して設計スペースを設けることは、製造業や航空宇宙産業では一般的になりつつあります。ホット デスク（モバイル ワーカーがオフィスを訪問したときに使用できるスペース）を導入する場合は、ミーティングやコラボレーションが可能な部屋を追加する必要があります。
- ▶ **室内とリモートのコラボレーション エクスペリエンスを統合する。** 近年ではモビリティに注目が集められてきましたが、オフィスも重要です。ただし、どちらか一方に偏重しないようにしてください。室内のユーザーが最大限のコラボレーションを実行できるだけでなく、リモートの参加者（出張や移動中の同僚、パートナー、または顧客）をシームレスにコラボレーションに引き込むことができるソリューションを探します。インフォメーション ワーカーは、簡単にファイルを共有および保存でき、他のビジネス アプリケーションと統合される大規模なビデオ会議ツールを切望しています。
- ▶ **概念実証のための試験導入に参加する。** コラボレーション コンピューティングの場合、概念実証は実際に使ってみないと判定できません。ソリューションは、会社固有のニーズをすべて満たし、従業員にとって有効で、会社で活用できる必要があります。試験導入は重要な役割を果たし、成功の鍵になります。数か所のミーティング ルームと 1 か所のハドル スペースを含む、5 か所程度のコラボレーション スペースから始め、フォーカス グループや、これらのスペースを使う従業員のアンケートなど、レビューのしくみを用意します。
- ▶ **統合ソリューションを組織の他の領域にも展開する。** このビジネス ケースを証明できたら、全面的に展開して、選ばれたコラボレーション ソリューションから従業員全員がメリットを受けられるようにします。

## 付録 A: 調査方法

今回、Forrester は、米国、英国、ドイツの企業 (米国の場合は従業員数が 1,000 人以上、他国の場合は 500 人以上) に勤める 1873 人を対象にオンライン アンケート調査を実施しました。アンケート調査にご協力いただいた方々は、オフィスのコラボレーション テクノロジを統括するビジネスおよび設備関連の意思決定者 741 人と、インフォメーションワーカー 1,032 人です。調査の参加者には、コラボレーションに対する考え方、計画、希望、課題について質問しました。今回、貴重なお時間を割いて調査にご協力いただいた方々には薄謝を送らせていただきました。この調査は 2016 年 6 月に実施しました。

## 付録 B: 補足資料

### FORRESTER 関連調査報告書

「How New Workspaces Catalyze Developers' Innovation, Collaboration, And Cultural Change」、Forrester Research, Inc.、2016 年 5 月 13 日

## 付録 C: 巻末注

<sup>1</sup> 資料: 「The 2016 State of Enterprise Worker Mobility 2016」、Forrester Research, Inc.、2016 年 4 月 21 日

<sup>2</sup> 資料: David K. Johnson、「In the Age of the Customer, get out of your employees' way」、Computerworld、2014 年 1 月 20 日 (<http://www.computerworld.com/article/2486657/it-management/in-the-age-of-the-customer--get-out-of-your-employees--way.html>)

<sup>3</sup> 資料: Pamela J Hinds および Sara Kiesler、「Distributed Work」、MIT Press。

<sup>4</sup> 資料: 「How New Workspaces Catalyze Developers' Innovation, Collaboration, And Cultural Change」、Forrester Research, Inc.、2016 年 5 月 13 日

<sup>5</sup> 資料: 「Harness The Potential Of Millennials With Your Workforce Technology Strategy」、Forrester Research, Inc.、2016 年 2 月 2 日

<sup>6</sup> 資料: Joan Meyers-Levy および Rui (Juliet) Zhu、「The Influence of Ceiling Height: The Effect of Priming on the Type of Processing That People Use」Journal of Consumer Research、2007 年 (<http://assets.csom.umn.edu/assets/71190.pdf>)

<sup>7</sup> 資料: 「Navigate The Turbulent Water Of Enterprise Collaboration」、Forrester Research, Inc.、2016 年 3 月 4 日