

初心者向けガイドブック

WalkMe 特別版

# Digital Adoption

for  
**dummies**<sup>®</sup>  
A Wiley Brand



デジタルアダプションとは？

システム導入における課題の理解

デジタル・アダプション・  
プラットフォーム  
がもたらす未来

Brought to  
you by

walk **me**

Steve Kaelble





# Digital Adoption

WalkMe 特別版

著者 Steve Kaelble

for  
**dummies**<sup>®</sup>  
A Wiley Brand

# Digital Adoption For Dummies®, WalkMe特別版

出版元

John Wiley & Sons, Inc.

111 River St.

Hoboken, NJ 07030-5774

www.wiley.com

Copyright © 2022 by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey

本出版物のいかなる部分も、1976年の米国著作権法の第107条または108条の下で許可された場合を除き、出版社の書面による事前の許可なく、電子・機械・写真複写・録音・スキャンまたはその他の形式あるいは方法による複製、情報検索システムに保存、配信することは禁じられています。出版社に許可を依頼したい場合は、Permissions Department, John Wiley & Sons, Inc., 111 River Street, Hoboken, NJ 07030宛てに郵送、(201) 748-6011まで電話、(201) 748-6008までファックス、またはオンラインで<http://www.wiley.com/go/permissions>にお問合せください。

商標 Wiley、For Dummies、Dummies Manロゴ、The Dummies Way、Dummies.com、Making Everything Easier、および関連するトレードドレスは、米国またはその他の国に所在する John Wiley & Sons, Inc. および関連会社の商標または登録商標であり、書面による許可なき限り使用を認めません。WalkMeおよびWalkMeロゴはWalkMe社の登録商標です。その他の商標はすべて、各商標の所有者に帰属し、John Wiley & Sons, Inc.と本書に記載された製品またはベンダーとの間には何らの関係もありません。

責任の制限/保証の免責条項：出版社および著者は、本書の内容の正確性または完全性に関して事実表明もしくは保証を行うものではなく、具体的には、特定の目的に対する適合性を含むがこれに限定されない一切の責任を放棄するものとします。また、いかなる保証も、本書の販売や販促物により適用されたり、延長されたりしてはなりません。本書で企業やウェブサイト、または製品について引用および/または潜在的な情報源として言及されているからといって、著者または出版社が、その企業、ウェブサイト、または製品の提供もしくは推奨する情報を是認することとはなりません。本書は、出版社が専門分野のサービス提供に従事していないことを理解した上で販売しています。本書に記載したアドバイスや戦略は、状況により適切でない場合があるため、必要に応じて専門家に相談してください。また、読者は、本書を掲載したウェブサイトで、公開当初から本書を読むまでの間に変更される、または削除される可能性があることに注意してください。出版元も著者も、特別、偶発的、結果的、またはその他の損害を含み、またこれらの事象に限定されず、利益の損失またはその他の商業的損害に対して一切の責任を負わないものとします。

その他の製品やサービスに関する基本情報、または他の事業や企業向け *For Dummies* シリーズ本の作成につきましては、当社の米国事業開発部門までお電話 (877-409-4177)、または [info@dummies.biz](mailto:info@dummies.biz) でメールにてお問合せいただくか、[www.wiley.com/go/custompub](http://www.wiley.com/go/custompub) をご覧ください。製品またはサービス向けの *For Dummies* ブランドのライセンスについては、[BrandedRights&Licenses@Wiley.com](mailto:BrandedRights&Licenses@Wiley.com) までお問い合わせください。

ISBN: 978-1-119-93332-8 (pbk); ISBN: 978-1-119-93333-5 (ebk)。印刷版で一部の余白頁は、ePDF版には含まれていない場合があります。

## 謝辞

本書の出版にあたりご協力いただきました皆様にご心より御礼申し上げます。

プロジェクト・マネージャー：

Carrie Burchfield-Leighton

シニアマネージング編集者：Rev Mengle

事業開発担当 Molly Daugherty

アキュジション編集者：Ashley Coffey

プロダクション編集者：

Mohammed Zafar Ali

# 目次

はじめに.....	1
本書の概要.....	1
対象の読者層.....	2
本書で使用するアイコン.....	2
本書以外の詳細情報.....	2
<b>第1章: 複数システムが導入された環境の現状.....</b>	<b>3</b>
複数のシステムが導入された環境.....	3
ツギハギだらけのシステム.....	5
新たなアプローチの模索.....	6
<b>第2章: 解決の糸口.....</b>	<b>9</b>
問題の見落とし.....	9
DIYアプローチの採用.....	10
SIerの投入.....	11
解決策の組合せ.....	12
<b>第3章: アプローチ全体の見直し.....</b>	<b>13</b>
システム全体の理解.....	14
システム定着の阻害要因の分析.....	15
社員の生産性を向上.....	15
より優れたユーザーエクスペリエンスの提供.....	16
自社ビジネスの可能性を最大限に引き出す.....	17
組織の強化.....	17
<b>第4章: WalkMeソリューション.....</b>	<b>19</b>
テクノロジー利用状況を可視化.....	20
WalkMeのDAPの概要.....	21
新入社員のエクスペリエンスを向上.....	23
<b>第5章: WalkMe DAPの導入事例.....</b>	<b>25</b>
社員をサポート.....	26
顧客との接点を強化.....	27
全員のニーズに応える.....	27



# はじめに

## 革

革新的で新たなデジタルテクノロジーの誕生と普及が加速度的に早まる中、多くの企業が、今後のビジネス成長の鍵を握るデジタルトランスフォーメーションに取り組んでいます。先行き不透明な不確実性の高い時代を生き抜くためにも、新しいテクノロジーの活用が必要不可欠となっています。

しかし、その一方で、業務の生産性を高め、顧客の満足度を向上させるために新たなアプリケーションを導入したにもかかわらず、期待した成果を生み出せていないプロジェクトが散在しています。実際、最高情報責任者（CIO）を対象としたアンケート調査によると、誰もがデジタルトランスフォーメーションを実現したいと考えているにもかかわらず、殆どの人がそのレベルに到達したとは言えないと、回答しています。

このような問題の原因は、アプリケーションにあるわけではありません。変化のスピードが速すぎることで、ソリューションの数が多すぎることで、社員がこれらを十分に理解しきれず活用しきれずにいることが原因です。アプリケーションには、常に新しい機能が追加され、それぞれに独自のインターフェース、独自の操作方法、および企業特有の要件が存在しています。

各部門長やIT部門のリーダーが、部門や組織全体で利用しているテクノロジーを把握し、何が機能しているか、何が機能していないか、何が十分に活用されていないか、どこに利用価値があり効果を出し切れていないかを把握できるとしたらどうでしょうか。さらに、1つのインターフェースから複数のシステムへのアクセスを実現し、また、利用におけるストレスを削減させて、社員一人ひとりが各システムを使いこなせるようにできるとしたら、どうでしょうか。本書は、このような問いに対する回答を紹介していきます。

## 本書の概要

本書は、社員または顧客向けのシステム活用を定着化させる方法について解説します。また、投資収益率（ROI）を飛躍的に向上させる可能性についても考察します。本書では、昨今、企業においてシステム定着化がうまくいかない要因、企業が試みた問題解決方法、そして未だにその解決策が追いつかない理由について解説します。さらに、理想的な将来像を描き、その状態が企業にとってどのような違いをもたらすのかについても紹介します。

本書では、WalkMeのDigital Adoption Platform (DAP)を使用した、より良いアプローチで解決策を実現する方法について学習できます。また、システム定着化がもたらす利益や効果についても、実例で解説します。

## 対象の読者層

本書は、以下の読者層を想定して執筆しました。

- ▶▶ 先進的な企業のリーダーで、将来的にシステムやプロセスの導入展開をおこなう予定がある。
- ▶▶ CIOまたは業務部門の方で、システムの導入を成功させることに強い関心を持っている。
- ▶▶ システムの定着の妨げとなる問題点と、問題解決を可能とするソリューションを簡単に理解できる資料を探している。

## 本書で使用するアイコン

本書の文中にはアイコンが表示されています。それらはデザインとして掲載しているのではなく、下記の意味を表しています。



<ポイント>

本書のページ数は多くはありませんが、急いで読む場合は、[ポイント]アイコンの横に記載された、段落の重要な点をご覧ください。



<ヒント>

実用的な知見は、[ヒント]アイコンの横に記載しました。



<注意>

デジタルトランスフォーメーションが頓挫する要因となりえるポイントには、[注意]アイコンを示しています。

## 本書以外の詳細情報

本書を最後まで読み終えた後に、さらに詳しい情報を求めている場合は、[www.walkme.co.jp](http://www.walkme.co.jp)を参照してください。システム定着化が必要不可欠である理由や、どのような機能が役に立つのか、そして企業がシステム定着化を成功させた事例を、さらに詳しく知ることができます。

## 2 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版



- » 複数システム導入の現状
- » テクノロジーモンスターの現実
- » 新しいアプローチがもたらす効果

## 第1章

# 複数システム導入の現状

**幅** 広く業務の効率化を図り、自社の製品やサービスの競争力を維持・強化していくためには、デジタルテクノロジーの活用は避けて通れません。しかし、デジタルトランスフォーメーションに成功している企業は一握りであり、多くの企業がさまざまな課題に直面しています。

本章では、システムを矢継ぎ早に実装する際に生じやすい課題や、数多くのシステムを導入した際に社内で直面しやすい窮状を取り上げるとともに、複数のシステムを導入する際のベストプラクティスについてご紹介します。

## 複数システムが導入された環境の現状

デジタル革命は、私たちの生活や消費、働き方、コミュニケーション、企業の在り方など、あらゆる側面において影響を及ぼしています。さらに、アプリケーションやシステムは、既に可視化されている課題を解決するだけでなく、認識されていない課題も解決へ導く可能性があることを考慮すると、企業がDXを推し進め成功を取めることができれば、さまざまな変革が進み、想定以上のメリットを享受できる可能性が広がります。



<ポイント>

少々乱暴な言い方ですが、企業はソフトウェア技術が約束することを信じて財布の紐を緩めています。International Data Corporation (IDC) 社が出した予測によると、2023年までにデジタルトランスフォーメーションへの支出額は2.3兆ドルに達すると報告されています。また、Constellation Research社によるアンケート調査では、デジタルトランスフォーメーションが企業における最優先事項であり、サイバーセキュリティよりも優先度が高いことがわかりました。

つまり、業務をよりシンプルで効率的に遂行するために、企業は新たなシステムを導入する傾向が強まっています。結果として、顧客により良いサービスを提供できるようになり、全体的な顧客体験が向上し、収益と投資収益率 (ROI) の改善が見込めます。

さらに、デジタルトランスフォーメーションにより、ビジネスを遂行する新たな手段が生み出され、業績を向上させる可能性を秘めているということも重要なポイントです。



<注意>

前述の内容は、実現可能なことではありますが、確実に実現できるとは限りません。実際、過去10年間の業務関連の生産性の伸び率が鈍化していることから、多くの企業が、デジタルトランスフォーメーションを通して期待していた結果を得られていない可能性があります。「Flipping the Odds of Digital Transformation Success」と題したボストンコンサルティンググループの報告書では、70%のデジタルトランスフォーメーション関連のプロジェクトが目標を達成していないと報告されています。

では、これらの優れたアプリケーションやシステムから期待通りの成果を得ることが、なぜそれほどまでに難しいのでしょうか。また、ソフトウェアへの投資は、費用に合った価値があるのでしょうか。実際のところは、社員や顧客が、企業が投資したアプリケーションやシステムを十分に使いこなせていないことが多く、投資対効果を測れる状況にない可能性が高くあります。これは、必ずしも社員や顧客のせいではありません。詰まるところ、社員も顧客も人間であり、人は変化に適応することはできますが、ダイナミックな変化のスピードについていくことは難しいということです。

営業担当者の例で考えてみると、営業担当者が目標を達成するために、多くの営業支援用ソフトウェアを導入していることでしょう。

- ▶▶ 既存顧客や見込み客とのコミュニケーション管理には、Salesforce、SAP、Oracle、LinkedIn、Outreachなどの顧客関係管理システム (CRM) を使用していることでしょう。
- ▶▶ 自社の製品やサービスに関する全ての情報は、ナレッジベースにアクセスする必要があるかもしれません。
- ▶▶ 見積もり作成やディスカウントの承認プロセスの自動化には、DealHub、Confluence、Grammarlyなどのアプリケーションが使われているかもしれません。

## 4 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版

- ▶▶ 正確な売上予測には、Clariなどのシステムが使われているかもしれません。
- ▶▶ 法務プロセスをデジタル化には、契約書を作成して電子署名を管理するためのDocuSignやAdobeSignなどのシステムがあります。
- ▶▶ 請求処理には、NetSuiteまたはSAP Concurを使用しているでしょう。
- ▶▶ 営業担当者は他の社員と同様に、人事（HR）管理、スケジュール管理、社員研修や新入社員研修、採用、人事評価、給与、福利厚生、社内外のコミュニケーションなどを管理する複数のシステムを使用しているでしょう。例えば、ADP、SuccessFactors、Taleo、Kronos、ServiceNowなどが挙げられます。



<ポイント>

数多くのシステム、プラットフォーム、アプリケーションが存在し、しかも、それらは非常に便利でパワフルなものばかりです。実際、1社に平均300個以上のミッションクリティカルなアプリケーションが導入されていると言われていています。これらのシステムは継続的に変更およびアップグレードされ、ベンダーによってはクラウドシステムの強制的な機能を自動で変更・アップデートしています。その上、導入チームは社内のビジネスプロセスを継続的に改善するよう努めており、その改善施策に終わりはありません。

これは、社員や顧客の視点からすると、絶えず変化に直面し続けることを意味します。営業担当者など社員は複数のシステムを利用していますが、やっどシステムの操作に慣れたところに、システムやプロセスが更新され、なにかしらの変更に対応する必要に迫られます。一般的な社員が、操作ミスをおこすことなく、また、過度なストレスを感じることなく、スムーズに全てのシステムを使いこなせるようにするためには、どうしたらよいのでしょうか。

複数の異なるシステムを導入していることで、社員がテクノロジーに圧倒されてしまい、活用しきれずにいる場合、ソフトウェアへの投資対効果を見極めることは難しくなります。もちろん、ROIを測定することはできますが、算出した結果は満足のいくものでない可能性があります。

## ツギハギだらけのシステム



<注意>

システムのユーザーが、社員であっても顧客であっても、デジタルトランスフォーメーションのスピードに追いつく間もなく、多くの変化への対応に迫られ、ユーザーの多くは途方にくれています。また、企業も絶えず増え続けるシステムに対処しなければなりません。

現在、デジタル戦略のオーナーシップを、各部署が取り始めるケースが増えていますが、その多くは、ビジネスを展開・拡大するために複数のシステムを組み合わせた環境を作り上げ、さらに、業務フローとビジネスプロセスに継続的な改善や変更を施しています。そして、そのような環境下に適応しきれていないユーザーが、システムを操作しています。

一からシステム環境を設計する場合、このようなテクノロジー環境を選択するでしょうか。わざわざ分散化されたエンタープライズシステムの数々を採用して導入しますか？

多数のアプリケーションと、分散化されたITシステムで構築されたテクノロジー環境の取り扱い、非常に困難を極めます。様々なベンダーとの連携、レガシーシステムの継続利用か新たなクラウドシステムで代替するべきかという判断、そして増え始めたSaaSがアップグレードの実行タイミングと制御の権限を奪ってしまう現状など、非常に複雑で困難な課題が山積しています。

IT部門もまたユーザーと同様に疲弊しきっていることでしょう。IT部門はブラックボックス化したテクノロジー環境を見て、複数のパーツをツギハギで組み合わせたフランケンシュタインを思い描いているでしょう。想像したときは美しいものが出来上がると思っていたにも関わらず、現実に出来上がったものはそうではありませんでした。課題を解決するために素晴らしいソフトウェアを導入したのに、現状は、「ツギハギだらけのシステム」になってしまい、このこと自体が課題になってしまっています。

## 新たなアプローチの模索

社員が新しいシステムを使いこなす努力を積み重ねているにもかかわらず、この問題は悪化の一途をたどっています。ハイブリッド環境への移行や、どこからでもシステムにアクセスして働く場所を自由に選択できる環境への移行も、新たな課題となっています。その上、新型コロナウイルスの感染拡大により、急速にハイブリッド型の働き方が進み、この勤務環境を恒久的な選択とする企業も増えつつあります。



<ポイント>

企業に必要なことは、負担を軽減し、システムの機能を十分に活用するための新たなアプローチです。第2章では、現在この問題に取り組んでいる企業のアプローチをいくつか取り上げ、第3章では、目指すべきより良いアプローチを紹介します。

最大の目的は、一部のアプリケーションを使いこなすことだけに留まりません。システム本来の価値を引き出すだけでなく、ビジネスプロセスをこれまで以上に改善し、良質な顧客との接点を増やし、変革を推し進めることでより大きな収益につなげていくことが、最終的な目標です。

## 6 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版

この変革を推し進めるにあたって重要なことは、使用しているシステムや技術プラットフォームに左右されることなく、誰もがつまづくことなくシステムを使い始めることができ、さらに、それらのシステムを使いこなす環境を整えることです。結果として、社員の業務効率が上がり、タスク完了率の向上にもつながります。さらに、以前は社員が苦勞していた作業も、この取り組み後には、自動化された作業プロセスとなっているはずで



<ポイント>

本書で紹介するアプローチは、管理者にとっても、導入テクノロジーを把握し、業務の可視化を図る良いきっかけとなります。様々なソフトウェアを誰が使用しているのか、または使用していないのか、どのように使用しているのか、そしてどのような問題に直面している可能性があるのかなど、システムの使用状況をデータから把握することができます。これらの情報は、より良いユーザーエクスペリエンスを提供し、システムの定着化を促進するために講じるべき対策への示唆につながります。この優れたアプローチにより、1つのプラットフォームで、全てのデータを監視し、状況を理解するための情報を生成し、対処法の策定に活用することができます。

例えば、新人研修の状況、チケットディフレクション率（企業へ問い合わせずに自己解決した率）、売上の伸び率、既存顧客の維持率、ソフトウェアの使用率など、重要な指標に関連する情報を得ることが可能となります。つまり、社員がシステムにログインしているかどうかだけでなく、特定のソフトウェアをどのように使用しているか、どのような課題を抱えているか、そしてそれを最大限に活用しているかを理解できます。

人事部の観点では、このアプローチを採用することで、社員とのコミュニケーション手法が変わり、また、絶えず変更が施されているように見られがちな人事システムを社員が使いこなせる状況を作り出し、本来のメリットを社員に提供することが可能となります。新人研修、スケジュール調整、トレーニング、および給与管理の負荷を軽減するだけでなく、社員が分散して勤務する状況が生み出した課題への対応負荷も軽減します。

ビジネス収益にもプラスの影響を与える可能性があります。例えば、CRMのベストプラクティスが自動的に展開されるようにすれば、売上の向上が見込めます。また、営業担当者向けにパーソナライズされた特定のタスクのトレーニングを展開すれば、より迅速に担当者が収益を上げられるようになりますし、データ入力ミスが減ること

で、売上予測の精度向上が見込めます

また、第3章以降で紹介するアプローチは、IT部門の業務負荷を軽減させることでしょう。ユーザーからの問い合わせ対応にIT部門が多く時間を費やしているという事実を考えると、システムの定着化を促進するということは、IT部門が、ユーザーが正しくシステムを活用できるまで必要となるサポートに費やす時間と労力を減らせることを意味します。



<ポイント>

## 第1章 複数システムが導入された環境の現状 7

さらに、より効率的に問題点を特定し、解決に向けた取り組みを講じやすくなります。結果として、ITコストの削減だけでなく、導入効果の見える化につながり、システムに費やした投資の回収にも貢献します。



<ポイント>

デジタルトランスフォーメーションが失敗してしまう確率が驚くほど高くなっていますが、失敗は成功のもとと受け止めて改善するきっかけにすることができます。システムが複雑すぎるために結果を出せていない場合は、投資対効果を改善する余地が多くあることを意味しています。

## 8 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版

- » 問題の全体像の把握
- » 解決方法の模索
- » 専門家へのサポート依頼
- » 複数の解決策

## 第2章 解決の糸口

**デ**ジタルトランスフォーメーションが関与する課題は、何も新たに発生したものではありません（詳細については、第1章を参照してください）。新たに導入するシステムがある限り、システムの定着化には痛みが常に伴います。ただ、企業が今日抱える問題は、導入したソフトウェアが複雑であることと、社員が業務をおこなう上で非常に多くのシステムを使いこなすことを求められている、ということに起因しています。

本章では、システムの定着化に関連する課題に対して、これまで企業が取り組んできた方法をご紹介します。今までは、問題が段階的に生じていたため、多くの企業は包括的な問題を見逃していた点を解き明かし、さらに、自力で解決策を見つけ出す手法と、それだけでは全体像に対応するには不十分な理由について考察した後、専門家から支援を受ける利点についても解説します。そして、既存の最良のアプローチでさえ、変革を起こせず断片的な変化にとどまりがちという現状についても概説します。

### 問題の見落とし

昔からよく言われていることで些細なことと思われがちですが、問題を解決するための最初のステップは、実際に問題があることを認識することです。デジタルトランスフォーメーションに挑むことで発生しうる問題は、明白になっていますか？



<ポイント>

必ずしも問題点が明白になっているとは限りません。ソフトウェアの定着化に関する問題は長期にわたって徐々に発生する傾向があるため、全てが明白になっていない可能性があります。解決し難い大きな課題に頭を悩ませていないかもしれませんが、その代わりに、次々と問題点が浮上し、煩わしさを感じているかもしれません。

次々に発生する問題に対して、次々に解決策を講じた結果、それぞれの解決策は機能しているように見えますが、実はそれは統合ソリューションではなく、修正を継ぎはぎしているような状況かもしれません。

さらに、当然ながら、アプリケーションの種類が複数になることで、これらの問題はさらに複雑化し、至るところに悪影響を及ぼします。数多くの対策を施しているかもしれませんが、一歩下がって俯瞰的に眺めてみると、最も重要なことを見落としてしまう可能性があります。デジタルトランスフォーメーションは、総合的な判断を必要とする大きな課題なのです。社内に体系化したデジタル導入戦略がなく、「良い状態」とはどのようなものか定義をせず、幅広いビジョンを持たずにいる場合は、それが見えていないのと同じことです。

## DIY アプローチの採用

今まで施した対処法は断片的なものが多く、1つ1つの問題に対して、個別の解決策を積み上げる傾向がありました。これらのアプローチは、しばしば簡単に利用できる機能やツールを使用した日曜大工（DIY）のような修正を加えて解決していたと言えるでしょう。システム定着化を成功させるためのトレーニングを整備し、それなりに直感的に操作できるシステムを採用したとはいえ、新たなシステムやプロセスを展開する際には、社員に正式なトレーニングや説明会の実施が必要でした。



<ポイント>

ただし、実施に至っては、口で言うほど簡単ではないでしょう。顧客対応に追われ、おそらくハイブリッド環境で業務に携わる担当者を、長時間システムの操作説明のために業務から引き離して拘束することは難しいことでしょう。学習管理システム（LMS）で社員が受講すべきeラーニングのプログラムを増やせばいいかもしれませんが、プログラム自体の作成と維持管理が必要となります。

ヒントとコツの説明資料を用意するなど、他のコミュニケーション方法もありえます。しかし、何度も同じ問いを繰り返しますが、複数のシステムに関する全ての情報を、資料から学習・習得する余力が、社員に本当にあるのでしょうか。

答えは「ノー」です。全ての人が経験しているように、人間の脳はひどく忘れやすくできています。「The Learning Guild」で公開された調査結果によると、人は何かを学んでから1時間以内に、学んだことの約半分を忘れてしまいます。さらに、新しい情報の平均70%は1日以内に忘れてしまっています。そして、片方の耳から入った情報の90%が1週間以内に、もう片方の耳から出て忘れ去られてしまいます。

## 10 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版



この問題に関する最大の問いは、社員はシステムを習得するために働いているのか、それとも業務を遂行するために働いているのかということです。つまり、考えるべきポイントは、例えば、営業部は全員、顧客関係管理（CRM）システムに長けた人員で構成されるべきなのか、それとも営業能力に長けた人員で構成されるべきかです。多数のシステムについてトレーニングを実施することは、社員の時間を無駄に使うことになりかねません。本当に必要なことは、業務を遂行するために知っておかなければいけない使用方法のみを、社員が単に把握しておけばいいだけのことです。

トレーニング以外にも、システムをつなぎ合わせようとするローテクのアプローチから、作業を自動化するための個々の取り組み、そしてより複雑なデータの抽出、変換、書き出し（ETL）をするタスクまで、企業は他にも多くのDIYのような回避策を導入展開している場合があります。このようなアプローチは確かに1つずつは機能しますが、全体的な問題の解決策にはなりません。

## SIerの投入

多くの企業は、独自にシステムの定着化問題を解決しようとするものの、最終的にDIYで解決できる範囲の限界に達してしまい、SIerとソフトウェアベンダーに解決策を求めています。



<ポイント>

実際、グローバル展開しているSIerの多くは、新たな視点やアイデア、そして企業が見落としている可能性のある全体像を示してくれます。適切な指標を策定し、適切な目標に対して適切なツールを提供するSIerは、間違いなく何かしらの変革のサポートをしてくれます。そして、彼らは、システムの定着化が最終的なカギを握っていることを認識しています。



<ヒント>

複数のソリューションが連携し統合された環境になっていますか？それとも、既存のアプリケーションを単に繋ぎ合わせているだけでしょうか。全体が最適化された解決策を導き出せているでしょうか、それとも異なるアプローチを残したまま、既存のアプリケーションを接着剤や包帯のような物で繋ぎ合わせているだけなのでしょうか。LMSの活用を考慮すべきでしょうか、それともユーザーがアプリケーションを使用している最中にポップアップで説明文を表示させるようにするべきでしょうか。これらの問いに対して答えを出していくことは、正しい方向に向かうための良い手段ですが、それだけでは、より統一性のあるエンタープライズレベルのユーザーエクスペリエンス（UX）を実現するという最終目標には到達できない可能性があります。

グローバル展開しているSIerの多くは、変革をもたらすプロセスを作り上げ、パワフルなシステムを実装することで、最終的な目標に辿り着くためのサポートをします。これらの解決策をうまく機能させるためには、システムの定着化が重要な鍵を握っており、システム定着率を高めて定着スピードを速めるためのアイディアと、優れた知見が組み合わさって提供されることが期待できます。

## 解決策の組合せ

デジタルトランスフォーメーションを推進する過程で企業が取り組んできたアプローチは、必ずしも悪い案とは言えません。DIY形式で修正を加え、ソフトウェアを実装し、外部のコンサルタントを入れることは間違いではありません。これらは問題を解決するための初めの一歩であり、幾つかの点は改善されていることでしょう。



<ポイント>

考慮すべきポイントは、これらの修正から効果を得るためには、新たに多くのことを学習しなければならないこと、回避策を適用するために多くの労力を割かなければならないこと、そしてこれらの策を実行するためには多くのコードの記述を必要とする可能性があるということです。最終的に辿り着いた結果は健全に見えるかもしれませんが、その結果で本当に充分なのでしょうか。



<ポイント>

業界の調査結果によると、システムの定着率に関する期待値と現実とのギャップが小さくないことが明らかになっています。第1章で述べたとおり、デジタルトランスフォーメーションのプロジェクトの約70%は期待通りの結果を出せていません。小さな一歩を積み重ねることで前進はできますが、最終目標に辿り着くには長い道のりとなっています。

- » システム全体の理解
- » 問題の本質を把握
- » 社員の生産性向上のサポート
- » ユーザーエクスペリエンスの改善
- » IT投資の対価を最大限に回収
- » 未知の事象に備える

## 第3章

# アプローチ全体の見直し

**変**化のスピードがますます速くなり、予期せぬ革新的なイノベーション／ディストラクションが起こる可能性を考慮すると、システムが定着することを当然のこととして企業は捉えるべきではありません。新たなシステムを導入すれば、それらが奇跡を起こしてくれると期待するだけでは、ビジネスの成長を支えることはできません。

本章では、最新のデジタルトランスフォーメーションへのアプローチについて解説し、アプローチによって生じる違いについても紹介します。全体を俯瞰する戦略的な視点が、問題の本質の見極めや、ビジネス機会の創出にどのように貢献するかについても取り上げます。システムの定着化と、社員の生産性向上およびポジティブなユーザーエクスペリエンスとの関係性についても解説します。また、最新のアプローチによって企業が得られる長期的なメリットについても概説します。

# システム全体の理解

変化のスピードはかつてないほど早まっていますが、そのスピードは数多くの要因をうけて加速する一方です。そして、企業はますますデジタルトランスフォーメーションを重要視し、成功の要に据えるケースが増えてきました。結果として、ユーザーが1つの新しいシステム、またはアップデート版に慣れるころには、新たにいくつか複数のシステムが導入され、展開および定着化を待っている状態となっています。実際、一般的な企業では、現在、数百とは言わないまでも、数十の異なるシステムが導入されています。

現状を考慮すると、1つずつシステムを導入し展開するといった断片的な方法では、デジタルトランスフォーメーションを成功させることは困難です。企業は、より全体を俯瞰し戦略的な方法でシステム運用に取り組み、将来的には、全社にわたってシステムを連携させ、よりシームレスでシンプルなユーザーエクスペリエンスを設計する必要があります。



<ヒント>

アプローチ全体を見直す際には、システム全体を可視化するために、最高情報責任者（CIO）と業務部門長が、導入しているソフトウェア全体を理解すべきです。真のデジタルトランスフォーメーションは、個々のソフトウェアだけでなく、戦略的な視点とビジネスプロセスに目を向けたデータ主導型の洞察力も必要とします。

全体像を理解するためには、すべての業務プロセスに使用するソフトウェアの活用状況と、ユーザーエクスペリエンスについて理解しておく必要があります。社員も顧客も、複数の部門とコミュニケーションをとる際、各部門がそれぞれ導入しているシステムのユーザーとしての体験を積み重ねています。したがって、これらの分断された個々のシステムが、全体的なアプローチを理解するうえで障壁となってはなりません。

全体を俯瞰した上でスムーズなエクスペリエンスを提供できれば、社員の生産性や満足度、そして人材を確保することが容易となります。また、売上に影響を与える可能性のある顧客/見込み客が、煩わしいと感じるポイントを理解し、対処するきっかけにもなります。顧客体験を向上させることで、自社の熱烈なファン層から成る顧客基盤を構築するという、輝かしい将来の目標に近づくことができます。



<ポイント>

戦略的な視点を持つことで、業務部門長とCIOは、全システムに費やしたコストから最大限の利益を得られているかを分析できるようになります。また、その視点を持つことは、企業が標榜する戦略的な目標の達成を可能とする、質の高いユーザーエクスペリエンスの提供も意味します。

## 14 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版

## システム定着の阻害要因の分析

戦略的な視点から導入しているテクノロジー群を見ると、社内のシステムおよびビジネスプロセスの課題を解決する新たな糸口が見えてくることがあります。特定のアプリケーションを導入したことによって生じた課題だけでなく、点と点を繋ぎ合わせることで、組織的な問題の本質やボトルネックとなっている箇所を、IT部門と業務部門長が特定できるようになります。



<ポイント>

多数のソフトウェアを幅広く統合して全体を可視化する必要がありますが、実現すれば非常に効果的であり、個々の問題を1つずつ個別に解決するのではなく、システム上でのユーザーの行動を理解し、社員と作業プロセス間に生じる軋轢を最小限に減らす方法を探ることができます。

可視性を高めるといえることは、システムに不満を抱いたユーザーが社内ITサポート部門に連絡をしてもらうのを待つことではありません。実際には、導入しているテクノロジー/アプリケーションの中で何が機能していて、何が機能していないかをリアルタイムで確認し、ユーザーが立ち往生しているポイントを明らかにすることです。また、明白な問題を解決するだけでなく、操作や作業の遅延の原因となっている不要な手順を見つけ出したり、ミスにつながる可能性のある操作や作業を見つけて修正することを意味します。

問題の本質を特定できれば、より迅速に根本的な解決策に向かって突き進むことができます。この取り組みをより全体的な観点から行えば、最も悪影響を及ぼしている課題に最も力を注ぐことができます。単に見えるところに落ちている問題点や、不満を抱いたユーザーから投げられた問題点に焦点を当てているわけではなく、解決することで最も価値を生み出す課題を探し出すことができるのです。その上、測れないことを管理することも、管理できないことを改善することもありません。

## 社員の生産性を向上



<ポイント>

システム定着化のための包括的なアプローチをとることで、操作手順やクリック数を減らすことができ、ユーザーはシステムをより簡単に使いこなすことができるようになります。その結果、さらに合理化された作業プロセスが出来上がり、企業はより収益向上につながる有意義な作業にユーザーの時間を割り振ることができます。

それはまた、ユーザーがより多くの作業をこなすことにもつながります。例えば、サポート担当者の生産性が向上すれば、より多くのサポートチケット（問い合わせ）に対応でき、顧客を待たせる時間が減り、問題をより迅速に解決することが可能になります。そしてネットプロモータースコア（顧客ロイヤルティを測る指標）とともに顧客満足度が上がり、ビジネス成長が期待できます。

また、IT担当者が受ける多くの電話は、システムを十分に理解しておらず、自分がやりたいことをシステム上でどのように操作したらよいか理解していないユーザーから発信されることが多々あります。システムの定着率を改善すれば、この通話の数を半分に減らすことが期待でき、ITサポートやヘルプデスクの担当者の日々の業務の負担を和らげることができます。

## より優れたユーザーエクスペリエンスの提供



<ポイント>

システム定着率を上げるということは、社員自身がシステムの操作方法を十分に理解し、自分自身で問題を解決する回数を増やせることを意味しています。ヘルプデスクへの負担を軽減するだけでなく、社員が混乱する時間を全体的に減らし、知識を増やして、より有能で満足度の高い従業員へと変身させることができます。

動画、チュートリアル、プレゼン資料の作成、または講師が実施するトレーニングを提供するという過去のアプローチは、もはや実務に即していません。システムの定着につなげる確実に総合的なアプローチには、新入社員研修の効率を高め、急増する研修時間にとらわれることなく、社員が直感的に操作できることを実現する代替案を含める必要があります。この代替手段により、特定のユーザーのエクスペリエンスが高まるだけでなく、会社全体でのシステムに対する満足度が高まります。



<ヒント>

ユーザーエクスペリエンスを検討する際に、顧客のエクスペリエンスを忘れてはなりません。顧客が直接オンラインで経験したエクスペリエンスが良いもので、不満を感じる事が無ければ、顧客満足度は向上します。モバイルアプリを通したエクスペリエンスの質を上げれば、顧客維持率の上昇とロイヤルティの高い顧客層の獲得という恩恵を享受でき、結果的に、安定した収益が見込めます。

# 自社ビジネスの可能性を最大限に引き出す

システム定着化への新たなアプローチが、自社ビジネスの可能性をどのように高めるのかについて、もう少し掘り下げて考えてみましょう。社員の生産性の向上には明らかにメリットがありますが、それは単に作業効率を上げることだけを意味しているわけではありません。

システム定着率が上がると、システムの使用方法を習得したり、回避策を考えて適用するために社員が費やす時間が減り、実際にシステムを業務で使用する時間が増えるという事実も、ビジネス的な価値を高める要因になります。社員は、業務をこなすための準備に力を注ぐのではなく、会社から課された実務をおこなうことに力を注げます。

さらに重要なことは、デジタルトランスフォーメーションを実現すると、潜在的なメリットのほんの一部を享受するのではなく、コストをかけたソフトウェアの全てを最大活用できるようになることです。せっかく優れたソフトウェアを購入しても、社内で一部の機能を未使用のままに残してしまうと、どうなってしまおうでしょうか。

システムの定着を実現する優れたアプローチによって、社員はより正確な情報をシステムに入力できるようになり、データ品質が向上します。データ品質が上がれば、予測精度が上がり、より正確になります。



<ヒント>

投資したシステムを最大限に活用して、その価値を得るためには、データ分析の結果から分かるインサイトにも注目しましょう。どのシステムの機能を活用しきれていないのかだけでなく、社員から最も使用されていない機能はどれなのかを、リアルタイムで確認する方法にも目を向けてください。対応すべきポイントの特定に役立つでしょう。

## 組織の強化

近年、企業は数多くの試練に直面しています。多くの人がハイブリッド型または完全なリモート型の職場環境に移行したことで、システムの運用方法全体を再考する必要に迫られています。以前は、社員全員が同時に1つのオフィス拠点にいない状態で、新たな主要システムを定着化させることは、想定もされていませんでしたし、また困難なこととして考えられていました。しかし今日では、社員が複数のオフィス拠点に散らばっているだけでなく、世界各国に散らばっていることさえあります。このようなポジティブな変化の後には、以前の「通常」の状態に戻りすることはありません。



<ポイント>

成功を収めている企業は、劇的な変化に直面しても、常に変革を遂げ続けることができる組織です。近年、働く場所に捉われない（work-from-anywhere）というコンセプトの高まりとともに、多くの企業がシステムを定着化させるソリューションを導入しています。例えば、新型コロナウイルスの感染拡大により、勤務場所に捉われない働き方がニューノーマルな時代の働き方となった際にも、成功企業は、新しいクラウドシステムやコラボレーションソリューションなどを即座に導入し、定着化させています。システムを定着化させるソリューションを活用することで、向かい側の席に物理的にいなくても、離れ離れの場所にある自宅の寝室からでも、社員は同じように業務を継続して成果を上げることができています。

劇的な変化は決して悪いことではありません。企業がシステムを導入した理由は、会社をより良い方向に変化させ、市場に変化を起こすためです。先進的な企業は、デジタルトランスフォーメーションへの取り組み方を再考する必要があることを認識しています。これは、避けられない変化を利用し、今後、起きうる課題に向き合う準備を整え、組織を大幅に強化するための最良の方法です。



- » テクノロジー利用状況の理解
- » WalkMe Digital Adoption Platform
- » 新入社員研修と研修エクスペリエンスの向上

## 第4章

# WalkMeソリューション

**本**章では、デジタルトランスフォーメーションの新たなビジョンを、市場に先駆けて描いたテクノロジーについて解説します。WalkMe社のDigital Adoption Platform (DAP) は、システムに関わりのある全ての方の業務を快適にするもので、本章ではWalkMeと称します。

- » **CIOや業務部門長は**、このテクノロジーを介して、ソフトウェアの利用状況や、業務プロセス全体にわたるユーザーエクスペリエンスなど、全社に導入されたテクノロジー群を可視化できます。さらに、分析データから、社内の複数部門が関わる業務の効率化も可能となります。
- » **ユーザーは**、このテクノロジーにより、質問への回答、間違った操作の訂正、タスクの自動化、さらに、ユーザーに簡単な質問を投げかけるだけでアプリケーション内のタスクを完了させるなど、様々な作業の効率アップが可能となります。結果として、ユーザーの生産性が向上するとともに、データの精度も向上。また、ソフトウェアの優れた機能を余すところなく活用したビジネスプロセス・ワークフローの構築が可能となるため、ソフトウェアの最大活用ができるようになります。
- » **顧客は**、このテクノロジーにより、シンプルなユーザーエクスペリエンスを手にすることができます。結果として、企業は顧客とのエンゲージメントを深め、顧客維持率の向上や、上位製品の販売機会の創出、顧客からのサポート依頼件数の減少などさまざまな効果を見込めます。



<ポイント>

WalkMeは、アプリケーションの種類に依存せず、あらゆるソフトウェア環境上で動作する技術で、さまざまなシステムの利用を支援する企業向けの統合型ユーザーインターフェースです。ユーザーの観点からすると、アプリケーションの動きに変わりではなく、今までと同じように動作するよう感じられます。利用するアプリケーションのUIが悪いわけではなく、習得しなければならない操作が山ほどありすぎることが課題となっているのです。WalkMeを使用すれば、さまざまなシステムの使い方をユーザーが習得する必要がなくなり、ユーザーエクスペリエンスを考慮して考えられた管理画面上で、ユーザーがシステムを操作するだけでよくなります。

## テクノロジー利用状況を可視化

WalkMeのDigital Experience Analytics機能を使うと、社内に導入されたテクノロジー全体を見る化することができます。分析ダッシュボード上のデータを分析することで、システムを利用するユーザー行動を理解し、さらに、社員が躓いているポイントを見つけ出し、対応が必要な領域にリソースを投下することが可能となります。



<ヒント>

躓いているポイントを特定したら、WalkMeのノーコードエディタを使用して、簡単に解決策を作成できます。このバックエンドの作業は、機械学習の技術によりユーザーフレンドリーなものとなっており、これらの解決策を作成するための技術的な専門知識は不要です。

問題を解決する作業はほんの始まりに過ぎません。図 4-1で示したリアルタイムの分析結果は、Salesforceが提供する機能を最大限に活用していない営業担当者の様子を浮き彫りにしており、アプリケーションの潜在的な能力が最大限に活用しきれていない側面を明白にしています。WalkMeを活用することで、見落とししている操作や手順をリマインドすることが可能になります。

これらの分析結果に基づいて、ビジネスプロセスを改善することで、システムに投資した費用を最大限に有効活用できるようになります。期待通りの価値をシステムから得られなかった場合は、問題点を見つけ出すだけでなく、それに対してどのように対処すべきかについて知見を得ることができます。

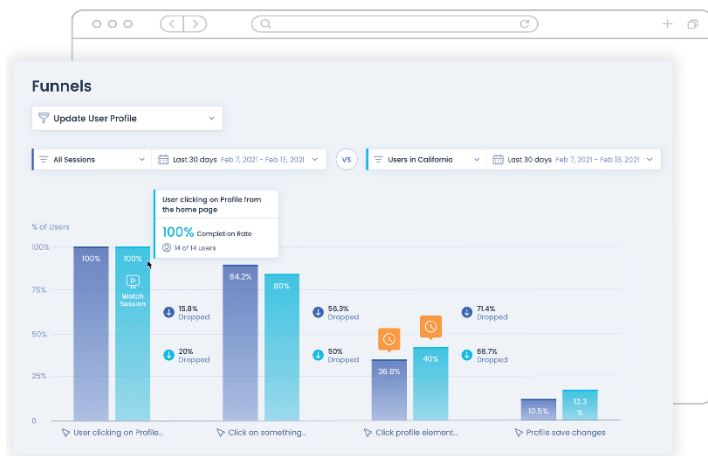


図 4-1: 分析結果に基づきシステムの利用状況を可視化

## WalkMe DAPの概要

WalkMe DAPを実装すると、ユーザーのPC画面に「Me」ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、実行可能な操作内容を示すウィンドウが表示され、AI機能を搭載した検索ボックス機能を利用できるようになります。ここから、情報を検索したり、通知を受け取ったり、さまざまな機能の利用やアクションを実行できるようになります。



<ポイント>

利用を開始すると、社内サポートチームへの問い合わせ（チケット作成）方法など、利用頻度が高いアイテムを簡単に確認しアクセスできるようになります。他にも、休暇の申請方法、プリンターの設定方法、備品の新規購入申請方法、IT部門から承認を取得する方法など、定期的が発生する様々なタスクを一覧表示させることもできます。社員がこれらのタスクのいずれか（または検索結果の一覧）をクリックすると、WalkMeはタスクの操作方法を説明するナレッジベースのページを表示します。さらに、タスクを実行するためのインターフェース上では、WalkMeが操作手順をステップバイステップで表示。社員が戸惑ったり間違えることなく、一連のタスクを実行し完了するサポートをします。さらに、必要に応じて、画面上に説明する文章や画像を表示することができるため、より正確な情報入力が可能となります。この機能がどのように動作するかは、図 4-2 を参照してください。

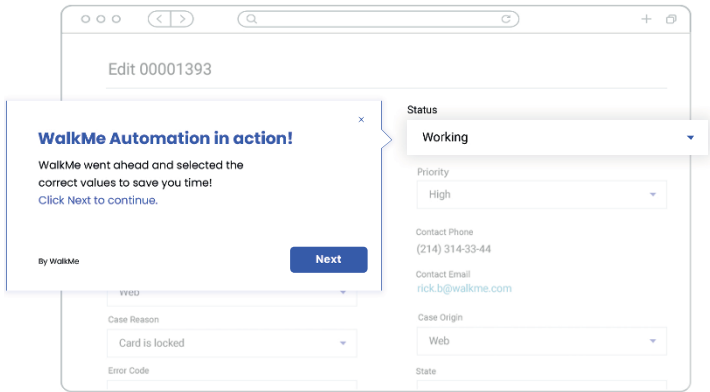


図 4-2: 操作方法のガイドを表示

ユーザーが間違った操作をした場合は、状況によって提供する機能は異なりますが、ユーザーがヘルプボタンをクリックしなくても、修正が必要なポイントをリアルタイムで指摘し、正しいデータ入力をサポートします。後日、間違いを訂正する必要がなくなるだけでなく、そもそもミスが発生しないようにすることで、業務の効率化やデータの精度に大きな差が生まれます。

また、正しいデータ入力を支援するためのガイダンス機能もあります。例えば、アプリケーションの画面内で、躓きやすい箇所や重要なポイントに、小さなクエスチョンマークを表示させ、クエスチョンマークにカーソルを合わせると、その項目に関連するヒントを表示する機能です。

WalkMeには、これらのインターフェースの基本機能に加えて、タスクを実行するためのアクション自体を自動化するActionBot機能があります。ActionBotはチャット画面になっており、質問に対する回答をチャット形式で得られる一般的な利用方法だけでなく、自然言語の形式でActionBotからの質問にユーザーが回答すると、ユーザーに代わってActionBotが実行してくれる機能もあります。例えば、休暇申請のタスクを実行する場合、ActionBotに「休暇申請」と実行したい内容を伝え、ActionBotが休暇の日程や勤務地など、バックエンドで処理を実施するために必要となる情報を尋ね、その後、入手した情報をActionBotが人事アプリケーションに自動で入力し、作業を完了させます。ユーザー視点では、ActionBotとチャットしただけで、休暇申請を完了させることができます。

同様に、営業担当者がCRMのデータベース内のリード情報の作成・更新ステップもActionBotに実行させることができます。例えば、会話形式でActionBotからの質問に回答するだけで、リード情報を作成・更新したり、メモを入力したり、打ち合わせの設定などの依頼指示を送ることができます。

## 22 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版

社内に散在する情報の検索面でも効果を発揮します。カスタマーサービスのナレッジベース、テクニカルサポート関連の詳細情報、イントラネット上の情報や就業規則など、さまざまな場所に、役立つ膨大な知識が社内に保存されているはずです。



<ポイント>

しかし、ユーザーがその膨大な知識の山に何が入っているのか、または探している情報の見つけ方がわからない場合、その大量の情報は残念ながら無駄となってしまいます。そこで、WalkMeの検索ボックス（図4-3参照）を利用すれば、WalkMe DAPと連携させた複数のシステム・ナレッジベースから情報を検索することが可能となり、簡単に適切な回答に辿り着くことができるようになります。WalkMeの検索ボックスは機械学習機能を搭載しており、質問者の立場や業務内容に基づき、同僚の類似した行動から推測した検索結果を表示させます。

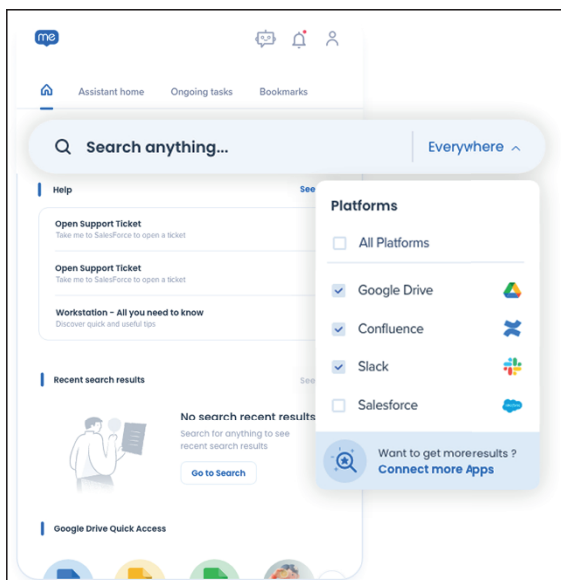


図 4-3: AIを使用した検索結果

## 新人研修のエクスペリエンスを向上

WalkMe DAPは、新入社員研修プロセスでも優れた効果を発揮します。それは、新入社員が業務に使用するシステムを効率的に学習することを手助けするだけでなく、次のような状況でも活用できます。

例えば、来週から新人の営業担当が入社するケースで考えてみましょう。入社初日に彼女がPCにログインすると、WalkMeで、必須の研修項目や提出書類の準備など対応すべき項目を、日次または週次単位で作成した計画表を表示し、新入社員が効率良く学習できる環境を提供できます。また、LMS（学習管理システム）とWalkMeを連携させておくことで、新入社員が迷うことなくLMSへアクセスし、トレーニングを開始できる環境を整備。さらに、プロセスやシステムに、使い方ガイドとなるWalkMeのガイダンスを表示させることで、誰でも効率よくシステムの使い方を習得できるようになります。結果として、新入社員は、業務に必要な知識をいち早く習得できるようになり、多数のアプリケーションの膨大なトレーニング情報に圧倒されることなく、時を置かずに、効率よく業務を開始できるようになります。

これは、新入社員を入社初期の段階からサポートする効果的な手段であり、リモートオフィスや自宅で働き始めた社員のサポートにも適しています。また、新入社員に関連する業務プロセスを効率化するだけでなく、新入研修の期間を過ぎた後の社員であっても、社員それぞれに関連する情報への簡単なアクセスと、システムの使い方をサポートするガイダンスを提供することで、業務および人事関連の効率的な対応が可能となります。



<ポイント>

企業を取り巻く環境の変化に合わせて、かつてないほどの早さで、多くの企業が様々な変更を推し進めており、その変更点を社内に周知させることの重要性も高まっています。WalkMeを活用することで、アプリケーション上で変更されたポイントをタイムリーに通知し、社員の戸惑いや入力ミスのリスクを下げることができます。さらに、ShoutOuts（シャウトアウト）という機能を活用すると、アプリケーションの機能変更やシステム停止期間のスケジュール、または人事部からのアナウンスメントや新機能の紹介といった重要な通知を、ユーザーのPCデスクトップにプッシュ形式で通知することができるようになります。

WalkMeは、すでに使用している社内向けコミュニケーションプラットフォームと連携させることができます。そのため、社員がオフィスで働いている場合でも、リモートワーク勤務であっても、WalkMeを使用すれば、社員が適切なコミュニケーションチャネルを使用しているかどうかを可視化でき、システムの移行/利用状況を管理者は正確に把握できるようになります。



<ポイント>

WalkMeを使用することで、システム利用時のエクスペリエンスが心地良いものとなり、業務システム利用に対する社員のストレスを削減することが可能となります。業務アプリケーションの工程の一部を自動化することもできるため、社員はより簡単かつ迅速に作業を進め、本来与えられた業務の遂行に時間を費やすことができるようになります。

## 24 Digital Adoption For Dummies, WalkMe 特別版

- » 社員のサポート
- » 顧客との接点を強化
- » 全員のニーズに応える

## 第5章

# WalkMe DAPの導入事例

**世**界中のあらゆる企業が、かつてないスピードで多くのシステムを導入していますが、その多くは導入の効果が満足していません。ソフトウェアの購入契約は初めの一步を踏み出しただけであり、目的としている効果を楽しむためには、ユーザーがシステムを十分に使いこなせる状況を整備することが必要だと認識しています。

業務を効率化するために平均で約300以上のアプリケーションが導入されていると言われていますが、その活用方法を習得する社員の状況を考えると、システム定着の重要性が浮き彫りとなります。一方で、アプリケーションを開発している企業にとっても、システムの定着化は悩ましい大きな課題です。システムの定着に課題を抱える場合、結果として、ビジネスの長期的な成長が見込めないからです。

米国の調査会社Forrester社が、WalkMe社からの依頼で、WalkMeのDigital Adaption Platform (DAP)を導入した経済的効果を調査した結果、システム定着の成功による効果が判明しました。

- » アプリケーションの使用率の向上と、プロセスの効率化により、 unnecessary 作業時間が削減（時は金なり）
- » 社内トレーニングと新人研修の効率が100%以上向上
- » ソフトウェアを最大限に活用することで、ソフトウェアライセンス費用を20%削減

- ▶▶ サポートへの電話件数とヘルプデスクへの問い合わせ数（チケット数）を約半分に削減
- ▶▶ 顧客維持率が35%増加。追加売上が10%増加

本章では、WalkMe DAP（以下、WalkMe）を使用してデジタルトランスフォーメーションを実現した3つの実例を紹介します。

## 社員をサポート

オープンソースを提供するソフトウェア企業の代表的な企業が、社員のエクスペリエンスを向上し、約15,000名の社員の実務を支援するために、導入しているテクノロジー全体にわたってWalkMeを採用し、システム定着化を推進しました。

この企業の最高情報責任者（CIO）は、デジタルトランスフォーメーションのプロジェクトの進捗状況を可視化し、効果を測定、業務改善につなげることに成功しました。また、アプリケーション内のガイダンス機能が社員自身で問題を解決することをサポートしただけでなく、プロセスの自動化により業務効率も向上しました。



<ヒント>

さらに、WalkMeを導入したことで、下記の効果も見られました。

- ▶▶ 頻繁に使用されているアプリケーションに関するサポート件数とヘルプデスクのチケット枚数が39%も減少
- ▶▶ ある1つのアプリケーションに関連して、年間915,000ドルに値する業務の生産性の向上を記録
- ▶▶ マネージャー向けの新たなシステムを導入する際のトレーニングの設計と実施に関連する683,000ドルのコストを削減
- ▶▶ システム利用の分析結果に基づき、ソフトウェアライセンスをより効果的に管理し、年間のライセンス費用の20%を削減



## 顧客との接点を強化

コンピューターテクノロジー企業の1社は、クラウドシステムとコグニティブソリューションを提供する企業として変貌を遂げ、世界中の顧客企業にサービスを提供しています。その一方で、最も画期的なシステム製品のいくつかは、社員研修の内容が分かりづらいう上に、サポート担当者に連絡しづらいこともあって、そのユーザーの多くがシステムの利用方法に苦しんでいました。

また、機能更新のスピードに顧客が追い付けておらず、サブスクリプションの継続率と売上の伸び悩みに苦しんでいました。製品は非常に優れていましたが、効果的なシステムの定着化の仕組みに苦心していたため、ユーザーが離れている状況でした。そこで、この企業では、新規ユーザー向けのトレーニングとシステムの新機能の定着化を推進するためにWalkMeを導入。ユーザーから、WalkMeを導入したことにより実現した直感的なエクスペリエンスが高く評価されただけでなく、WalkMeを主要なアプリケーションと連携させることで、一元化したデータの分析が可能となり、カスタマージャーニーに関連するインサイトを得ることができました。

この企業は、WalkMeを導入したことで、下記の効果も得られました。

- ▶▶ 製品の使用回数、使用率、および更新率が300%増加
- ▶▶ システム製品の収益の伸び率が80%を達成。目標の成長率の2倍

## 全員のニーズに応える

カスタマーエクスペリエンス管理（CXM）プラットフォームを提供する企業では、顧客データを解析処理して、顧客体験の質を改善するためのサポートサービスを、世界有数のブランド企業に提供しています。顧客体験の重要性が認識されている昨今、この企業は急成長しており、多くの新入社員を採用しています。

この企業では、社員の成長を支援するためにWalkMeを導入しました。WalkMeを複数のアプリケーションと連携させ、アプリケーション内に表示されるガイダンス機能を、大多数の社員が使用しているアプリケーションに適用しました。さらに、WalkMeを使用して、システム利用に関する課題を可視化し、十分に活用されていない機能を把握した上で、そのうちの約10個の機能に対する改修作業に迅速に着手しました。

グローバルでビジネスを成長し続けているこの企業は、約2,000名の社員が27の言語を話し、24のタイムゾーンで働いています。このようなグローバルなビジネス環境において、社員研修が益々ボトルネックになりつつありました。そこでWalkMeの社員トレーニングとチェックリストを組み合わせたアプローチを取り入れることで、社員が迷うことなく社内プロセスとシステムを使いこなすことが可能となり、業務の生産性が向上しました。

さらに、この企業の製品はソフトウェアプラットフォームであり、顧客にもトレーニングプログラムを提供する必要があったことから、顧客満足度の向上を目的に顧客向けにもWalkMeを導入。提供するソフトウェアの定着化を図っています。



<ヒント>

社員と顧客の両者を対象としてWalkMeを導入したことで、下記の効果が見られました。

- ▶▶ 出張申請管理システムに関する社員からのサポート依頼件数が85%減少
- ▶▶ 重要なビジネス指標である、製品導入後の最初の2週間以内での主要な新機能を使用している顧客の数が330%増加
- ▶▶ エンドユーザーとの長期的な関係性を構築するために、プラットフォーム上で費やす時間が30%増加



# Digital Adoption Platform

## データドリブンでのエクスペリエンス設計

テクノロジーの利用状況を可視化し  
DX戦略の推進とその効果を最大化

USERS

BUSINESS  
PROCESSES

DIGITAL  
ASSETS



## ユーザーの成功を後押し

迷いやストレスなくシステムを使いこなす  
エクスペリエンスを実現

# DX 推進を妨げる課題と成功に導くポイント

現在、多くの企業が、デジタルテクノロジーを駆使した業務変革に取り組んでいます。しかし、社員のITリテラシーの低さや、従来の慣習に囚われ、導入したシステムが浸透せずに、期待通りの効果が得られていないケースも少なくありません。そこで、今注目を集めているのが、デジタル・アダプション・プラットフォームです。複雑化するアプリケーションの導入・活用状況を見える化するだけでなく、誰もが迷いやストレスを感じることなくシステムを使いこなすための機能を備えており、業務アプリケーション活用の本来の目的達成を可能にします。

## 本書の内容について

- 複数システムが導入された環境の現状
- 全体像を把握するための施策
- 社員の生産性を向上させるためには？
- 顧客満足度の向上
- システム投資に対する効果の最大化
- 導入テクノロジーの理解
- デジタル・アダプション・プラットフォームがもたらす未来

walk me

**Steve Kaelble** は、数々の「For Dummies」シリーズの著者を務め、雑誌や新聞の記事、企業の年次報告書なども手がけている。また、ヘルスケア関連のコミュニケーションへの造詣も深い。

多くの動画や写真、初心者向けの解説記事などは、[Dummies.com](https://www.dummies.com) サイトへ

再版禁止

ISBN 978-1-119-93332-8



for  
**dummies**<sup>®</sup>  
A Wiley Brand

# **WILEY END USER LICENSE AGREEMENT**

Go to [www.wiley.com/go/eula](http://www.wiley.com/go/eula) to access Wiley's ebook EULA.