

Data-driven Employee Experience Management for IT Infrastructure

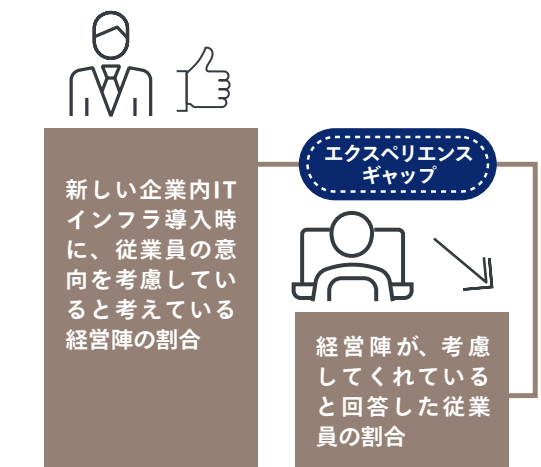
データドリブンで企業が保有するITインフラに対する従業員の満足度を可視化。従業員が満足し、自らの能力を最大限発揮できる最適な“経験”をご提案。

クラウドテクノロジーの浸透にともない企業は様々なSaaS型サービスを採用し、企業内ITインフラは高度かつ複雑なアーキテクチャへと変容しています。それに伴い、ITインフラを利用する従業員が抱える悩みや不満も多様化し、その解決のためにシステム部門はどこから手を付けたらよいのか、難しい判断に直面しています。Data-driven Employee Experience Management for IT Infrastructure はクアルトリクス社のEmployeeXM™を活用し、企業が十分なテクノロジーエクスペリエンスを従業員に提供し、利用満足度向上と企業内ITインフラ投資効果を最大化できるよう、エクスペリエンスの実態を可視化し、データに基づく解決策の立案を支援いたします。

「データファースト」に向けたお客様の悩み

今まで企業がアクセスできる「データ」はOデータ（オペレーショナルデータ）、すなわち“何が?”起こったのかを表現したものであり、例えば障害が発生した際に残されたチケット情報からは、起こった事象や結果だけを知ることができる、いわば不完全な情報でした。見つかった課題に対して、“なぜ?”起こったのか、真因を特定し適切な解決策を導出するには、キーユーザーへのヒアリングを実施することが多いものの、①時間を要し、②適切なタイミングでの実施が難しく、③声の大きい少数派に攪乱されることが多く、不十分な調査に終わり、結果的に従業員との間でエクスペリエンス・ギャップを生んでいました。

テクノロジーエクスペリエンスにおけるギャップは、従業員の仕事のしやすさに直結し、能力を最大限発揮する上で障害になります。企業においては、限られたIT投資を、いかに効率よく、企業のビジネスに貢献する打ち手に投じることができるか、データという「事実」に基づいた判断が急務です。



クアルトリクス社のEmployeeXM™の活用で実現できること

クアルトリクス社が提供するエクスペリエンスマネジメントツールは、多岐にわたる社内ITインフラに対する調査項目準備から、調査実施・分析までを一元的に自社にて実施可能なため、従来の従業員調査に要した様々な課題を乗り越え効果的な調査ができます。

1

ギャップマイニング

認識の差を深掘り

課題



経営者と従業員、部門など様々な軸で分析したいが、簡易サーベイツールでは二次加工が難しい

導入効果

- 組織、ランク、役割等多岐にわたる属性を調査結果に付与し比較、多角的にギャップの特徴を分析
- 属性は回答受領後にも変更が可能。回答結果に合わせて副次加工で要点を可視化

2

タイムリー

定期的調査からイベントドリブンに



調査は大変。なので年間数回しかできないが情報が陳腐化している

- 定期的な調査に追加して、必要なタイミングで、テーマに特化。効果的に実施
- 例えばチャットボットとのやり取りが複数回も続いてしまったときに発動し、真の問題を可視化

3

インタラクティブ

リアルタイムに結果を可視化し、状況に応じて補正できる



ちゃんとした調査をする場合、調査会社から結果が出てくるのは2カ月後。後から、補正はできない。

- 調査を開始した直後から回答内容がリアルタイムでダッシュボード上で視認
- 回答内容の変更や回答者の追加など、回答状況を踏まえて補正により適切な回答を収集

エクスペリエスマネジメントツールを用いたアビームコンサルティングのソリューション

アビームコンサルティングでは、幅広い業界の企業に対する長年のアウトソーシングサービスで得た知見に基づき、企業のITインフラの実態を可視化するテンプレートを保有。さらには可視化された実態に対して、当社ならではの幅広いソリューションを実績と経験に基づき提案、要件整理から分析結果にもとづくネクストアクションの具現化まで支援が可能です。

企業内 IT インフラ エクスペリエンス調査 テンプレート

調査用アンケート

ダッシュボード

ココがポイント：

- アンケートはウェブでもモバイルでも可能。メール、QR コード、SMS など多様な機能を介して収集
- AI によるテキスト分析機能により、従業員の想いを構造的に捉え、トピック分析、感情分析に活用可能
- Key Driver 分析により優先すべき重要事項をシステムが推奨。迅速かつ有効な対応が可能

様々な場面で活用可能：

- 従業員が日常業務に利用する企業内 IT 全般に対する満足度調査
- サービスデスク業務に対するボトルネックの多面的可視化
- 新規リリースサービスに対する稼働後浸透度合いの可視化

プロジェクトアウトライン

従来の外部業者に委託した場合、2カ月～3カ月後に調査結果の報告を受け、そこから追加調査や対応策を検討していたのに対し、サーベイ調査項目受領から、最短6週目に調査結果への1次検討を開始し、10週間でNextアクションの提言まで実施します。

例：従業員に対する企業内ITインフラ満足度調査												
	事前	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W8	W9	W10	
大分類	要件整理		調査				結果分析				Next アクション	
調査	調査 内容 決定		調査 実施 準備		調査 実施			調査結果 一次検討		検討 結果 まとめ		Next アクション (施策等)
ツール 実装	環境 設定	調査 項目 受領 分析 セグメント 決定	サーベイ 設定	貴社 レビュー & 依頼 準備		ダッシュボード インタラクティブ レビュー	ダッシュ ボード 利用 方法 説明	ダッシュボード 設定変更 * 議論の結果 必要に応じて		更なる 利活用 提言		Next アクション (サーベイ高度化)

※ 上記スケジュールは想定であり、お客様と協議の上、スケジュールを変更する可能性があります。
 ※ サーベイ準備実施期間は2週間、サーベイ実施期間は2週間と仮置きしています。お客様の事情に合わせて変更可能です。

標準導入期間

6 週間 ~ 10 週間

標準価格帯

500 万円～