

Forrester Consulting
ソートリーダーシップレポート
(委託元:Dell)

2018年4月

適切なディスプレイモニターの 選択による従業員の生産性向上

従業員体験と顧客体験の向上を目指して

目次

- 1 要旨
- 2 現状の従業員をサポートするテクノロジーでは従業員のニーズを満たせない
- 5 従業員によって作業習慣もモニター要件も異なる
- 7 モニターは従業員の生産性を左右する重要な機器 — 選択は入念に
- 9 主な推奨事項
- 10 付録

プロジェクトディレクター:

Sri Prakash Gupta
マーケットインパクト
コンサルタント

調査協力:

ForresterのeBusiness & Channel
Strategy調査グループ

FORRESTER CONSULTINGについて

Forrester Consulting は、目的を設定した独立調査に基づくコンサルティングを提供し、組織におけるリーダーの成功を支援します。短期戦略セッションからカスタムプロジェクトまで、幅広い範囲をカバーする Forrester のコンサルティングサービスでは、調査アナリストがお客様に直接対応し、個々のビジネス課題に対して専門家としての知見をご提供いたします。詳細については、forrester.com/consulting をご覧ください。

© 2018, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 無断複製は堅く禁じられています。記載されている情報は発行時点での最善の情報源に基づいたものです。見解は発行時点の判断を反映しているため、場合に応じて変化する可能性があります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、および Total Economic Impact は Forrester Research, Inc. の商標です。その他すべての商標は所有各社に帰属します。詳細については、forrester.com をご覧ください。[1-14VHOMC]

要旨



従業員に気持ちよく
仕事してもらうことが、
優れた顧客体験の
提供につながります。

62%の回答者が生産
性向上に最も役立つ
ものとして、臨場感の
ある高解像度モニタ
ーを挙げました。

作業習慣や仕事内容
によって従業員が
会社に期待している
ものは異なります。
従業員のニーズに
合う適切なモニター
を選択しましょう。

競争が非常に厳しい市場において、規模の大小を問わずあらゆる企業が生存と成長をかけて懸命に努力している中、従業員の生産性向上は競争相手より一歩前に進むうえで極めて重要です。少しの改善でも、その効果が全従業員に及べば、大きな成長の推進力になり得ます。メリットの中でも数値化が難しいものが、大きな意味を持つこともあります。要望が満たされて生産性が上がると、従業員は優れた顧客体験を提供したい気持ちが非常に強くなるからです。これこそが、顧客第一の時代で成功する鍵です。

2017年12月、Forrester Consultingは、Dell社からの委託を受けて、従業員の生産性におけるモニターの役割と従業員の体験を改善するために企業ができることを評価しました。Forresterが実施したのは詳細な定量的調査です。回答者数は従業員数5,000人以上の組織におけるナレッジワーカーやハードウェア購入決定者を含む355人でした。カスタム調査の対象国／地域はオーストラリア、ニュージーランド、中国、インド、日本、北アメリカ、東南アジア、英国です。

結論：従業員は、生産性向上に役立つ従業員をサポートするテクノロジーに関する判断に自分たちの意見を反映して欲しいと願っています。また、ハードウェア（PC、モニター、周辺機器）をより良いものにすることが生産性向上に最も効果的だと考えています。では、生産性向上に効果的なのはどのようなハードウェアでしょうか？さまざまな選択肢の中から回答者が生産性向上に最も効果的なものとして挙げたのが、臨場感のあるモニターや大型モニター、高解像度モニターでした。

従業員をサポートするテクノロジーの更新に関して標準ポリシーを定めている企業は多くありますが、モニターについては見落とされがちです。調査結果の意味することは明らかです。すなわち、トップクラスの人材を集めたり流出を食い止めるには、ITチームやインフラチームが彼らにデバイスやモニターの選択肢をもっと多く提示すべきだということです。これを行うことによるメリットはそれだけにとどまりません。従業員の役割と作業習慣をよく考慮して最適なモニターを支給する更新戦略を策定することが、従業員体験の向上、最終的には顧客体験の向上につながります。

主な調査結果

- ▶ **ITの優先順位付けには従業員の声を反映すべき**：アンケートに回答した従業員の75%が「生産性向上に役立つインフラを選択するにあたって、自分たちの声を聞いて欲しい」と願っています。一方で、「自社のIT部門にとって、従業員の生産性向上は非常に重要な意味を持つまたは優先順位が高い」と考えている回答者は42%にとどまりました。
- ▶ **会社側はさまざまなグループのニーズに対して柔軟に対応すべき**：現状の従業員イネーブルメントポリシーは、従業員グループによる作業習慣や要件の違いを反映していません。通常、従業員はデスクワーク、移動の多いスタッフ、およびその中間で構成されています。画一的なモニター支給方法では、多様な作業習慣を的確にカバーできません。
- ▶ **作業習慣に合ったモニターを配置すれば、生産性は向上する**：従業員は大きめの高解像度モニターを求めています。こうしたモニターは、マルチタスクやコンテンツ制作の強化、快適性や一覽性の向上といった効果があります。実際、回答者の80%が「サイズの大きいモニターは仕事の成果に良い影響を与える」と考えています。

従業員の生産性向上において、モニターの選択をよく検討することが非常に重要です。

現状の従業員をサポートするテクノロジーでは従業員のニーズを満たせない

Forresterの顧客体験(CX)調査によると、CXの先進企業は後進企業の4~10倍の速さで成長しています。非常に多くのCX先進企業が、CX規律や手法を、従業員の使うテクノロジーへの支出増加など、従業員体験(EX)の向上にも適用しています。なぜでしょうか?それは、CXの成否が最終的には従業員にかかっているということ、こうした先進企業はよく承知しているからです。

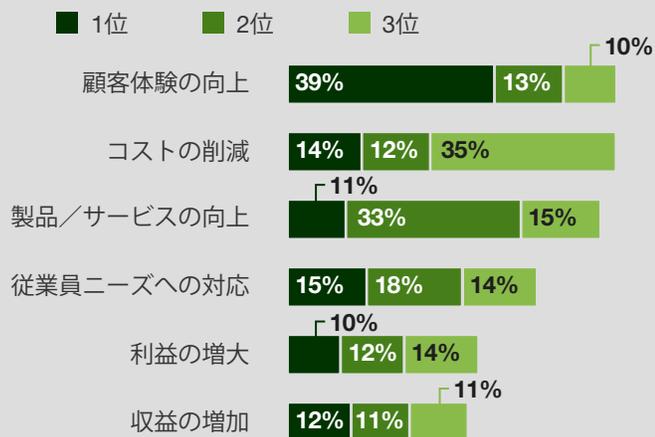


したがって、従業員に優れたテクノロジーを支給することは、高いパフォーマンスを促進し意欲を高めるための大きな戦略の一部として位置づけられるべきです。意欲が高くなった従業員は、自分の時間とエネルギーを会社の業績アップのために捧げるのをいといません。顧客アウトカムを改善する方法を従業員に明示するのも確かに重要ですが、それだけでは不十分です。従業員に良い仕事を迅速にこなしてもらうには、会社が適切な生産性ツールを支給しなければなりません。とはいえ、従業員の業績アップのために企業はどのくらいの頻度でそうしたツールの支給を優先させているのでしょうか?

当社が実施した調査の結果には、CXとEXに対する意識の差が現れています。回答者の62%がCXの重要性を理解しており、今後12カ月の最重要課題のトップ3として位置づけています。一方のEX向上の重要性を挙げた回答者は47%にとどまり、大差をつけられて「優先順位が4位」という結果になっています(図1を参照)。

図1

「今後12カ月にわたって貴社の最重要課題となりそうなのはどれですか？」
(トップ3の結果を表示)



母数：7つの国/地域のFSI、医療、政府、メディア・エンタテインメント業界で働く355人のプロフェッショナル。
出典：Dell社の委託を受けてForrester Consultingが2018年3月に実施した調査

「顧客体験の向上」は多くの企業で最重要課題とされている一方で、「従業員体験の向上」は遅れている。

戦略的優先順位におけるこうしたCXとEXの乖離は、従業員の生産性に悪影響を与えています。実際、自分の仕事環境が非常に生産的であると感じている回答者はわずか30%しかいませんでした。非常に競争の激しい市場において、この事実は明確な警戒サインと受け取るべきです。

では良い側面はないのでしょうか？生産性向上に必要なものを従業員が知っているという点は救いになります。テクノロジーがあれば以下のことが可能になります。

- ▶ **同じ時間でより多くの仕事をこなす**：当社の調査によると、職場で従業員に最も大きな充足感を与えるのは仕事をしっかりする、つまり毎日の仕事を着実に進めるということです。実際、回答者の91%が生産性を効率化の意味で捉えています（図2を参照）。
- ▶ **コラボレーションの向上**：今日の企業では、1人だけで働く従業員は稀です。78%の回答者が生産性向上の鍵として「コラボレーションの向上」を挙げたのも頷けます。それを可能にするのがテクノロジーです。調査結果では、参加者同士をつなげるためにテクノロジーが利用されている会議は55%超に達します。すなわち、ビデオ会議では大きなモニターと音声通信が使われています。
- ▶ **作業のスピードアップ**：回答者の75%が「従業員は仕事の質を保ったまま作業をスピードアップしたいと思っている」と答えています。成功している企業は、こうした機会を捉えて従業員のニーズを満たし、ビジネス上の目的を達成しやすくしているのです。

従業員体験は生産性に始まり、生産性に終わる。

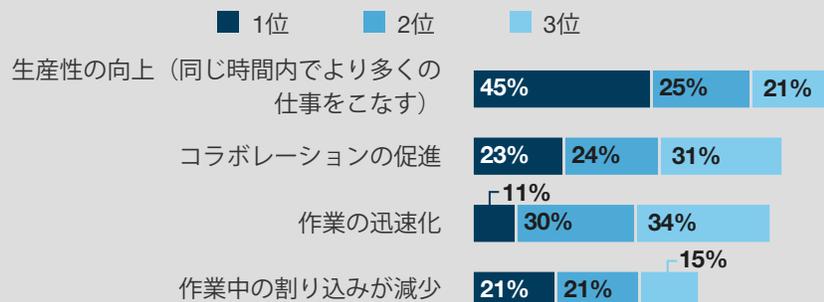
テクノロジー管理にまつわる謎

インフラおよび運用 (I&O) で従業員をサポートするテクノロジーを担当するプロフェッショナルにとっての最大の責務は、従業員に仕事を効率的に進めてもらうためのツールとテクノロジーを支給することです。それが実際にはうまく行っていないことが非常に多いのです。なぜでしょうか？それは、従業員をサポートするテクノロジーへの投資が、従業員体験を向上させるツールとしてではなく、コストおよびリスクを生むものとして見られがちだからです。



図2

「従業員の生産性を最適化することは重要な目標です。それでは、職場で生産的であるということとはあなたにとって何を指しますか？」（トップ3の結果）



「生産性」の意味は従業員によって異なります。その点を踏まえて計画しましょう。

母数：7つの国／地域のFSI、医療、政府、メディア・エンタテインメント業界で働く355人のプロフェッショナル。

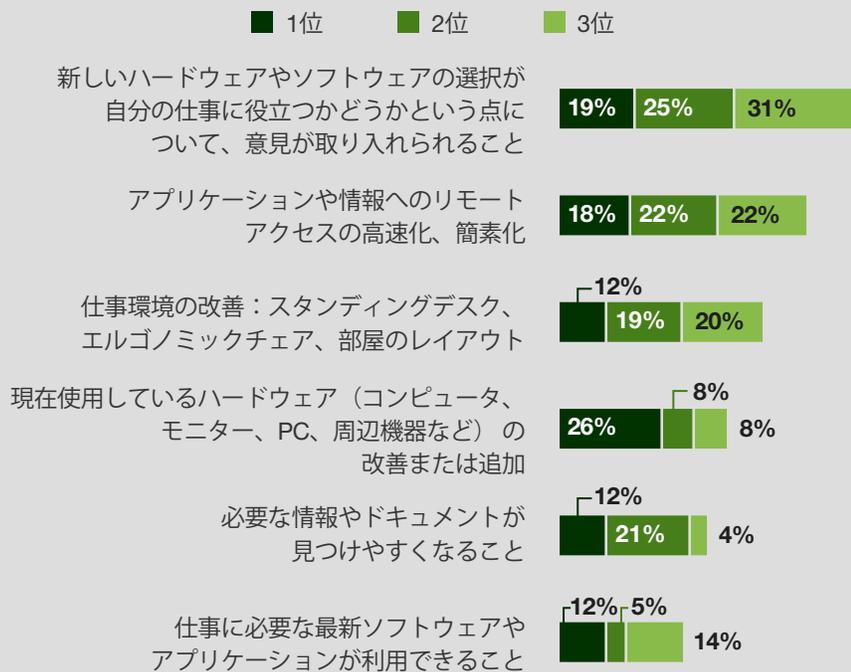
出典：Dell社の委託を受けてForrester Consultingが2018年3月に実施した調査

従業員に支給した機器が生産性を妨げることがあまりにも多いのが現状です¹。今回の調査結果をまとめると、次のようになります。

- ▶ **IT部門は相変わらず「常時稼働」にこだわっている**：回答者の76%は「IT部門は従業員のダウンタイム削減を最重要視または重要視している」と考えています。確かにこれは正しいことです。ただ、気になる点もあります。この考え方が必ずしも従業員の生産性や体験の向上に直結していないという事実です。「自社のIT部門が従業員の生産性向上を最重要視または重要視している」と考えている回答者はわずか42%でした。「従業員に新しいハードウェアを支給することを最重要視または重要視している」と回答した人はさらに少なく、25%にとどまっています。
- ▶ **従業員は作業体験の向上を求めている**：IT部門は従業員の期待の高まりに応えることができず、生産性を妨げています。従業員のほうも、この問題を認識しています。それを受けて、75%の回答者が「ハードウェアとソフトウェアを選ぶ際に自分たちの意見を取り入れて欲しい」と答えています(図3)。

図3

「あなたが正しいと思う範囲で、自分の生産性に好影響を与えるもののトップ3を教えてください」(トップ3の結果)



母数：7つの国/地域のFSI、医療、政府、メディア・エンタテインメント業界で働く355人のプロフェッショナル。

出典：Dell社の委託を受けてForrester Consultingが2018年3月に実施した調査

従業員は会社によくのこを求めています。IT部門はその対応に力を入れなくてはなりません。

従業員によって作業習慣もモニター要件も異なる

ほとんどのナレッジワーカーが「大きめの高解像度モニターでの作業は生産性向上につながる」と考えている一方で、自分でモニターを選択する自由のある人はほとんどいません。多くの企業では選択の自由を与える代わりに画一的な支給方法を採用しています。実際はどうなのでしょう？従業員の作業習慣によって従業員をサポートするテクノロジーへの要望はそれぞれ異なります（図4参照）。

- ▶ **デスクで作業することの多い従業員は、快適さと操作性を求めています。**通常は、事務職、受付、業務運営、人事などがこれに該当します。こうした職務の人たちは労働時間の半分以上を自分のデスクで仕事し、会議に費やす時間は1日あたり4時間未満です。生産性を保つには、大型のモニターやデュアルモニターを使ってマルチタスクで作業する必要があります。実際、77%の回答者が作業の一覧性を向上させるために大きめのモニターを求めており、68%の回答者が画像を詳細まで表示させるために解像度の高いモニターを求めています。



デスクで作業することの多い従業員は自分のデスクで過ごす時間が非常に長いので、作業可能な空間をできるだけ有効活用したいと考えるのは当然のことです。実際、57%の回答者がコンピュータデバイスをドッキングステーションなどを使ってケーブルの取り回しを良くしたりケーブル数を減らしたりしたいと考えています。

- ▶ **デスクから離れて作業することの多い従業員は、マルチタスク時にシームレスに移行できることを求めています。**通常は、マネージャー、上級管理職、医師や看護師などの専門職がこれに該当します。こうした職務の人たちは職場内を常に（週3日以上は）動き回ります。また、会議に費やす時間は1日あたり5時間を超えます。生産性を向上させるには、会議とデスクの行き来がスムーズになるツール、外出先でも信頼性の高い接続性、生産性を妨げない利便性と携帯性に優れた軽量デバイスなどが重要です。



デスクから離れて作業することの多い従業員の中でも19~34歳の数は突出（45%）しており、彼らは常時マルチタスクで作業したいと考えています。ただし、こうした要求はミレニアル世代に限ったことではありません。デスクから離れて作業することの多い従業員の87%が、ウルトラワイドモニターや曲面モニターなどの大型モニター1台でマルチタスクがこなせることを最重要視または重要視しています。なぜでしょうか？デスクから離れて作業することの多い従業員の80%は、日常的に5つ以上のアプリケーションを使って仕事をしており、いくつかのアプリケーション間を行き来して仕事を完了させなければならないからです。

- ▶ **外回りのプロフェッショナルは、携帯性と柔軟性を求めています。**通常は、営業担当者、保険の販売員、イベントマネージャー、コンサルタントや医療サービス従事者などのサービスの専門職がこれに該当します。こうした職務の人たちは顧客と接する機会が多く、全回答者のなかでも一番高い割合となる62%の人が営業用またはマーケティング用アプリケーション（CRM）を使っています。また、非常に移動が多い点も特徴です。全回答者のなかでも一番高い割合となる45%の人が移動中に仕事をしています。外回りのプロフェッショナルが好むのはデュアルモニター環境です。デュアルモニターなら画面を非常に大きく使えるので、つかの間のオフィス滞在中も作業効率上がるからです。実際、全回答者のなかでも一番高い割合となる49%の人がすでに2台以上のモニターを使っています。特に大量の顧客データを処理するときは、複数アプリケーション間を行き来して効率的にマルチタスクを進めるためにデュアルモニターが必要なのです。また、外回りのプロフェッショナルは、作業やコラボレーション、プレゼンテーションを行うために、利便性と携帯性に優れた軽量デバイスや自己完結性も求めています。



1日の間に何度も企業オフィス間を移動したり顧客を訪問することが多いため、デバイスとハードウェアの両方で選択の自由が欲しいと考えています。例えば、情報を提示したりネットに常時接続するための携帯しやすいディスプレイデバイスが求められています。

- ▶ **リモートワーカーは、快適性とサポートの受けやすさを求めています。** 典型的なリモートワーカーは、週に3日以上をオフィスの外で働く人たちです。その多くは自宅勤務ですが、他の場所で仕事をする人もいます。リモートワーカーのうち、78%がメインの仕事環境として1台のモニターを使っています。残念ながら、その多くが旧式の小型(20インチ未満の)モニターで働いています。生産性を保つには、解像度の高い大型モニターや、電話会議やビデオ会議を通じてコアとなるオフィスにシームレスに接続できる環境、自分一人で仕事が完結できるようなツール一式、追加ITサポートへのアクセスが必要です。

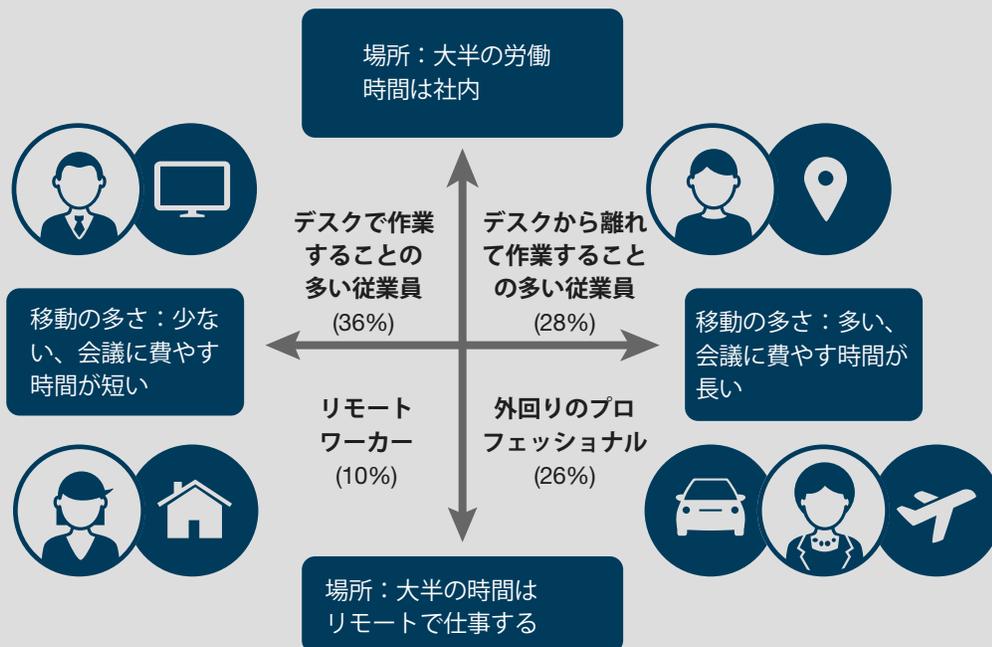


リモートワーカーは、ある程度の携帯性、快適性、使いやすさも求めています。全回答者のなかでも一番高い割合となる50%の回答者が、作業スペースを効果的に使うためにケーブル数を減らしたいと答えています。また、大きなモニター1台でマルチタスクの処理ができることを高く評価しており、その点はデスクから離れて作業することの多い従業員と共通しています。リモートワーカーが他の職務の人たちよりも重視しているのは、ドッキングステーションなどの周辺機器との接続性です。ITサポートへのアクセスが限られていることを思えば、不思議ではありません。

図4

仕事の将来は急速に変わりつつあります。それは従業員も同様です。

今日の従業員は大きく4種類に分類できます。



母数: 7つの国/地域のFSI、医療、政府、メディア・エンタテインメント業界で働く355人のプロフェッショナル。
出典: Dell社の委託を受けてForrester Consultingが2018年3月に実施した調査

モニターは従業員の生産性を左右する重要な機器 — 選択は入念に

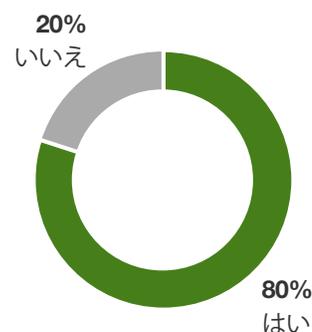
従業員をサポートするテクノロジーの効果的な支給方法を考えるうえで、作業習慣の違いに基づいて従業員のニーズを評価することは非常に重要です。職務によって違いがありますが、下記のように全従業員に共通して求められているコアとなる機能もあります。

- ▶ **大きな画面サイズ**: 1画面で仕事をするとう回答した人すべてが25インチ未満のモニターを使用しています。しかし、彼らのほとんどがもっと大きな画面サイズを求めています。
 - ▶ 80%が「大きめのモニターにすることで生産性が向上する」と回答 (図5参照)
 - ▶ 84%が「自分の仕事では大きなモニターで作業の大半を表示できることが重要である」と回答
- ▶ **マルチタスクのサポート**: 従業員は、アプリケーション間やドキュメント間を行き来するよりも、すべての必要なコンテンツをすぐに見渡せる状態にしたうえで、主なタスクに集中したいと考えています。主なタスクと同時にやりたい作業のトップ2は、「メールのチェックと返信」と「複数ドキュメント間での作業」という結果でした。具体的には次のとおりとなります。
 - ▶ 61%が「新しいモニターを選択するうえで最重要視するのがマルチタスク能力の向上」と回答 (図6を参照)
 - ▶ 85%が「マルチタスクがサポートされることにより、複数のソースやアプリケーション、ファイルから情報を取得するのにかかる時間を節約できる」と回答
 - ▶ 91%が「複数ウィンドウを見渡して1画面でマルチタスクで作業できることが自分の仕事では重要」と回答
 - ▶ 86%が「自分の仕事ではデュアルモニターが重要である」と回答
- ▶ **高解像度**: 高コントラスト、高解像度 (High Definition、Full High Definition、Ultra High Definitionなどの) モニターのメリットをどれだけ重視するかという問いに対しては、回答者の62%がモニターの臨場感やサイズ、解像度がアップすれば生産性も向上すると答えています。さらに突き詰めて調査すると以下のことが分かりました。
 - ▶ 91%が「低解像度モニターに比べて高解像度で作業すると目の疲れが少ない点が大きなメリット」と回答
 - ▶ 79%が「画像を非常にシャープな状態で細部まで表示できることが自分の仕事では重要だ」と考えている



図5

「大きめのモニターで作業することは仕事のパフォーマンスの向上につながると思えますか？」
(1つを選択)

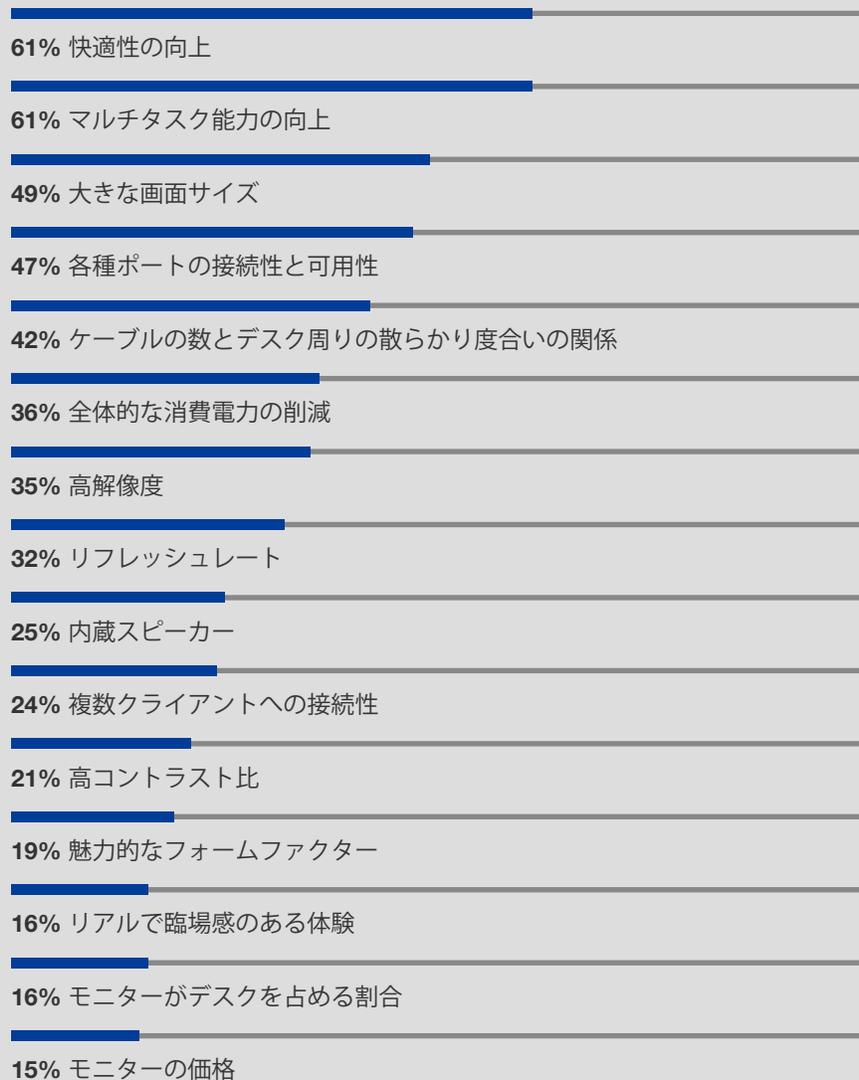


母数：7つの国／地域のFSI、医療、政府、メディア・エンタテインメント業界で働く203人のプロフェッショナル。
出典：Dell社の委託を受けてForrester Consultingが2018年3月に実施した調査

- › **すっきりとしたデスク周り**全回答者の61%が「新しいモニターを選ぶときに最重要視するのは快適性の向上」と答えています(図6参照)。結果は以下のとおりです。
 - › 73%が「ケーブルの取り回しが良い、またはケーブルが少なくてデスク周りがすっきりすることが自分の仕事では重要だ」と考えている
 - › 52%が「大きなモニター1台のほうが作業スペースの管理がしやすく、ケーブルが少ないのですっきりするというメリットがある」と考えている

図6

「お使いのPC用に新しいモニターを選べるなら、どのような点を考慮しますか？」
(上位5つを選択してもらった集計結果。ただし、すべての回答が下記に記載されているわけではない)



母数：7つの国／地域のFSI、医療、政府、メディア・エンタテインメント業界で働く355人のプロフェッショナル。
出典：Dell社の委託を受けてForrester Consultingが2018年3月に実施した調査

主な推奨事項

充実した顧客体験を提供するためには、従業員が意欲的に働いて生産性を上げ、仕事に価値を見出すことが必要です。従業員の生産性向上において、モニターの選択をよく検討することが非常に重要です。機器を従来どおりに更新するだけでは十分ではありません。以下のことを実行しましょう。



モニターの選択方法を改める。モニターの持つ特性のうち、すべての従業員が重視している中核となる特性を把握しましょう。そのうえで、それぞれの職務の人たちが必要としているもの、求めているもの、期待しているものを検討します。まずは従業員が現在どのような使い方をしているかを評価し、画面サイズや解像度、サポートされている色域などにおいて必要とされている、あるいは期待されている主要テクノロジーが何かを突き止めましょう。



将来にわたって通用するようなモニター戦略を練りましょう。従業員をサポートするテクノロジーが進歩して従業員の期待値も上昇している中、現状における従業員の生産性を確保するのに必要な機能を検討します。例えば、コンピュータへの負荷が高いアプリケーションを稼働するためにリフレッシュレートの高いものを検討する、デスク周りをすっきりさせるために高速で信頼性の高い接続手段(USB-Cなど)を備えたものを検討する、といったことです。



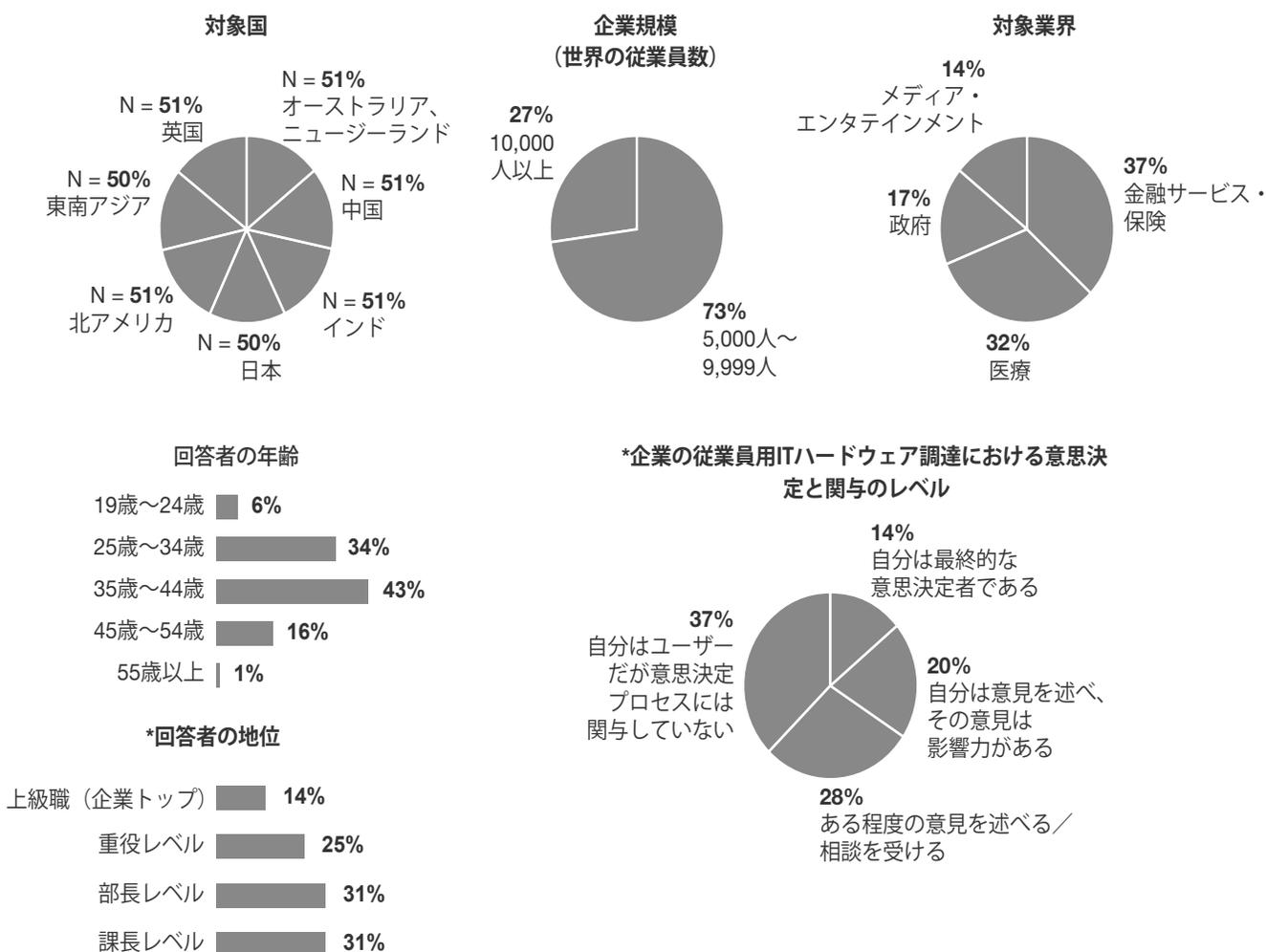
予測可能なモニター更新プロセスを採用しましょう。従業員が必要とするものや期待するものは時間が経つにつれて変化します。それに合わせて、モニター更新サイクルを調節しましょう。47%の回答者が「3年に1度はモニターを更新あるいはアップデートしたい」としている一方で、その多くは小さい画面サイズのモニターを使い続けており、旧式モニターや期待にそぐわないモニターの使用を余儀なくされている現状を示しています。モニターの更新戦略には、新技術や技術革新が絶え間なく起きている点を考慮に入れるべきです。モニターの購入や更新を大規模に実施することをお考えの場合は、パートナー企業にアドバイスをもらおうと良いでしょう。

付録A:調査方法

この調査は、7つの国／地域の4つの垂直産業で働く355人のナレッジワーカーと意思決定者を対象にForresterがオンラインアンケートを実施し、モニターが従業員の生産性に与える影響を評価したものです。

アンケート参加者には、各職務の管理職以上の地位にある意思決定者とナレッジワーカーが含まれます。アンケート参加者が大型モニターやモニター購入行動に関してどのような見解を持っているかについて質問しました。アンケート参加者には、回答に時間を割いていただいたお礼として薄謝を呈しました。調査は2017年12月に開始し、2018年3月に終了しました。

付録B:回答者の属性／データ



母数：7つの国／地域のFSI、医療、政府、メディア・エンタテインメント業界で働く355人のプロフェッショナル。

*注：四捨五入の関係で、パーセンテージの合計が100%にならないことがあります。

出典：Dell社の委託を受けてForrester Consultingが2018年3月に実施した調査

付録C:補足資料

FORRESTER RESEARCH関連

『Build Digital Workspace Delivery Systems To Give Employees The Right Tool For Their Jobs』、Forrester Research, Inc., 2017年3月6日

『Customer Experience Drives Revenue Growth, 2016』、Forrester Research, Inc., 2016年6月21日

付録D:巻末注

¹ 出典:『Engineer Your Technology Environment To Improve Employee Productivity And Flow』、Forrester Research, Inc., 2017年12月15日