.idc.com

WHITE PAPER

日本国内のインフォメーションワーカーが抱える生産性ギャップを埋める：IT 部門の新たな課題と機会

Sponsored by: Adobe

Melissa Webster

September 2012

エグゼクティブサマリー

2012 年 6 月、IDC は今日のインフォメーションワーカー（情報を使って仕事をする人）のニーズと課題について理解を深めるため、米国、英国、フランス、ドイツ、日本、オーストラリアのインフォメーションワーカーと IT プロフェッショナルを対象に世界規模の調査を実施した。この調査の主な狙いは、業務上の時間を浪費している主要因を探り、従業員の生産性を高める機会を見出すことにあった。本調査レポートでは調査結果を報告すると共に、IT 部門への提言を行う。

IDC の調査結果によると、日本国内のインフォメーションワーカーがさまざまなオフィス生産性ツールに依存する割合は他の国より低い。これはおそらく、対面での会議をより重視する日本の固有の「根回し文化」が理由だと思われる。さらに、印鑑が押された原本ベースの文書を使用する伝統も根強い。とはいえ日本の企業は、グローバル化の圧力を受けるにつれて、またインフォメーションワーカーが企業や時差、地理的場所、文化の垣根を越えて協業する必要性がますます高まるにつれて、協業相手が効果的なコミュニケーションのために使用している生産性ツールの多くを取り入れる必要が出てくるであろう。実際、国内では現在すでにインフォメーションワーカーの生産性に大きなギャップが生じている。

日本国内のインフォメーションワーカーは、文書の処理に関するさまざまな課題の対処に毎週膨大な時間を浪費していることが、IDC の調査で明らかになっている。これは企業にとってインフォメーションワーカー1 人当たり年間 184 万 5,499 円の損失であり、企業全体の生産性の 24.3%が失われているに等しい。[1] 従業員 1,000 人の企業では、こうした時間の無駄に対処することで 243 人の従業員を新たに雇用する場合と同じ効果が得られる。

改革を喚起し、利益を拡大し、輸出を増加し、新市場への参入に向けて資源を再分配すると共に、グローバル化が加速する中で、競争力の維持を図る国内の経営層にとって、これは歓迎すべき情報であるに違いない。また、CIO（最高情報責任者）の注意も引くはずである。IDC が 2012 年に実施した国内 CIO 調査では、従業員 100 人以上の企業の IT 担当役員に対し 2012 年に IT 部門が注力して対応する経営上の問題をたずねたところ、社内の生産性向上が 3 位となった。1 位はコスト削減で、ビジネスプロセス改善がそれに続いた。[2] インフォメーションワーカーが直面する生産性の問題に対処することは、CIO がこれら 3 つの目標すべてを実現する上で役に立つであろう。

これまで IT 部門はコラボレーションツールに投資することで、従業員の生産性を高める要求に応えてきた。しかし、これらの投資が実際に生産性向上という成果につながったかといえば、インフォメーションワーカーの隠れたコストに関する IDC の

[1] *調査方法とコストの計算方法は補遺／関連資料を参照。*

[2] 『*2012 年 国内 CIO 調査：IT サービス／アウトソーシング利用実態*（IDC #J12260103、2012 年 7 月発行）』

10 年に渡る調査が示すように、その効果は何とも言えない。何が障害となっているのであろうか。

主な調査結果の 1 つは、インフォメーションワーク（情報を収集、加工、共有して、仕事をより付加価値の高いものにする働き）が本質的に（紙か電子か、に関係なく）文書集約型であるという点である。インフォメーションワーカーは職場で過ごす時間の多くを何らかの形で文書やフォームの処理に費やしており、これには文書のための調査や情報収集のほか、文書のレビュー、承認、およびサイン、またはレビュープロセスの管理、フォームやフォームデータの処理などがある。汎用のコラボレーションツールでは、これら「文書ベース」の作業に関するインフォメーションワーカーのニーズに完全には対処できない。

インフォメーションワーカーは特に、以下の分野で生産性を高められるツールや成功事例を必要としている。

- 文書の作成や管理
- 文書をめぐる共同作業やフォームの処理
- モバイル端末での文書処理

IDC の調査でも明らかになったように、現在のニーズと将来のニーズという点でインフォメーションワーカーと IT 部門の間には認識に大きな差があり、クラウドコンピューティングやモバイルコンピューティングの急速な成長に伴ってこの差は広がる一方である。IT 部門が生産性向上という目標を実現するにはこうした認識の差を埋めることが不可欠であり、その点で IT 部門を支援するのが本書の目的である。

インフォメーションワークの主な特性

上述のように、国内ではインフォメーションワークの性質が変わりつつある。多くの場合、依然として対面型の会議を極めて重視しているが、出張経費の削減により、直接顔を合わせる会議の頻度は低下しており、Web 会議が魅力を増してきている。プロジェクトで社外の人と連携するインフォメーションワーカーは、相手が使っているコラボレーションツールを導入して効果的に協業する必要があるだろう。日本国外の人と協業するということは、多くの場合において言葉の壁に対処することを意味するものであり、人々は電話よりも文書を交換することでコミュニケーションを図る方が安心できるという場合が多い。

今日のインフォメーションワークの性質について理解を深め、さらにインフォメーションワーカーが時間を費やしている作業に関する洞察を探るため、IDC は 2012 年 6 月、米国、英国、フランス、ドイツ、オーストラリア、日本国内のインフォメーションワーカーと IT プロフェッショナル 1,200 人を対象に世界規模の調査を実施した。この調査結果では、現在のニーズと将来のニーズをめぐってインフォメーションワーカーと IT 部門の間に大きな認識の違いが浮かび上がると共に、従業員の生産性を高める機会が明らかになっている。本調査では、日本国内の調査結果について詳細な分析を提示する。

文書集約型のインフォメーションワーク

IDC の調査では、国内のインフォメーションワーカーが毎週、職場での時間のほとんどを何らかの文書関連作業に費やしていることが示された（Figure 1 を参照）。

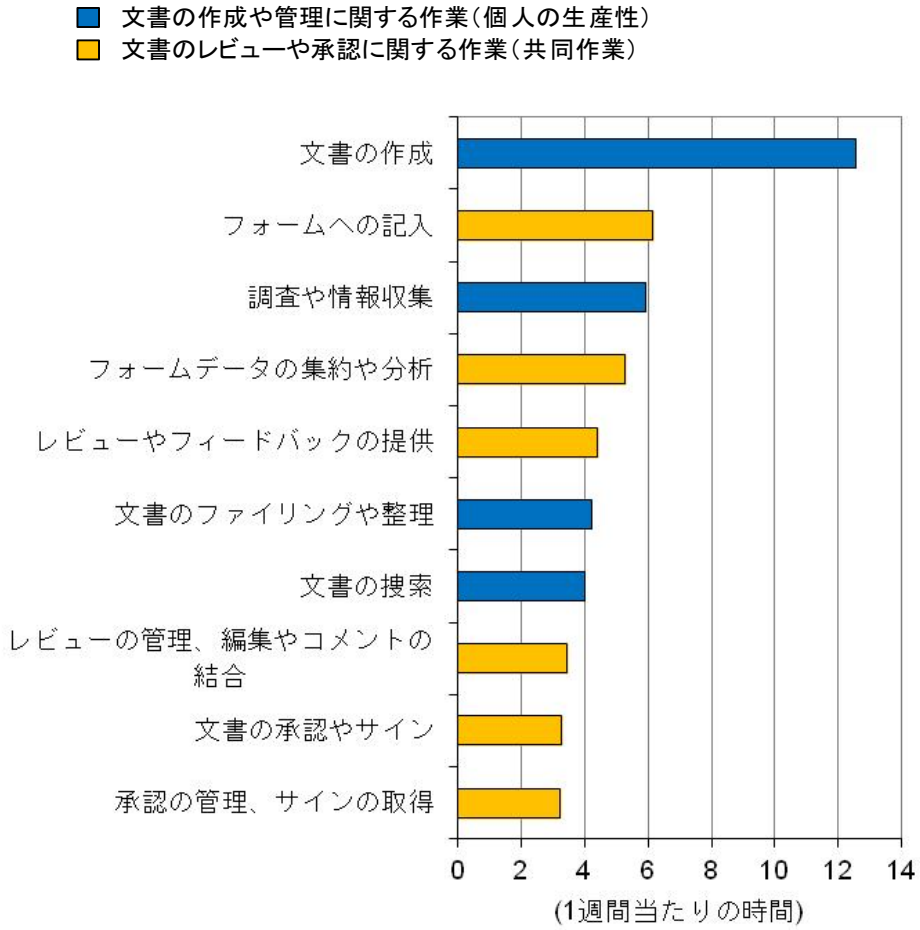
国内のインフォメーションワーカーが毎週、職場での時間のほとんどを何らかの文書関連作業に費やしている

 ©2012 IDC

FIGURE 1

国内のインフォメーションワークは極めて文書中心的

Q. 典型的な週について考えてみた場合、以下の文書関連作業に費やす時間はどのくらいですか。



n = 140（国内のインフォメーションワーカー）

Notes:

- 複数回答可
- 合計時間は 52.4 時間で、これはインフォメーションワーカーが回答した毎週の勤務時間 44.6 時間よりも多い。これ以降の計算は大きい方の数字（52.4）に基づいている。
- 調査方法については補遺／関連資料を参照。

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

インフォメーションワーカーは職場での時間の約半分を文書の作成や管理に関する作業に費やしており、これには文書の作成、調査や情報収集、捜索、ファイリングや整理が含まれる。これは個人で作業している場合に費やす時間であり、個人の生産性向上に役立つツールを活用できる場面である。

インフォメーションワーカーは職場での時間の約半分を文書の作成や管理に関する作業に費やしている

残り半分の時間は文書の共同作業に費やしており、これには文書のレビューや承認の取得、複数のレビュー担当者やバージョンにおける編集やコメントの単一文書への結合、承認の管理や印鑑など承認印の取得、他の人から受け取った文書のレビューやフィードバックの提供、文書の承認またはサイン、フォームやフォームデータの処理などがある。

国内のインフォメーションワーカーは 3 分の 1 を超える時間を他の人との積極的な共同作業に費やしており、この時間の半分以上は近くにいない人、つまり他の場所で働く同じチームのメンバーや他のグループの人、および社外の人と過ごしている。日本国内のインフォメーションワーカーが他の人との共同作業に費やすと回答した時間の割合は他の国のインフォメーションワーカーよりも低い（IDC の見解では、これはコンセンサスに基づく日本の文化を反映している）が、企業が顧客、パートナー、サプライヤーと協業する機会がますます増えるにつれて、この割合は高まっていくと IDC は考えている。こうした場面では、リアルタイムか非同期かに関係なく、コラボレーションツールが距離や時差、企業の垣根を越える役に立つ。

国内のインフォメーションワーカーは、「移動中に」仕事ができることをますます求めるようになっている。今日では 38.6%がスマートフォンを仕事に利用しており、45.7%は今後 12 か月以内に利用するつもりがある。現在タブレット端末を仕事に使っている人は 10%で、17.9%は今後使うつもりがある。ほとんどの人は、現在 PC で行っているのと同じ文書関連のタスクを、モバイル端末を使って処理したいと考えている。

国内のインフォメーションワーカーは、スマートフォンやタブレットを利用して「移動中に」仕事ができることをますます求めるようになっている。ほとんどの人は、現在 PC で行っているのと同じ文書関連のタスクを、モバイル端末を使って処理したいと考えている。

これらの端末はすべて企業のネットワークや電子メールシステムに接続されており、IT 部門にとっては、このことがネットワークやアプリケーションを管理する際の複雑さに拍車をかけている。さらに、IDC の調査が示しているように、国内では一部の企業で「個人所有端末の業務利用」（BYOD：Bring Your Own Device）の傾向が浸透し始めており、現在ではインフォメーションワーカーが仕事で利用するモバイル端末の約 5 分の 1 が BYOD となっている。こうした状況によって文書やアプリケーションのセキュリティをめぐる課題はさらに深刻化しており、IT 部門は端末や情報の管理に対するアプローチを再考する必要に迫られている。

インフォメーションワーカーは毎週、文書関連の問題対応に何時間も費やしている

個人の生産性ツールやコラボレーション用アプリケーションに対する過去の投資にもかかわらず、国内のインフォメーションワーカーは、職場での週の半分を文書の処理に関するさまざまな課題や不満への対処に費やしている（Figure 2 を参照）。

文書関連の問題対応に費やされている無駄な時間は、企業にとって報酬コストだけでインフォメーションワーカー1 人当たり年間 184 万 5,499 円の損失となる。

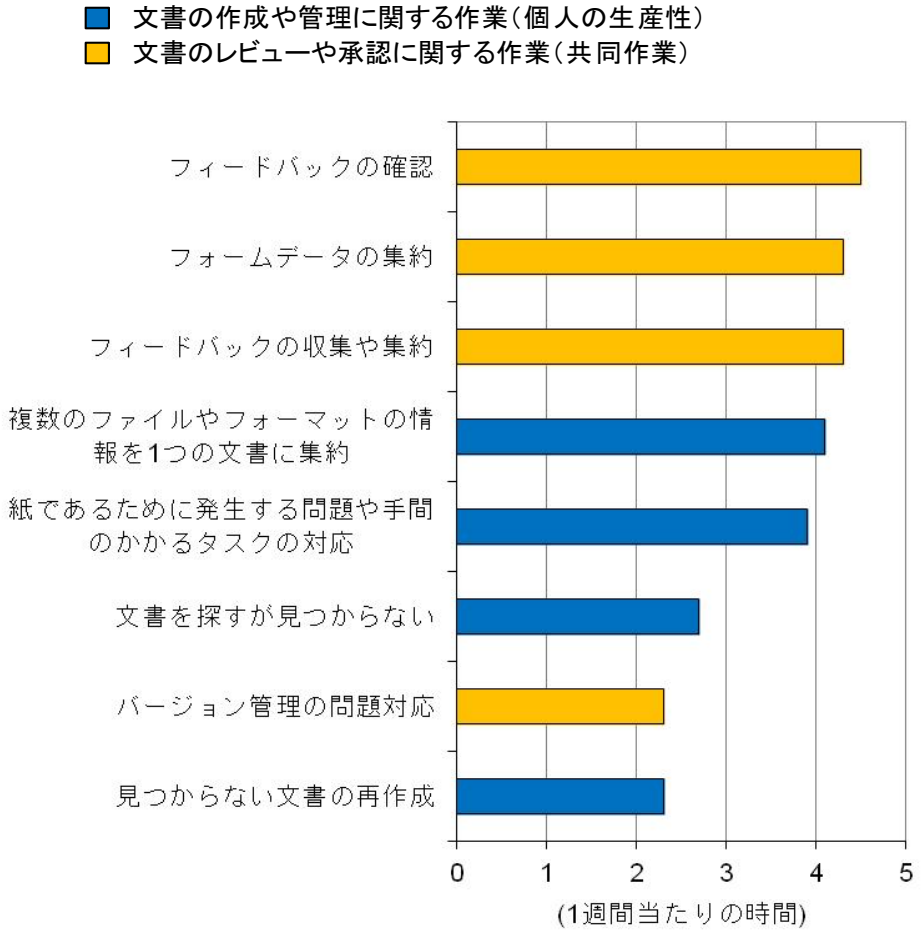
後述するように、こうした時間の多くは無駄な時間である。IDC の推定によると、時間の浪費による企業の損失は報酬コストだけでインフォメーションワーカー1 人当たり年間 184 万 5,499 円になる。

 ©2012 IDC

FIGURE 2

国内のインフォメーションワーカーは、さまざまな文書関連の問題対応に膨大な時間を費やしている

Q. 文書関連の作業では、相当な時間が余計にかかってしまう処理が多くあります。以下の作業について、あなたは週に何時間かけていますか。



n = 140（国内のインフォメーションワーカー）

Notes:

- 複数回答可
- 合計時間は 28.2 時間で、Figure 1 の作業で費やす時間の 53.8%を占める。

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

本調査レポートの後述のセクションでは、上記で取り上げた分野のうち、IT 部門が生産性向上を目指すべきだと IDC が考える 3 つの分野、すなわち文書の作成や管理（個人の生産性）、文書をめぐる他の人との共同作業、およびモバイル端末での文書関連作業について詳細に見ていく。IT 部門には、それほど費用をかけずに改善できる機会があると IDC は考えている。

インフォメーションワーカーの個人的生産性を高める

個人の生産性に関するインフォメーションワーカーの課題から見ていく。国内のインフォメーションワーカーは、文書の作成や管理をめぐる問題への対処に 1 週間当たり 12.9 時間を費やしている（Table 1 を参照）。この多くが無駄な時間である。

内容を再利用するために見つからない文書を探したり機会を失ったりすることは完全に無駄な時間であり、紙の文書を使用したり複数のソースから 1 つの文書に情報を集約したりする際に発生する問題への対処にインフォメーションワーカーが費やす時間の少なくとも 4 分の 1 も同じく無駄な時間である。つまり、文書の作成や管理に関する問題に対処することで、1 週間当たり 7.0 時間（全体の時間の 14.1%）を無駄にしているのである。

インフォメーションワーカーは文書の作成や管理に関する問題への対処に 1 週間当たり 12.9 時間を費やしている。このうち少なくとも 7.0 時間は無駄な時間である。

TABLE 1

インフォメーションワーカーが問題への対処に費やす／無駄にする時間：個人の生産性

	1 週間に費やす時間	費やす時間の割合	1 週間に無駄にする時間	無駄にする時間の割合	企業の生産性が失われる割合
複数のファイルやフォーマットに存在する情報を 1 つの文書に集約する	4.1	8.2%	1.0	2.0%	1.7%
紙の文書で発生する問題や手間のかかるタスクに対処する	3.9	7.8%	1.0	2.0%	1.6%
文書を探すが見つからない	2.7	5.5%	2.7	5.5%	4.4%
文書の最新バージョンまたは正しいバージョンが見つからないか失われてしまったため、再作成する	2.3	4.6%	2.3	4.6%	3.7%
合計	12.9	26.1%	7.0	14.1%	11.4%

n = 140（国内のインフォメーションワーカー）

Notes:

- 調査方法は補遺／関連資料を参照。割合は、Figure 1 の作業に費やす 1 週間当たりの 52.4 時間という回答と、従業員の 81%がインフォメーションワーカーであるというデータに基づく。
- 列の合計値が合わない場合は、四捨五入による誤差である。

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

 ©2012 IDC

文書の作成や管理の作業で無駄にされる時間は、企業にとってインフォメーションワーカー1 人当たり年間 81 万 7,751 円の損失となっている。生産性低下によるコストは企業全体として見ると膨大であり、企業の生産性損失は全体の 10.8%に相当する。文書の作成や管理に関する時間の無駄をなくすと、従業員 1,000 人の企業では新たに 108 人の従業員を雇用することに等しい。

文書の作成や管理の作業で無駄にされる時間は、企業にとってインフォメーションワーカー1 人当たり年間 81 万 7,751 円の損失となっている。

要因は紙の文書の存続

企業ではこれまで何年にも渡り、文書の自動化を始めとする技術の利用を通じて紙の量を減らす試みをしてきたにもかかわらず、紙は依然として広く使われている。IDC が国内のインフォメーションワーカーに対し電子形式ではなく紙の文書の処理に費やす時間の割合をたずねたところ、回答は 33.7%と約 3 分の 1 を占めた（これに対し他の国のインフォメーションワーカーの場合は約 4 分の 1 である）。紙の使用は減少しているが、そのペースは緩やかなものにすぎない。国内のインフォメーションワーカーの 32.9%は過去 1 年で紙ベースの文書を処理する割合が減少したと回答したが、15.7%はむしろ増加したと答えている。上述したように、紙の文書で発生する問題や手間のかかるタスクに対応することで、インフォメーションワーカーは毎週 3.9 時間を無駄にしている。

紙は依然として普及している。国内のインフォメーションワーカーが現在、文書関連の作業に費やしている時間の 3 分の 1 は紙の文書に関する作業である。

国内で紙の文書が存続している主な理由は、紙ベースのビジネスプロセスが定着しており、なかなか変えられないためである。これには、コンプライアンスや法律上の理由によって文書を書面で保管したり提出したりする必要があること、印鑑または捺印が求められる（そして副次的には、電子署名に抵抗がある）こと、紙を使用する際の安心感（昔からの習慣）、文書の交換にファックスを活用し続けていること、フォームに手書きで記入する必要があること、PC を持ち込むことが難しい現場に持参するために文書を印刷する必要があること、そして紙の方が安全だという信念があることなどが挙げられる。これに対して日本国外のインフォメーションワーカーは、ファックスの使用率がはるかに低く、紙が（電子文書より）安全な形態だという認識もない。

IT 部門は紙に依存し続けている現状をいくらか自覚しており、国内 IT 部門の回答者の 35%は、自社のシステムが依然としてあまりに紙に頼りすぎていると答えている。しかし IT 部門は、これが生産性とコストの両方に及ぼす影響を過小評価している。

IT 部門への影響

IT 部門は、文書の作成や管理に関するインフォメーションワーカーの個人的生産性を向上させて無駄な時間をなくすことに、さらに注意を向ける必要がある。コンテンツの管理や検索の技術は、一部の問題を解決するにすぎない。

IT 部門はインフォメーションワーカーと協力して、紙のニーズを減らすと共に紙の使い分けが必要なビジネスプロセスの効率を高める戦略を定義するべきである。紙の文書は検索できず、管理もしにくい。企業で紙の文書やフォームを使い続けていることが、Table 1 で挙げたあらゆる時間の無駄を引き起こしていると IDC は考えている。キャプチャ、電子署名やデジタル署名、ボールト（保管）など文書ベースの技術は、紙に依存し続けている根本原因の多くに対処する上で役立つ。また、ここではタブレット端末の利用が増えていることも助けになる。タブレットユーザーが印刷する文書の量ははるかに少ないことが、IDC の調査で明らかになっているためである。インフォメーションワーカーは紙ベースの文書のデメリットを認識しており、ツールと成功事例の両面で IT 部門の支援を求めていると IDC は考えている。

キャプチャ、電子署名やデジタル署名、ボールト（保管）などの文書関連技術は、紙に依存し続けている根本原因の多くに対処する上で役立つ。

インフォメーションワーカーは文書志向の技術を利用することで、これまでより簡単に複数の電子フォーマットやソースから情報を集約して新規文書を作成したり、関連する文書の「コレクション」を作成したりできる。これらはリッチなメタデータを含む単一のオブジェクトとして管理することが可能で、コンテンツも探しやすくなる。

文書志向の技術を利用することで、これまでより簡単に複数の電子フォーマットやソースから情報を集約して新規文書を作成したり、既存のコンテンツから新規文書を作成したり、関連する文書の「コレクション」を作成したりできる。

文書の共同作業に関するインフォメーションワーカーのニーズに応える

上述したように、国内のインフォメーションワーカーは職場での時間の半分をさまざまな共同作業における文書の処理に費やしている。共同作業に費やす時間の中には、文書のレビューや承認のプロセスのほか、フォームやフォームデータの処理にかける時間も含まれている。国内のインフォメーションワーカーが文書のレビューや承認およびフォームの処理に関する問題に対応する時間は 15.3 時間（職場での 1 週間の 30.9%）となっている（Table 2 を参照）。

国内のインフォメーションワーカーは職場での時間の 30%を文書のレビューや承認のプロセスのほか、フォームやフォームデータの処理に費やしている。

繰り返しになるが、この多くは無駄な時間である。共同作業の要領が悪いために引き起こされるバージョン管理の問題への対処や、フォームデータの集約（自動化の推進が強く求められるタスクである）にかける時間も、まったく無駄な時間である。同様に、IDC の推定では、インフォメーションワーカーがフィードバックの収集や統合およびそれらのフィードバックの確認にかける時間のうち控えめに見ても 4 分の 1 は、より優れた文書ベースのコラボレーションツールを使用することで排除できる可能性がある。

TABLE 2

インフォメーションワーカーが問題への対処に費やす／無駄にする時間：共同作業

	1 週間に費やす時間	費やす時間の割合	1 週間に無駄にする時間	無駄にする時間の割合	企業の生産性が失われる割合
フィードバックを確認する	4.5	9.0%	1.1	2.3%	1.8%
フォームからデータを集約する	4.3	8.6%	4.3	8.6%	7.0%
全員のフィードバックを集めて単一の文書にまとめる	4.3	8.6%	1.1	2.2%	1.7%
回覧、レビュー、承認、またはサインの手順が悪いために引き起こされるバージョン管理の問題に対応する	2.3	4.6%	2.3	4.6%	3.7%
合計	15.3	30.9%	8.7	17.7%	14.3%

n = 140（国内のインフォメーションワーカー）

Notes:

- 調査方法は補遺／関連資料を参照。割合は、Figure 1 の作業に費やす 1 週間当たりの 52.4 時間という回答と、従業員の 81%がインフォメーションワーカーであるというデータに基づく。
- 列の合計値が合わない場合は、四捨五入による誤差である。

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

 ©2012 IDC

これを合計すると毎週 8.7 時間（職場での 1 週間の 14.2%）が浪費されており、インフォメーションワーカー1 人当たり年間 102 万 7,748 円の損失となる。繰り返すが、生産性の低下が企業にもたらすコストは膨大であり、生産性全体の 13.5%が失われている。こうした時間の無駄をなくすと、従業員 1,000 人の企業では新たに 135 人の従業員を雇用することに等しい。

インフォメーションワーカーは、さまざまな共同作業における文書の処理に毎週 8.7 時間を浪費している。これは、1 人当たり年間 102 万 7,748 円の損失となる。

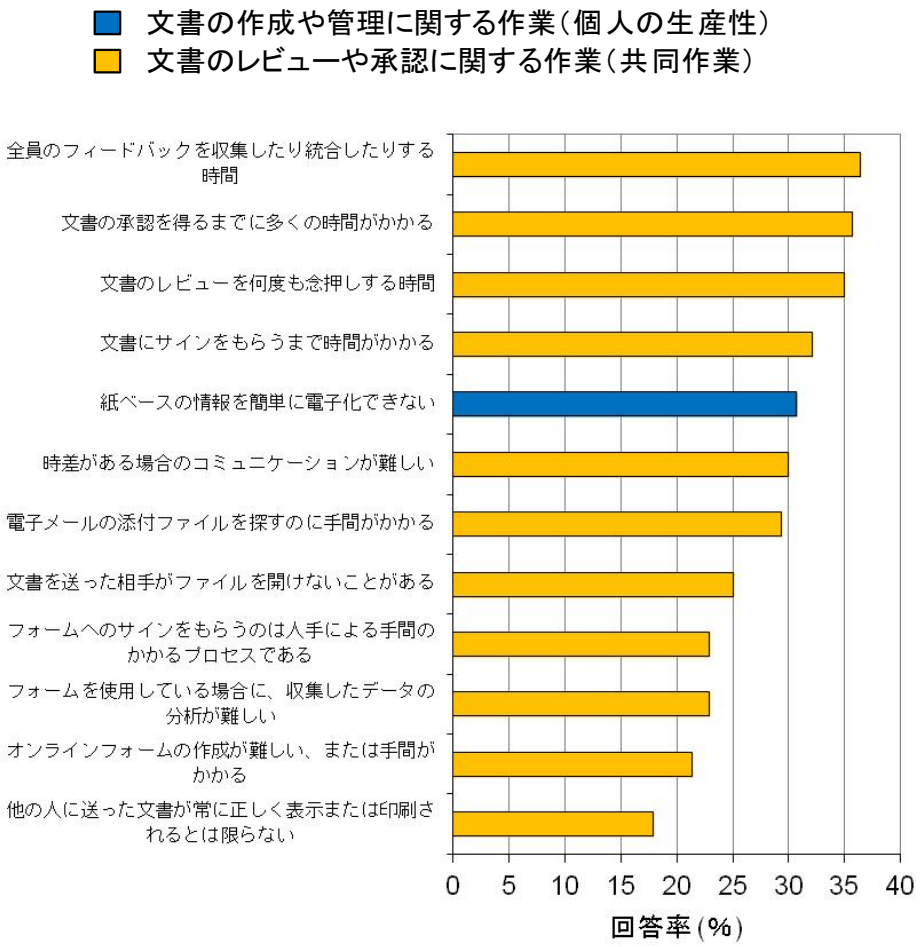
文書ベースの共同作業に対するニーズ

編集、レビュー、および承認のプロセスやフォームの処理で無駄にする時間は、さまざまな不満が原因になっている場合がある。こうした不満は、文書の共同作業の工程を見直すことで大幅に改善したり、あるいは完全に取り除くことも可能である（Figure 3 を参照）。

FIGURE 3

文書関連作業における国内のインフォメーションワーカーの不満

Q. 文書関連作業で最大の不満は何ですか？



n = 140（日本国内のインフォメーションワーカー）

Note: 1 を「まったくそう思わない」、5 を「非常にそう思う」とした 1～5 までの評価で、4 または 5 と答えた回答者の割合。

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

これらの調査結果では、これまでインフォメーションワーカーに提供された汎用コラボレーション用アプリケーション（メッセージング、チームサイト、会議機能など）が、極めて文書中心的な性質のインフォメーションワークに十分対応できていないことを示している。インフォメーションワーカーはさらに、「文書ベースの共同作業」に対するサポートも必要としている（Figure 4 を参照）。必要な機能には以下が含まれる。

汎用のコラボレーションアプリケーションは、極めて文書中心的な性質のインフォメーションワークに十分対応できていない。また、インフォメーションワーカーは文書ベースのコラボレーションに対するサポートを必要としている。

- **コメントと注釈：**国内のインフォメーションワーカーの 55.7%は、レビューするよう渡された文書で他の人のコメントを確認できたり、文書自体の機能としてコメント追加ツールを使用できたりすれば手間が省けると述べている。

- **文書の持ち運びやすさと忠実度：**国内のインフォメーションワーカーの 4 分の 1 は、文書を送信した相手が（同じデスクトップソフトウェアを利用していないため）常にファイルを開けるとは限らないと述べており、17.9%は文書を送信した相手が常にファイルを正しく表示したり印刷したりできるとは限らないと述べている。全体として、国内のインフォメーションワーカーの 3 分の 1 はこれらの不満のどちらかまたは両方を挙げている。

- **電子フォーム：**フォームに関する作業はインフォメーションワーカーの半数が不満を抱く分野である。国内のインフォメーションワーカーはフォームへの記入や、フォームを通じて収集した情報の集約や分析に 1 週間の 4 分の 1（11.4 時間）を費やしており、上述したように、フォームの処理に関する問題への対処で 1 週間当たり 4.3 時間を無駄にしている。現在、これは主に手作業によるもので、IDC の調査に回答した国内のインフォメーションワーカーのうち電子フォーム製品を利用しているのは 1%に満たない。

- **サインと承認：**国内のインフォメーションワーカーは、文書のサインや承認を得たり与えたりすることに 1 週間当たり 6.5 時間を費やしている。これは特に電子署名などの自動化を進める分野として最適である。

- **文書のセキュリティとガバナンス：**文書が作成者の手を離れた瞬間、特に外部の協業相手と共有する場合において、セキュリティの心配が始まる（Figure 4 を参照）。こうした懸念を 1 つ以上挙げた国内インフォメーションワーカーの回答者は 79.3%に上る。

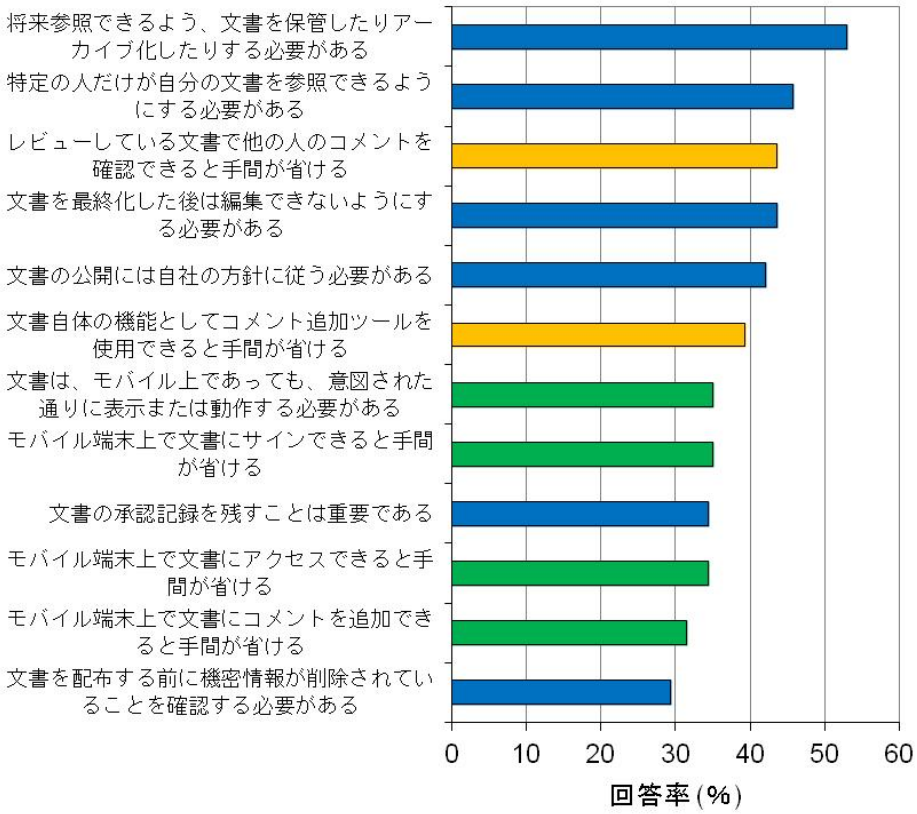
 ©2012 IDC

FIGURE 4

国内のインフォメーションワーカーが文書関連作業で求めている具体的なニーズ

Q. 文書の処理に関する具体的なニーズについて、以下を評価してください。

- 文書の作成や管理に関する作業（個人の生産性）
- 文書のレビューや承認に関する作業（共同作業）
- モバイル端末上における文書のやりとりに関する作業



n ＝ 140（国内のインフォメーションワーカー）

Note: 1 を「まったくそう思わない」、5 を「非常にそう思う」とした 1〜5 までの評価で、4 または 5 と答えた回答者の割合。

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

外部との共同作業の重要性

IT 部門は、外部との共同作業が企業のインフォメーションワーカーに及ぼす重要性を著しく軽視しているように見える。IDC が国内の IT 部門の回答者に対し、自社の従業員が社外の人と協業している割合をたずねたところ、わずか 23.3%であった（2 年後にこの割合がどうなっていると思うかたずねたところ、数字はそれほど高くならなかった）。実際、国内のインフォメーションワーカーの 85%はすでに週 1 回の頻度で社外の人と協業しており、1 週間当たり平均 3.4 時間を費やしている。

IT 部門は、外部との共同作業の重要性を著しく軽視している。国内のインフォメーションワーカーの大多数は週 1 回の頻度で社外の人と協業している。

SaaS の導入

外部との共同作業に関するインフォメーションワーカーのニーズに IT 部門が対処できていない企業では、インフォメーションワーカー自身が即席で独自の「付加的 IT」戦略を実施している。社外の人との協業や文書の共有を簡単にしたいとのニーズから、ユーザーがクラウドベース（SaaS）のファイルのアップロードまたは共有サービスを導入する傾向は拡大しており、その多くはどちらかというと企業向けというよりも消費者を対象としている。

外部との共同作業に関するニーズに IT 部門が対処できていない企業では、ユーザーが独自の戦略を考案している。これによって SaaS 型ファイル共有サービスの導入が進んでおり、その多くは消費者向けの側面が強い。

他国では日本より SaaS 型ファイル共有の導入が進んでいるが、国内の IT 部門はこのサービスに懸念を抱いており、方針を設定していることが IDC の調査で示唆されている。これらの方針には、明確に認められていなかったり IT 部門がサポートしていなかったりする SaaS サービスの利用を従業員に対して禁止するもの（55%）から、非推奨にしようとするもの（23.3%）、またはユーザーに働きかけてニーズを理解し、支援のためのソリューション、つまり IT 部門の管理下に置いたまま情報を確実に保護するソリューションを設定するもの（16.7%）など、多岐に渡る。

SaaS は、国内の IT 部門からの注目を集めつつある。現在では国内のインフォメーションワーカー向けアプリケーションの 5 分の 1 弱が SaaS であり、IT 部門の回答者はこの割合が今後 2 年以内に 3 分の 1 に増加すると予測している。IT 部門は、さまざまな共同作業の事例で SaaS の利用が増えるとみており、これには電子メールやカレンダー、Web 会議やビデオ会議、チームサイト、エクストラネット、オンラインファイル共有や電子署名などが挙げられる。

とはいえ、今日の感覚で考えると 2 年は長く、特に外部と共同作業を行う場面では IT 部門はより積極的になる必要があると IDC は考えている。現在、少なくともユーザーの 10%に SaaS 型のエクストラネットソリューションを展開している国内の IT 部門はわずか 16.7%に留まっている。外部との共同作業に関するユーザーのニーズに応えるためにエクストラネットを開発して展開する過去の取り組みは、必ずしも満足できるものではなかった。国内の IT 部門の回答者の 36.7%は、安全な共同作業環境やファイル共有を実現するエクストラネットの構築は費用のかかる課題であり、より優れた代替案が必要だと述べている（Figure 5 を参照）。SaaS は前進への道を示すものである。IT 部門が模索すべきその他の有望な SaaS 使用事例には、オンラインフォームやチームサイトなどがある。

文書とアプリケーションのセキュリティ

社外との共同作業をより簡単かつ効果的に行えるようにすることがユーザーにとって重要だという点では、国内の IT 部門回答者の 43.3%が同意しているが、IT 部門としては外部の相手とやりとりする情報のセキュリティに強い懸念を抱いており、60%は、特にファイアウォールの外でやりとりされる文書やファイルについて情報のセキュリティやプライバシーを確保することが不可欠であると述べている。IT 部門の

国内の IT 部門回答者の 5 分の 1 以上が、過去 12 か月以内に自社で情報漏洩があったと答えている。

 ©2012 IDC

懸念には十分な根拠があるように思われる。国内の IT 部門回答者の 21.7%は、過去 12 か月以内に自社で情報漏洩があったと答えているからである（Figure 5 を参照）。

国内の企業は、社内文書の機密情報を保護するためのさまざまな文書セキュリティ戦略を導入している。特に多いのはファイルの暗号化（68.3%）と個々の文書に対するパスワードの設定（61.7%）である。日本国内では、デジタル署名やデジタル証明書（35%）、安全なファイルのアップロード、管理されたファイル転送、およびポータル（25%）、デジタル著作権管理（DRM）またはエンタープライズ権限管理（ERM）（11.7%）の利用が他の国より著しく低いことが IDC の調査で明らかになった。日本国外では、デジタル署名やデジタル証明書を利用する企業は過半数（56%）に上り、DRM や ERM は 3 分の 1 以上（34.7%）の企業で利用されている。また、ファイルのアップロードや管理されたファイル転送、ポータルを利用している企業は 52%となっている。これらはすべて有益な戦略であり、さまざまなアプリケーションを備えているため、IT 部門にはまだ利用していないサービスを積極的に調査してほしいと IDC は考えている。

企業各社は、社内文書の機密情報を保護するためのさまざまな文書セキュリティ戦略を導入している。

機密の情報や文書を管理して保護するニーズもアプリケーションのセキュリティに深く関係している。だが、IT 部門はこの特定の分野で大きな脅威にさらされている。

機密の情報や文書を管理して保護するニーズもアプリケーションのセキュリティに深く関係している。デスクトップアプリケーションの導入やサポートについて見ると、国内の IT 部門が同様に強く懸念しており、IT 部門の回答者が最大の問題として挙げているのは、複数ある懸念の中でも特に管理や導入のしやすさ、デスクトップスタックの複雑さに及ぼす影響、および IT 部門の既存の OS やアプリケーション環境との互換性であり、これらはコストやスキルセット、ソフトウェアのサポートに必要な追加要員より上位に挙げられている。

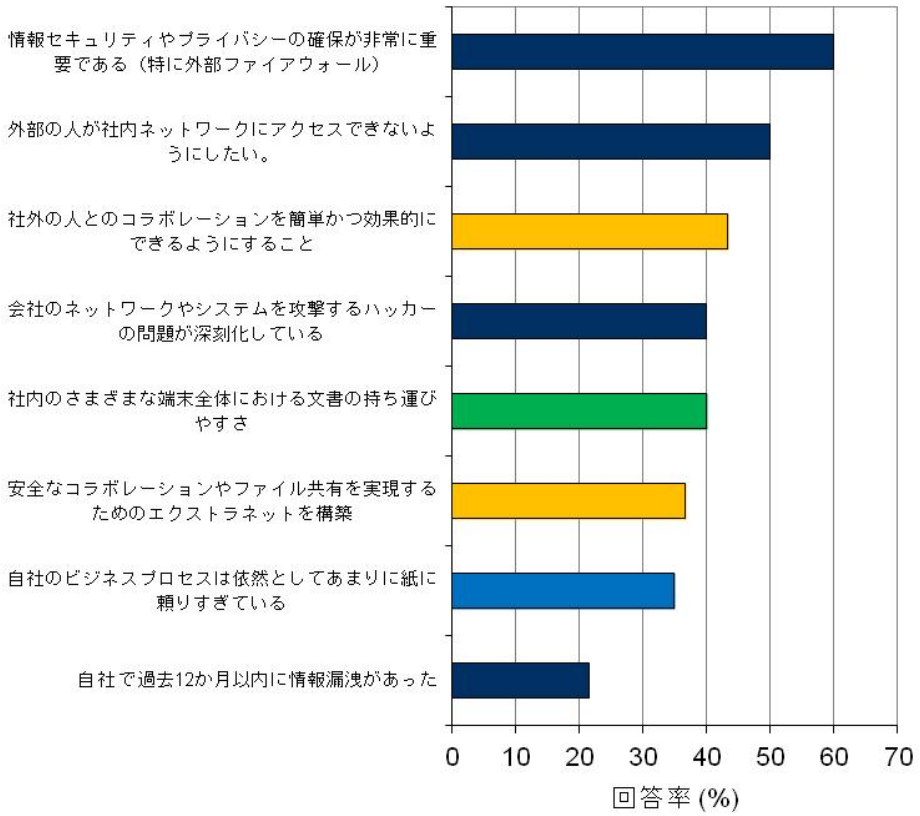
だが、IT 部門はこの特定の分野で大きな脅威にさらされている。セキュリティパッチを公開後 2 週間以内に適用する方針を定めている国内の企業は 4 分の 1 に満たない。1 か月以内に適用する方針を定めている企業は半数もなく、4 分の 1 は何の方針も定めていない。こうした状況をさらに複雑にする現状として、大部分が PC ベースの既存の環境でデスクトップソフトウェアのアップグレードを管理することは IT 部門にとってすでに十分手間のかかることであり、38.3%がアップデートを適用するには PC1 台当たり 45 分以上かかると述べている。導入自動化ツールを採用すると、必要な時間と労力を大幅に軽減できる。

FIGURE 5

国内の IT 部門が抱える最大の懸念事項

Q. 以下の記述について、どの程度同意できるか評価してください。

- 文書の作成や管理に関する作業（個人の生産性）
- 文書のレビューや承認に関する作業（共同作業）
- モバイル端末上における文書のやりとりに関する作業
- 文書のセキュリティやガバナンスに関する作業



n = 60（日本国内の IT 部門の回答者）

Note: 1 を「まったくそう思わない」、5 を「非常にそう思う」とした 1～5 までの評価で、4 または 5 と答えた回答者の割合。

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

 ©2012 IDC

IT 部門への影響

インフォメーションワーカーが文書のレビューや承認、およびフォームやフォームデータの処理に関する作業で膨大な時間を無駄にしていることを考えると、IT 部門は、以下の機能を提供する「文書ベース」のコラボレーション技術を積極的に調査するべきである。

- **コメントや注釈**：これによってインフォメーションワーカーは、自分がレビューしている文書上で他の人のコメントを確認できる。
- **文書の持ち運びやすさ**：これによってインフォメーションワーカーは、他の人が各自好きな端末を利用して送ってきた文書をレイアウトを確実に保ったまま開いたり、表示したり、印刷したりできる。
- **電子フォーム**：データの収集や統合の自動化に役立つ。
- **電子署名**：承認プロセスを合理化する。

IT 部門がファイアウォール外部の人との共同作業をサポートして文書の共有を保護する必要のあるユーザーベースは IT 部門が認識しているよりはるかに大きく、国内の IT 部門は 2 つの重要な分野、すなわち（特に情報共有に関する）外部との共同作業の促進と、文書（およびアプリケーション）のセキュリティにさらに注意を向ける必要がある。これは、日本国外の顧客やパートナー、サプライヤーとの協業が今後さらに増える予定の企業にとって特に重要であり、これらの企業にとって、協業相手が使用している電子署名や電子フォームなどのソリューションを導入することは不可欠となる。

IT 部門が、ファイアウォール外部の人との共同作業をサポートしたり文書の共有を保護したりする必要のあるユーザーベースは、IT 部門が認識しているよりはるかに大きい。

移動中の生産性についてインフォメーションワーカーのニーズに応える：モバイル

仕事でモバイル端末を使用している日本国内のインフォメーションワーカーの割合は他の国に後れを取っているが、国内のインフォメーションワーカーは「移動中」の生産性を高めたいと考えており、企業ネットワーク上のモバイル端末の数は増加している。

- 現在、仕事でスマートフォンを使用している国内のインフォメーションワーカーは 38.6%で、今後 1 年以内に使用する予定の人は 45.7%となっている（これに対し他国では、現在仕事でスマートフォンを使用していると答えたインフォメーションワーカーは 52.7%で、今後予定している人は 67.3%である）。
- 現在、仕事でタブレット端末を使用しているインフォメーションワーカーは 10%で、今後 1 年以内に使用する予定の人は 17.9%となっている（これに対し他国では、現在仕事でタブレット端末を使用していると答えたインフォメーションワーカーは 17%で、今後予定している人は 36.4%である）。

モバイル使用事例

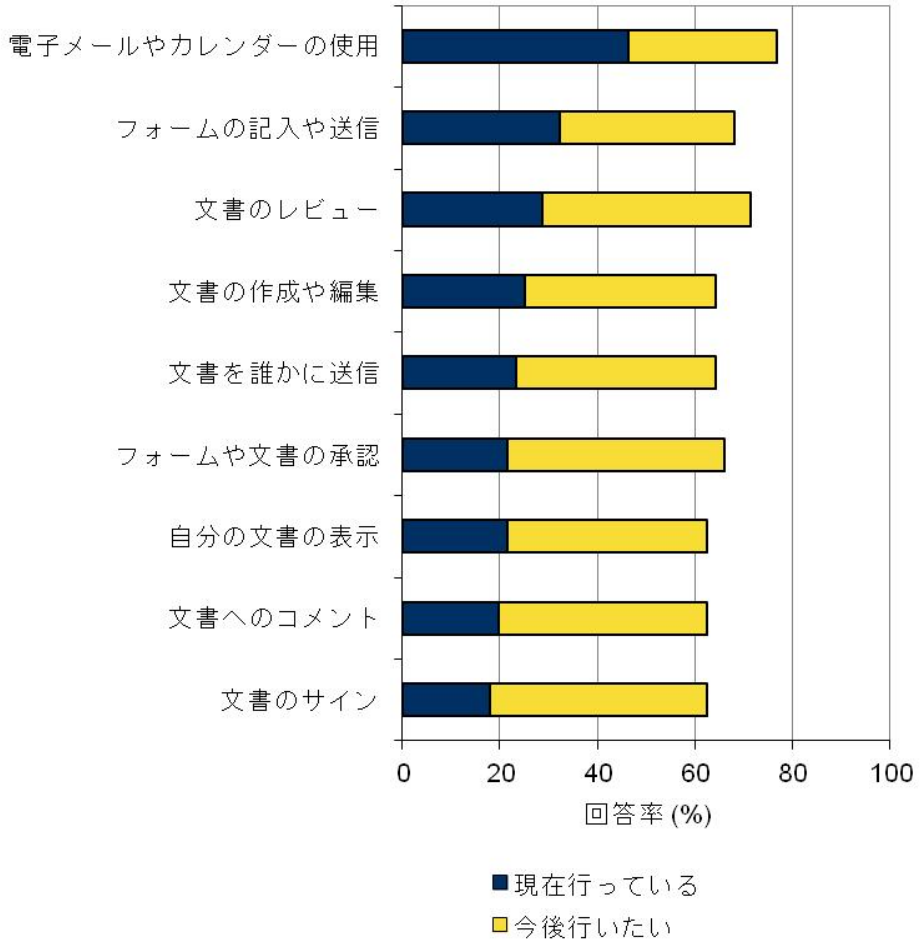
仕事でモバイル端末を使用している国内のインフォメーションワーカーは、PC で行うのと同じ文書中心のタスクの多くをモバイル端末を使用して行っており、今後さらに多くの文書処理ができるようになることを願っている（Figure 6 を参照）。

国内のインフォメーションワーカーは、PC で行うのと同じ文書志向型タスクの多くをモバイル端末を使用して行っており、今後さらに多くの文書処理ができるようになることを願っている。

FIGURE 6

国内のインフォメーションワーカーによるモバイル端末の使用事例

Q. 以下の仕事関連の作業のうち、あなたが現在スマートフォンまたはタブレット端末を使用して行っていることはどれですか。また、できるようになればよいと思う作業はどれですか。



n = 140（国内のインフォメーションワーカー）、n = 56（現在のモバイル端末ユーザーベース）

Source: Information Worker Survey, IDC, June 2012

モバイルでの共同作業について IDC が IT 部門と話をすると、ユーザーに各自のモバイル端末から電子メールやカレンダーへのアクセスを許可すると、すぐに文書へのアクセスも許可するよう求めてくるという話をよく聞く。確かに、電子メールの添付ファイルを開いたり表示したりする必要性がきっかけではあるが、IDC の調査が示しているように、すでにモバイル端末を利用している国内のインフォメーションワーカーは、モバイル端末を使用して文書中心のあらゆる作業を行いたいと考えている。Figure 4 が示すように、インフォメーションワーカーは、モバイル端末を使用して文書にアクセスしたりコメントや電子署名を付けたりできるようになれば、手間が省けて生産性が高まると考えている。

IDC の調査結果では、モバイルのサポートに関するインフォメーションワーカーのニーズを IT 部門が軽視していることを示唆している。以下に例を挙げる。

 ©2012 IDC

- 現在、仕事でスマートフォンを使用していると答えた国内のインフォメーションワーカーは 38.6%だが、IT 部門の推定では 21.6%となっている。一方、今後 1 年以内にスマートフォンを使用する予定があるとしたインフォメーションワーカーは 45.7%だが、IT 部門の推定では今後 2 年以内で 36.4%となっている（タブレット端末の使用については IT 部門とインフォメーションワーカーの間に認識の違いはない）。

- モバイル端末を利用している国内のインフォメーションワーカーの 3 分の 2 は、Figures 6 に挙げた文書のあらゆる使用事例を行えるようになりたいと考えている。現在、これらの使用事例をサポートする IT 部門は 4 分の 1 にも満たず、今後 2 年以内にサポートできるようにする計画があるのはわずか 41.8%に留まっている。

上述したように、現在国内で企業ネットワークに接続されているスマートフォンの 5 分の 1 は従業員のものである。現在のところ BYOD は国内で大きなトレンドとはなっていないが、国内の IT 部門がサポートに意欲を見せていることが IDC の調査結果で明らかになっている。会社が従業員に対して職場に私物の端末を持ち込むことを奨励していると答えた国内の IT 部門は 20%で、この割合は他国と同水準にある。

IT 部門への影響

インフォメーションワーカーは引き続き文書の使用事例をモバイルで実現できるよう強く求めていくとみられ、IT 部門はさらに積極的なサポートを提供する必要があると IDC は考えている。企業の中には、別のチームがモバイルのサポートを提供している（または完全に外部委託している）ところもあり、これは IT 部門からすると浮かび上がるユーザーのニーズが見えにくくなるおそれがある。IT 部門は、モバイル端末がインフォメーションワーカーの生産性やアプリケーションの導入にとって戦術的に便利なのか、それとも戦略的プラットフォームを意味するものなのかを判断し、それに応じて計画を立てる必要がある。

IDC はまた、BYOD に対するユーザーの要求が高まると予測している。企業は BYOD を採用することで大幅なコスト削減が可能となり、端末のコストや通信事業者への月額料金の支払い義務、および端末の管理コストを従業員に移行できる。しかし、従業員の私物の端末がますます多くの重要文書など機密情報を格納するにつれて、IT 部門の役割は端末の管理からそれらの端末上に保存された情報の管理に移行する必要性が出てくることになり、文書のセキュリティがさらに重要になる。

BYOD に対するユーザーの要求は高まり続ける。企業は BYOD を採用することで、大幅なコスト削減が可能となる。

さらに IT 部門は、ますます加速するマルチデバイス世界においては特に、自らのデスクトップ管理手法も進化させなければならない。3 分の 2 はすでに新しいデスクトップソフトウェア購入計画の際に端末のサポートを考慮しており、IT 部門はソフトウェアとハードウェアの統合、クライアント仮想化、「ホットデスク」戦略などアプリケーションのプロビジョニングや管理を簡素化するさまざまな戦略を採用している。しかし、あらゆる種類の端末が急速に拡大している（そして BYOD によって拡大が加速している）点に特徴付けられるネットワークの管理は、IT 部門にとって大きな課題を意味する。今後は、IT リソースを解放してイノベーションや新たなソリューションを提供するため、デスクトップおよびアプリケーション管理の自動化促進がますます重要になる。

IT 部門は、リソースを解放してイノベーションや新たなソリューションを提供するつもりであれば、特にますます加速するマルチデバイス世界において自らのデスクトップ管理手法を進化させなければならない。

文書標準の重要性

モバイルコンピューティングの高まりに伴い、文書標準の重要性が再び表面化している。多様なコンピューティングプラットフォーム全体に渡る文書の相互運用性にとって標準は極めて重要であり、インフォメーションワーカーの業務に文書が果た

す中心的な役割を考慮すると、広く採用されている文書標準を強力にサポートすることがデスクトップソフトウェアを評価する重要な基準になる。

文書標準は一般に、以下の 2 つのカテゴリーに分類される。

- 作成標準（ODF や OpenXML など）
- 配布標準（PDF や EPUB など）

通常、作成標準は文書の作成に最適だが、文書の共有や共同作業という点では強力ではない。ここで効果を発揮するのが文書の配布標準である。標準がなければ、インフォメーションワーカーは、文書を共有する相手が確実にレイアウトを維持したままファイルを開き表示または印刷できる保証が得られない。

PDF 標準

Portable Document Format（PDF）は、文書の作成に使用するアプリケーションソフトウェア（オーサリングツール）と表示に使用するコンピューティングプラットフォーム（ハードウェアやオペレーティングシステム）の両方から独立して文書のエンコードや描画を行うファイル形式である。PDF は、リッチメディア、組み込まれた Web リンク、CAD 情報やベクター画像、3D 図形を含むその他のコンテンツをサポートする。PDF 標準は、特定の使用事例向けに定義された複数の特殊機能を盛り込んでおり、国際標準化機構（ISO）によって ISO 32000 として発行されている。

PDF ビューアは PC、スマートフォン、タブレット端末のいずれにおいても無償で提供されており、PDF は現在、圧倒的な差で最も普及している文書配布の標準となっている。PDF は文書の印刷や配布に加えて、アーカイブ化にも広く使われている。

PDF は現在、企業において圧倒的に最も普及している文書配布標準である。

PDF ベースのソフトウェアソリューション

自社のソフトウェアソリューションに PDF 標準の要素を実装しているベンダーは多い。たとえばオーサリングツールの中には、簡単に PDF を作成できるよう「PDF として保存」するオプションを備えているものもあり、文書作成後スムーズに配布する上で役に立つ。

また、これ以上に多くの PDF 標準を実装したソフトウェアツールを提供しているベンダーもある。インフォメーションワーカーはこれらのツールを使うことで、さらにリッチなユーザー体験を実現するインタラクティブな PDF 文書を作成できるようになり、これにはたとえばフォームへの記入や、組み込まれたリッチメディアまたは 3D 画像とのやりとりなどがある。

最後に、PDF 標準を追加機能で拡張したツールを提供しているベンダーもいくつかあり、これらの拡張機能は PDF 標準の未来のバージョンに道を開く可能性がある。これらのツールは、文書の作成や管理および共同作業においてインフォメーションワーカーを支援するだけでなく、契約書への署名、機密情報の編集、OCR（光学式文字認識）による紙の「電子化」など文書中心のビジネスプロセスの一部を自動化する助けになる。

高度な PDF ソリューションの追加機能

高度な PDF ソリューションは、インフォメーションワーカーの生産性に関する 3 つの分野すべてに対処する上で役に立つ。たとえば文書の作成や管理の分野においてインフォメーションワーカーは、高度な PDF ソリューションを利用することで、複数の文書形式やコンテンツタイプを元の文書のルックアンドフィールを維持しながら単一の（PDF）文書に統合できる。また、既存の PDF に新しいコンテンツを追加

高度な PDF ツールでは、複数の文書形式やコンテンツタイプを元の文書のルックアンドフィールを維持しながら単一の文書に統合する。

 ©2012 IDC

することも可能になる。複数の添付ファイルや持ち運び可能なコレクションがサポートされて関連文書をグループにまとめやすくなるため、単一のオブジェクトとして管理できる。これらの機能によって、インフォメーションワーカーが複数のファイルやフォーマットから情報を抜き出して 1 つの文書にまとめたり、文書を探したり、文書が見つからない場合に再作成したりして現在無駄にしている時間を減らすことができる。

同様に、高度な PDF ソリューションには OCR 機能が含まれるものもあり、これによってインフォメーションワーカーは紙の文書を「電子化」して検索や再利用を可能にすると共に、はるかに管理しやすくすることで、紙への依存を減らすよう役立てることができる。さらに、モバイル端末（特にタブレット端末）上で PDF を使用する場合にも、企業が処理する必要のある紙の量を減らすことができる（PC を持ち込むのが難しい場所でも使用できるよう文書を印刷する必要性は、企業で紙が依然として普及している主な理由となっている）。IDC の調査が示しているように、タブレット端末の使用によって印刷の機会が大幅に減少している。

OCR 機能は、インフォメーションワーカーが紙の文書を「電子化」して検索や再利用を可能にするほか、管理しやすくすることで、紙へのニーズを減らす上で役に立つ。

高度な PDF ソフトウェアは、上述した文書ベースの共同察業に関するさまざまな課題への対処に役立つものであり、こうした課題には文書上におけるフィードバックの収集や統合のほか、回覧、レビュー、承認、署名プロセスの要領の悪さによって引き起こされるバージョン管理の問題対処などがある。上述したように、電子フォームは現時点で十分活用されておらず、平均的なインフォメーションワーカーはフォームの処理で毎週数時間を無駄にしている。

高度な PDF ソフトウェアはさまざまな文書保護戦略によって、特にファイアウォールの外部でやりとりされる文書について IT 部門が抱く文書のセキュリティや情報のプライバシーに関する懸念の多くに対応する。こうした文書保護戦略はすでに広く利用されているもの（パスワードによる保護など）もあれば、広く利用するに値するもの（デジタル署名）もある。編集がサポートされていることによってインフォメーションワーカーは、Figure 4 でも問題点として挙げられているが、文書を配布する前に機密情報を確実に削除する重要なツールを得ることになる。

高度な PDF 作成ツールは、特にファイアウォールの外部でやりとりされる文書について IT 部門が抱く文書のセキュリティや情報のプライバシーに関するニーズに対応する。このようなツールは、さまざまな文書保護戦略を実装している。

最後に、高度な PDF ソフトウェアは、スマートフォンやタブレット端末上で文書を作成、編集、レビュー、サイン、承認し、フォームをやりとりしたいと考えるインフォメーションワーカーにモバイルのサポートを提供できる。

IT 部門への影響

今日、ほとんどの企業は PDF の力を十分活用しておらず、これが機会の損失となっている。インフォメーションワーカーは強力な PDF ツールに加えて、トレーニング、サポート、および成功事例を必要としている。この分野で IT 部門は、企業が負担するコストを最小限に抑えながらインフォメーションワーカーの生産性に大きな影響を及ぼすことができると IDC は考えている。

今日、ほとんどの企業は PDF の力を十分活用しておらず、こうした機会の損失に対して IT 部門は支援を提供できる。インフォメーションワーカーは強力な PDF ツールに加えて、トレーニング、サポート、および成功事例を必要としている。

まず、IT 部門はユーザーが基本的な PDF 機能を有していることを確認する必要がある。上述したように国内のインフォメーションワーカーの 3 分の 1 は他の人が文書を開いたり表示したり、または印刷したりできないことがよくあるとして不満を訴えている。これは PDF 標準が当初から取り組んできた問題である。なぜ今なお続いているのであろうか。IDC では、文書の配布に関して PDF がもたらす利点を国内の IT 部門の多くが十分理解していないのではないかと考えている。というのも、PDF の主な利点があらゆる端末の間で文書を持ち運べることにあるという点に同意する国内の IT 部門回答者はわずか 53.3%に留まっているからである（これに対し他国の IT 部門回答者では 71.1%である）。概して、国内の PDF 採用率は他の国より低いように思われる。

- 自社で PDF が広く使われていると答えた国内の IT 部門回答者はわずか 60%である（これに対し他の国では 78.5%）。

- 従業員全員またはほとんどがすでに PDF ファイルを作成できるか、または今後 2 年以内に作成できるようになる予定であると答えたのは 50%である（これに対し他の国では 69.5%）。

- PDF を利用している国内のインフォメーションワーカーがわずか 37.9%なのに対し、他の国では 69.6%である。

事実として国内の PDF ユーザーは PDF を利用していない人と同じくらい文書の配布問題に苦労しており、これは利用されている特定の PDF ソフトウェアの限界を示唆している。「悪魔は細部に宿る」と言うように、PDF 作成ツールはすべて平等に作られているわけではない。IT 部門は、あらゆる端末で忠実に再現される高品質な PDF ファイルを作成できるよう、PDF ソフトウェアツールを徹底的に評価することによって支援できる。

IT 部門はまた、高度な PDF ソフトウェアがどのようにしてインフォメーションワーカーの生産性を高めることができるか模索するべきである。PDF の使用は、あまりに文書の配布に終始している。高度な PDF ソフトウェアは、インフォメーションワーカーの生産性に関する 3 つの主要分野、すなわち文書の作成と管理（個人の生産性）、文書の編集、レビュー、承認（協業）、およびモバイルのすべてにおいて、インフォメーションワーカーの生産性向上を支援できる。

結論と提言

これまで IT 部門は、他の人と電子的につながりやすく、地理的場所や時差、企業の垣根を越えて協業しやすくする、リアルタイムかつ非同期のさまざまなコラボレーションツールをユーザーに提供することに多くの注意を向けてきた。これらのソリューションは今日の働き方にとって有益なものであり、電子メールやカレンダー機能、Web 会議などが存在しない世界に戻ることを想像するのは難しい。

IT 部門は、リアルタイムで非同期のコラボレーションツールを提供することに多くの注意を向けてきた。これらのツールは今日の働き方に不可欠だが、十分ではない。

だがこれらの技術は、文書の処理に関するインフォメーションワーカーのニーズや課題の多くに対応していない。IDC の調査が示すように、これらの課題にはインフォメーションワーカーが文書の作成や管理の作業を個々に行う場合に発生するものもあれば、文書の共同作業に関するものもあり、さらにインフォメーションワーカーはモバイル端末上でも文書を処理できる必要がある。IT 部門はユーザーと協力し、企業にとって最も重要な文書中心の課題を優先して、具体的な改善策でこれらの課題に対処するべきである。

潜在的な見返りは膨大である。IDC の調査が示すように、インフォメーションワーカーの時間は相当程度が無駄になっており、損失はインフォメーションワーカー1 人当たり年間 184 万 5,499 円に上る。IT 部門が（通常業務ではなく）イノベーションにつながる予算の比率を拡大しようとしているように、企業もインフォメーションワーカーの時間の使い方を見直して、これまでよりも多くの時間を真の価値創出に振り向ける方法を見出す必要がある。インフォメーションワーカーの生産性低下を回復することによって、企業はさらに多くの既存のリソースを販売やサポート、製品開発、市場開発に投資できるようになる。

企業はインフォメーションワーカーの時間の使い方を見直して、より多くの時間を真の価値創出に振り向ける方法を見出す必要がある。

IT 部門が社内のインフォメーションワークの現状評価に取り掛かるに当たっては、以下を考慮しておく必要がある。

- IT 部門は、文書の処理や上述したインフォメーションワーカーの生産性をめぐる課題への対処を容易にするソリューション（高度な PDF ソフトウェアを含

IT 部門は、文書の処理や上述したインフォメーションワーカーの生産性をめぐる課題への対処を容易にするソリューション（高度な PDF ソフトウェアを含む）について調査する必要がある。

 ©2012 IDC

む）について調査する必要がある。コラボレーションアプリケーションに対する社内の既存の投資を IT 部門が補完すると、追加ツールのコストは比較的少額になるかもしれない。PDF をすでに広く使用している企業では、完全性や品質の点で標準の実装状況に違いがあるため、IT 部門はどれほど効果的に使われているか評価する必要がある。

- IT 部門は、IDC が第 3 の IT プラットフォームと呼ぶものへの移行が業界規模で進行中であるという状況に照らして、インフォメーションワーカーの生産性を再考する必要がある。この第 3 の IT プラットフォームとはすなわち、クラウドを活用した IT インフラ、モバイル、ソーシャル、ビッグデータである。IT 部門は、モバイルによるインフォメーションワークを牽引すると共に、これまで見てきたように、今日のインフォメーションワークの重要な側面である外部との共同作業のための SaaS ソリューションについて積極的に調査する必要がある。

- インフォメーションワークには膨大な量の外部との共同作業、ツール、および成功事例が含まれるため、IT 部門は同時に、文書をファイアウォールの外の人と共有する際に引き起こされるセキュリティ上の懸念にも対処しなければならない。このためには、多くの企業ですでに問題となっている情報漏洩のリスクを最小限に抑える文書ベースのツールや成功事例を導入する必要がある。

IT 部門は、文書をファイアウォールの外の人と共有する際に引き起こされるセキュリティ上の懸念にも対処しなければならない。

文書ベースのツールや成功事例を導入することで、情報漏洩のリスクを最小限に抑えることができる。

- IT 部門は、デスクトップ管理の手法を大幅に改善することによってセキュリティ上の脅威にさらされる機会を抑えると共に、事務的な通常業務に費やす時間を減らす必要がある。これは、企業ネットワークに接続された端末の数や種類が増え続ける一方で、クラウドや社内独自のシステム、またはハイブリッド環境に置かれた情報を IT 部門が管理して保護するよう求められる中で、ますます重要となっている。

特に、IT 部門はギャップ分析から始めるべきである。必要な改善点の優先付けをする場合、企業のインフォメーションワーカーは洞察やひらめきを提供する最も有益な情報源となる。最初のステップはインフォメーションワーカーと IT 部門の認識の差を埋めることである。

補遺／関連資料：調査方法

このホワイトペーパーは、2012 年 6 月に米国、英国、フランス、ドイツ、オーストラリア、日本のインフォメーションワーカーおよび IT プロフェッショナル 1,200 人を対象に実施した世界規模の調査から得た情報に基づいている。IDC は、広範な業界や企業規模に渡るインフォメーションワーカー（n = 840）と IT プロフェッショナル（n = 360）の両方を調査した（従業員数が少なくとも 50 人で、各自が専用の PC を所有する企業が対象）。回答者は国際的なパネルから無作為に集められ、調査はインターネット上で現地語によって実施した。IDC では国ごとに 140 人のインフォメーションワーカーと 60 人の IT 部門担当者、計 200 人の回答者を集めた。データは加重されていない。

調査において IDC は、インフォメーションワーカーの定義として、インターネットに接続されており、業務の一環として毎週コンピューターで文書を処理しているフルタイムの（IT 部門所属ではない）従業員とした。文書の処理には、文書の作成のほか、レビューや承認、サインを目的とした文書の回覧、フォームの作成によるデータ収集やフォームへの記入、他の人から受け取った文書のレビュー、承認、サインなどの作業が含まれる。IDC の調査に回答した国内のインフォメーションワーカーの 140 人はさまざまな部門に渡り、30.7%はマネージャー以上であった。

国内の IT マネージメントには、自社のデスクトップ生産性ソフトウェアについて意思決定権を持っているか、あるいは評価と推薦の両方またはどちらか一方を行う IT

担当役員、副社長、事業部長、マネージャーが含まれる。IT 担当スタッフには、自社のデスクトップ生産性ソフトウェアの評価や選択、テスト、サポート、導入に直接関わるスーパーバイザーなどが含まれる。IDC の調査に参加した国内の IT 部門回答者 60 人のうち、83.3%はマネージャー以上であった。

IDC はインフォメーションワーカーの回答者に対し、文書中心のさまざまな作業に毎週費やす時間、文書を処理する際に発生するさまざまな問題の対処に費やす時間、この点に関する不満やニーズ、共同作業の相手、モバイルに関するニーズについて詳細な質問をした。

IDC は IT 部門の回答者に対し、デスクトップソフトウェアの評価や導入に関する IT 部門の優先項目、主な懸念、および現在の方式、モバイルを利用するインフォメーションワーカーや BYOD の取り組みのサポート、SaaS によるインフォメーションワーカー向けアプリケーションの現在の導入状況と今後の導入予定、外部との共同作業のサポート、文書やアプリケーションのセキュリティに対する姿勢について詳細な質問を行った。

インフォメーションワーカーの生産性をめぐるコスト計算

インフォメーションワーカーの生産性損失コストを計算するため、IDC では浪費された時間の割合と年俸の平均を乗算した。

- 国内のインフォメーションワーカーは 1 週間当たりの勤務時間を 44.6 時間と答えているが、1 週間の内訳を Figure 1 に挙げた作業別に示すよう求めると、合計は 52.4 時間になる。これは、過去 10 年に渡る IDC の調査のすべてにおいてよく見られる傾向である（『*The Hidden Costs of Information Work*（IDC #05C4405A、2005 年 3 月発行）』）。作業別に費やした時間をたずねると、合計時間は必ず回答者が答える毎週の勤務時間の合計を上回るのである。これは IDC が提示した作業リストの一部が重複すると（無意識に）認識された結果かもしれないが、従業員が通常、作業ベースでかかった時間を計算するよう求められていない事実を示すと IDC は考えている（計算するよう求められる場合、IDC による特定の作業リストを使用しているわけではない。これに業界標準はない）。浪費された時間の割合に関する IDC の計算はすべて、控えめな推定にするため、大きい方の数字（52.4）に基づいている。

- 無駄な時間であると考えるべき不満への対処に費やす時間の割合に関する IDC の推定（Figure 2）は、インフォメーションワーカーの生産性に関する 10 年に渡る調査に基づいており、これらは控えめな数字だと IDC は考えている（Table 1、2 を参照）。生産性向上の可能性は、多くの企業で高くなっている。

- コスト計算では、手当と報酬関連のコストを含む平均年俸 615 万 6,000 円を想定している（www.stat.go.jpを参照）。控えめな推定にするため、ここではオフィススペース、備品、管理時間など従業員ごとのその他の固定費を除外している。

企業全体におけるインフォメーションワーカーの生産性損失の影響を計算するため、IDC ではインフォメーションワーカーの生産性コストと、インフォメーションワーカーである従業員の割合を乗算した。

- 国内の IT 部門回答者によると、従業員の 81%は専用の PC を所有している（この割合はオーストラリアの 78%から米国の 84.2%まで幅がある）ため、IDC の定義によるインフォメーションワーカーである可能性が高いという。つまり、企業のインフォメーションワーカーの生産性を 10%高めると、企業全体の生産性が 8.1%高まることになる。

 ©2012 IDC

Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2012 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.