



アマゾン ウェブ サービス

評価： 適切な従業員生産性 ツールを提供していますか？



セキュアなリモートワークフォースを構築する 必要性

ハイブリッドワークの普及に伴って、あらゆる規模の企業が、従業員がどこからでも効率的かつ安全に働けるようにする方法に注目しています。1,500 人の採用担当者を対象としたある調査によると、3 分の 2 近くの企業がリモートワークのさらなる導入を計画しており、リモートワークで働く米国人は 2025 年までにパンデミック前に比べて 87% 増加すると予想されています¹。

クラウドベースのツールとテクノロジーは、リモートチームの生産性向上に役立ちます。クラウドを導入した企業では、多くの地域の従業員に、使用しているデバイスの種類にほぼ関係なく、データとリソースへの信頼性の高いアクセスが提供されるため、従業員は従来の作業環境と同じように働くことができます。また、クラウドベースのツールにより、コラボレーション、カスタマーサービス、セキュリティが容易になります。

業務の効率化やコラボレーションに必要なテクノロジーとツールを提供して、従業員が最高の成果を挙げられるようにしていますか？以下のチェックリストで、会社が現在提供しているサポートの横にあるボックスにチェックを入れてください。チェックされていないボックスから、リモートワーカーの環境の効率、コラボレーション、セキュリティを改善する余地がどこにあるかがわかります。

コミュニケーションのサポート

Society for Human Resource Management の最近の調査によると、従業員のやる気と生産性維持のために世界全体で最も投資されているテクノロジーはリモートコラボレーションツールです²。あなたの会社には以下のサポートを提供するツールがありますか？

- ☐ **チームワーク。** オフィス内の場所やデバイスから、あるいはデスクを離れていても、社内または社外の相手と会議、画面共有、チャット、通話を行える音声会議およびビデオ会議の機能。
- ☐ **コラボレーションとプロジェクト管理。** チームのメンバーが互いにアイデアを出し合ったり共同作業を行ったりすることができるドキュメント共有およびワークフロー管理の機能。
- ☐ **コミュニケーション。** 機密情報を含むテキストや E メールをあらゆるデバイスや場所から安全に送信および保存して会社と顧客の情報を保護するためのツール。
- ☐ **ビジュアル ワークスペース。** プライバシー基準に準拠しつつグループでフローチャートやワイヤフレームを作成できる共有ダイアグラム作成 / データ可視化ツール。

基幹テクノロジー

職場で利用しているのと同じテクノロジーをあらゆる場所から利用できるようにすることで、従業員の生産性の維持または向上を実現できます。あなたの会社には以下のサポートを提供するツールがありますか？

- **仮想デスクトップ。**従業員が職場で利用しているのと同じコンピューティング環境、アプリケーション、データへのアクセス。
- **セキュアなアクセス。**多要素認証、転送中および保管中のデータの暗号化、ロールベースのアクセスコントロール、デスクトップにアクセスできるユーザーの制限によるデスクトップの保護の強化。
- **デバイスを問わない生産性。**さまざまなデバイスや場所からデータ、アプリケーション、ハードウェアにアクセスして生産性を維持。

カスタマーサービスツール

現在のビジネス環境では顧客の維持が強く求められていますが、顧客ロイヤルティに欠かさないのが優れたカスタマーサービスです。あなたの会社には以下のサポートを提供するツールがありますか？

- **オムニチャネルサービス。**複数のマーケティング / セールスチャネルからの情報を統合するパーソナライズドソリューション。
- **プロアクティブなサービス。**顧客プロファイル、回答のリアルタイムレコメンデーション、問題解決のフォローアップタスクを提供してカスタマーサポートチームのプロアクティブな対応と生産性の向上を実現するテクノロジー。
- **パーソナライゼーション。**チャットボット、自動音声応答、顧客の質問に対する回答のレコメンデーション、顧客のセンチメント分析などのカスタマーサポート機能を追加する人工知能 (AI) と機械学習 (ML)。

信頼性の高いレジリエントなインフラストラクチャ

世界中のどこからでもほぼリアルタイムで IT を利用できるようにすることは、従業員の生産性維持に欠かせません。ダウンタイムはチーム全体に影響を与える可能性があります。あなたの会社には以下のサポートを提供するインフラストラクチャがありますか？

- **冗長性。** サービスが中断された場合の予備のネットワーク接続の計画。
- **データバックアップ。** 地理的に離れた複数の場所に情報を保存することによって冗長性を確保。
- **ビジネス継続性。** システムの停止やネットワークの問題が発生した場合にデータ、アプリケーション、インフラストラクチャを迅速に復旧できるようにするための計画、チーム、リソース。

セキュリティの自動化と強化

データ、アプリケーション、ハードウェアに対する脅威からシステムを保護して、問題を事前に検出、通知、軽減できるようにすると、生産性が向上します。あなたの会社には以下のサポートを提供するツールがありますか？

- **ほぼ継続的なモニタリング。** システムで疑わしいアクティビティをほぼ継続的にモニタリングして脅威を迅速に検出および軽減するツール。
- **アクセスコントロール。** 情報およびリソースへのアクセスやそれらの使用を許可するユーザーを制限することによって脅威を最小化。
- **コンプライアンスと保証。** 従業員が働くすべての地域と業界のデータおよびプライバシーに関する規制へのコンプライアンスを実現するシステム。
- **暗号化。** 保管中のデータと、場所およびデバイスの間で転送中のデータの保護を強化。



この評価で会社に欠けているツールがあった場合は、クラウドへの移行を検討することをお勧めします。クラウドベースのテクノロジーを導入した企業では、一人一人の従業員に必要な機器、リソース、サービスを提供して、従業員がどこからでも安全に最高の成果を挙げられるようにすることができます。従業員生産性ツールがない企業では、人材の獲得と維持、ひいては競争力の維持が困難になる可能性があります。そうなる前に、この評価で学んだことを活かして、チームの各メンバーが業務の効率化、コラボレーション、カスタマーサポート、生産性のさらなる向上のために必要としているツールを導入して、会社の目標を達成できるようにしてください。

[AWS について詳しく知る。](#)

¹ Upwork, 「Future Workforce Report 2021: How Remote Work is Changing Businesses Forever」
www.upwork.com/research/future-workforce-report

² SHRM, 「The Future of Work Arrives Early」 www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Pages/The-Future-of-Work-Arrives-Early.aspx