



アマゾン ウェブ サービス

# ハイブリッドワーク プレイスで社員の 生産性向上を実現する

中小企業向けのガイドと評価

AWS SMB | 2022 年 5 月



# 目次

## はじめに

本ガイドで学べること ..... 3

## 第 1 章

どこでも働けることがあたりまえに ..... 4

## 第 2 章

クラウドの活用法 ..... 7

## 第 3 章

評価: 恒久的なリモートワーク戦略を実施していますか? ..... 9

## 第 4 章

リモートワークのための AWS ソリューション ..... 10

## 第 5 章

リモートワークに AWS を使用する理由 ..... 13



# はじめに

## この eBook について

この eBook は、中小企業のビジネスの意思決定者が、クラウドソリューションによって、リモートワーカーやハイブリッドワーカーの生産性を最大化し、リモートワークを成功に導く方法を理解するための情報を提供します。

## 以下のことを説明します。

- 社員がどこからでも簡単に作業、コラボレーション、コミュニケーションができる環境を提供する方法
- 恒久的なリモートワークソリューションを導入する際の注意点
- リモートワークソリューションにアマゾン ウェブ サービス (AWS) を利用するメリット



## 第 1 章:

# どこでも働けることがあたりまえに

このパンデミックは、中小企業から大企業まで多くの企業が、社員の生産性を維持し、リモート環境で作業が行えるようにするリモートワークソリューションを迅速に導入するきっかけとなりました。多くの人にとって、リモートワークは一時的なものではなく、長期的に見ても現実的な選択肢であることが証明されています。リモートワーカーやナレッジワーカーの 75% がフレキシブルな働き方への期待が高まっていると回答し、10 人中 4 人がオフィスへの復帰を求められたら仕事を辞めるかもしれないと答えているように、これからの働き方はハイブリッド型になるでしょう。<sup>1</sup>

多くの企業は、今後の方向性として、リモートワークやハイブリッドワークのモデルを恒久的に導入しています。例えば、IDC は、2024 年までにモバイルワーカーが米国全体の労働力の 60% を占めるようになるかと予測しています。<sup>2</sup> 社員がオンサイトとリモートで時間を区切って働けるようにすることの利点は、より明確になりつつあります。

- 社員に対する柔軟性の向上
- ビジネスの生産性を向上
- お客様へのサービス向上
- 地理的な拡大による優秀な人材の採用の容易化
- 施設費や社員の移動経費の削減
- 社員のワークライフバランスの改善

1. **“Future of Work Reinvented”**(再発明された仕事の未来)、Gartner、2021 年。

2. **“U.S. Mobile Worker Population Forecast, 2020-2024”**  
(米国のモバイルワーカー人口予測、2020～2024年)、IDC、2020 年。

今、私たちはリモートワークの次の段階を迎えています。企業は、すでに慣れ親しんでいるプラクティスに、新しい恒久的なプラクティスを組み合わせようとしています。リモートワークは単に社員の柔軟性を高めるだけではありません。これは、あるビジネスツールやプロセスを見直すことで、ビジネスの根本的な進め方を改善する機会でもあります。恒久的なリモートワークを実現する際に、ソリューションが克服すべき課題として、次のようなものがあります。

- **リモート環境での生産性を向上させる:** 組織は、社員がどこでも、どのデバイスでも生産性を維持できるようにする必要があります。また、IT リソースを利用しにくいリモート環境でも、社員が簡単にツールを使えるようにする必要があります。
- **効果的なコラボレーションを維持する:** コラボレーションは、生産性の高いリモートワークやハイブリッドワークを簡素化しサポートするため、96% の中小企業<sup>3</sup>にとって IT の最優先事項となっています。対面またはバーチャルで意図的なコラボレーションを促進している企業では、チームのイノベーションレベルが75% 高いと報告されています。<sup>4</sup>しかし、適切なツールがなければ、リモートチームのコラボレーション、イノベーション、パフォーマンスは低下します。
- **情報の安全性を確保する:** リモートワークでは、より多くの場所とデバイスを保護する必要があります。より多くの場所に機密データやアプリケーションが存在します。これは、中小企業が必ずしも強固なセキュリティプロトコルを備えていないと知っている不正なユーザーにとっては魅力的なことです。
- **信頼性の高い接続性を提供する:** セキュアな接続性は、生産性の高いリモート社員やハイブリッド社員が、お客様、パートナー、サプライヤー、そしてお互いに仕事をするための基盤です。さまざまなデバイスからアプリケーションに信頼性の低いアクセスをしてしまうと、社員の業務効率が低下し、限られた IT スタッフへの問い合わせが増加し、ダウンタイムが発生することになります。
- **より大きな負荷に対応するためのスケーラビリティ:** リモートワークを実現するためには、社員がリモートロケーションで使用するデバイスを提供するだけでは不十分です。コアビジネスシステムは、より大きな負荷に対応するために、迅速に拡張できるようにしなければなりません。

3. **“Collaboration is 2nd top IT priority for SMBs and the top IT challenge for upper midmarket firms”**

(コラボレーションは中小企業にとって 2 番目に重要な IT の優先事項だが、中堅企業にとっては最重要課題である)、TechAisle、2021 年。

4. **“HR Research Shows Organizations are Eroding Employee Performance and Well-Being with Virtualized Office-Centric Design”**

(HR Research は仮想化されたオフィス中心のデザインが従業員のパフォーマンスと幸福を損なっていることを示している)、Gartner、2021 年。

**PwC の調査データによると、経営幹部はリモートワークを成功させるために投資を増やす必要性を認識しています。投資を増やす分野としては、仮想コラボレーションツール (72%)、安全な仮想接続のための IT インフラストラクチャ (70%) などが上位に挙げられています。<sup>5</sup>**

5. **“It’s Time to Reimagine Where and How Work Will Get Done”**  
(仕事がどこで行われるかを再考する時が来た)、PwC、2021 年。



## 第 2 章:

# クラウドの活用法

リモートワークへの移行が急速に進む中、多くの企業ではクラウドアプリケーションやサービスを活用し、スムーズな移行を実現しています。クラウドは、コンピューティングリソース、データベース、ストレージ、アプリケーションなどの IT リソースをインターネット経由でオンデマンドに提供します。データセンターとサーバーを購入、所有、保守することなく、必要なリソースを従量制料金ですばやく利用できます。

ビデオ会議、メッセージングプラットフォーム、クラウドストレージ、VPN などのクラウドアプリケーションとサービスは、物理的な場所に関係なく、リモートワークのサポートを提供してきました。リモートで作業する社員がクラウドを利用するメリットには、次のようなものがあります。

- **アクセスの容易さ:** リモートワーカーは、ファイルの共有、プロジェクトでの共同作業、メッセージやビデオによる迅速なコミュニケーションを行うことができます。クラウドは、いつでも、どこでも、どのデバイスからでも共有コンテンツとファイルへのアクセスを提供します。
- **セキュリティの強化:** クラウドは安全な基盤の上に構築されているため、リモートワーカーは安全にクラウドのリソースを利用することができます。クラウドに保存されたデータは、自社内で発生する可能性のあるハードウェア障害やクラッシュなどの事故のリスクがはるかに低く、セキュリティはさらに強化されます。

- **より効果的なコラボレーション:** クラウドは、社員、パートナー、お客様がどこにいても、安全なファイル共有や会議を通じて、より良いコラボレーションを促進します。また、これらのツールの多くは、直感的なインターフェイスと使いやすさを追求して設計されており、トレーニングや導入の際に IT リソースのサポートをほとんど必要としません。
- **柔軟なスケーラビリティ:** クラウドであれば、より多くのリモートワーカーのニーズに必要なだけ対応することができます。急に社員全員を一定期間リモート環境に移動させなければならなくなった場合でも、クラウドを利用すれば即座に対応することができます。
- **運用コストの削減:** クラウドで使用するサービスのみの料金を支払い、必要に応じて独自のライセンスを持ち込んで (BYOL) ユーザーに一貫した体験を提供することができます。ピーク時にのみ必要となるインフラストラクチャの追加の構築や、高価なライセンスの購入を避けることができます。



### 第3章:

## 評価: 恒久的なリモートワーク戦略を実施していますか?

組織は将来を見据えて、リモートワーカーが使用するツールやセキュリティを強化することで、リモートワークモデルを進化させる機会が生まれます。将来に向けて、リモートワークツールの改善点を把握するために、以下の質問を検討してみてください。以下の記述のいずれかが貴社に当てはまる場合、クラウドは貴社を支援するソリューションを提供することができます。

通話、会議、共同作業でそれぞれ別のアプリケーションを使用しており、効率的とは思えません。

生産性の高いリモートワーカーをサポートするためのツールやプロセスがすべてそろっているわけではない。

リモートワーカーが重要なファイルやアプリケーションにアクセスできるよう、ノートパソコンを発送する必要がある。

GPU を多用するアプリケーションを使って自宅で作業することができないエンジニアやデザイナーがいる。

従来ファイル共有システムを運用しており、分散しているリモートワーカーが簡単にコンテンツをコラボレーションできるような環境ではない。

リモートワーカーのデバイスに入っているかもしれない会社の機密データの管理を維持することに懸念がある。

リモートワーカーの数が変動するため、VPN を拡張することが難しい。

コールセンターはあるが、エージェントのリモートワークを実現できていないので、実現したいと考えている。

コールセンターの通話やチャットの量が、現在のコンタクトセンターのキャパシティを超えた場合の対策がない。

リモートワーカーは、必ずしも必要な方法でお客様とつながることができるとは限らない。

事業継続計画がしっかりできていない。



## 第 4 章:

# リモートワークのための AWS ソリューション

AWS は、社員のリモートワークを迅速、安全、かつコスト効率よく実現するための支援を行っています。リモートワーカーのニーズに応えるために、AWS は、どこからでも企業のリソースに安全にアクセスできるクラウドサービスを提供し、企業のコンテンツを安全にクラウドに残すことができます。組織内外のドキュメントをリモートで共有し、コラボレーションを行うためのツールを提供し、どこからでも仮想会議、通話、チャットを可能にするスケーラブルなコラボレーションおよびミーティングソリューションを提供します。お客様のご要望に合わせ、必要なサービスをデプロイします。

## 安全性の高いクラウドデスクトップ

リモートワーカーやモバイルワーカーに十分な装備のノートパソコンやデスクトップを提供することは高価であり、その確保、管理、維持には時間がかかります。ユーザー数の変化に対応するために適切なデバイスの数を決定すると、結果的に買いすぎてしまうことがあります。

Amazon WorkSpaces は、従来のデスクトップを Windows および Linux 向けの管理された安全なクラウドリモートデスクトップサービスに置き換え、リモートワーカーにいつでも、どこでも、インターネット接続されたデバイスから、高速でレスポンスなデスクトップ体験を提供します。Amazon WorkSpaces を利用することで、従来のデスクトップのデプロイ手法や仮想デスクトップインフラストラクチャ (VDI) ソリューションと比較して、いくつかのメリットがあります。クラウドデスク

トップのデプロイ規模を即座に拡大または縮小し、変動するリモートワーカーの数に対応することができます。デスクトップの在庫を維持するための高いコストと管理負担が不要になります。また、ハードウェア、電力、冷却のコストがかかる従来のオンプレミス型 VDI システムよりも、TCO の面で優れています。また、エンドユーザーのデバイスにデータが保存されないため、セキュリティ面でも安心です。

## リモートのコミュニケーションとコラボレーション

真のコラボレーションとは、単なるビデオ会議を超えたものです。それは、社員がどこにいても継続的なチームワークと生産性を実現するために、すべてのビジネス活動を統合することです。

Amazon Chime は、統合された安全なアプリケーション内で、どこからでも会議、チャット、コンテンツの共有、ビジネス電話の発信ができる機能を提供します。チームは 1 つの場所で複数のモード (音声、ビデオ、ウェブ、メッセージング) すべての作業をすることができます。初期費用や長期契約が不要で、充実した機能を従量制料金で利用できる利点もあります。

## 安全なリモートネットワークアクセス

従来の VPN は、社員の大半がオフィスにおり、ほとんどの IT サービスがクラウドではなくオンプレミスにある場合の利用を想定しています。従来のクライアントベースの VPN ソリューションの管理には、スケーリングと運用上の課題があり、予期せぬ出来事によって帯域幅と接続要件が急増し、VPN の可用性が低下した場合には、さらに悪化することになります。AWS Client VPN はクライアントベースのマネージド VPN サービスです。リモートワーカーは、オンプレミスのハードウェアのインストールや管理、VPN クライアントのプロビジョニングを行うことなく、AWS とお客様のオンプレミスネットワーク内の許可されたあらゆる企業リソースにアクセスすることが可能です。リモートワークのピーク時の需要に従い、VPN を必要に応じて拡大または縮小することができます。

## 安全なコンテンツのコラボレーション

従来のネットワークファイル共有やオンプレミス型のエンタープライズコンテンツ管理ソリューションは、費用がかかり、保守が複雑です。Amazon WorkDocs を使用すれば、社員はどこにいてもコンテンツの作成とコラボレーションを行うことができます。Amazon WorkDocs があれば、リモートのチームも、ファイルをやりとりすることなく、どのデバイスからでもコラボレーションすることができます。

## アプリケーションストリーミングサービス

社員が継続してリモートで仕事をするようになった今、その体験を向上させる方法の一つが、どこからでもデスクトップアプリケーションに瞬時にアクセスできるようにするアプリケーションストリーミングです。企業のアプリケーションを社員の物理デバイスからクラウドに移行することで、アプリケーション管理の簡素化、セキュリティの向上、コスト削減を実現します。Amazon AppStream 2.0 を使用すれば、AWS の計算能力を活用し、CAD、CAM、CAE、3D モデリング、シミュレーション、ゲーム、動画および写真編集ソフト、医療画像、ライフサイエンスなど、GPU、CPU、メモリ、ストレージの制約から、通常はデバイスでリモート利用できないアプリケーションを実行することが可能です。

## 仮想コンタクトセンター

お客様との対話を強化するためにコンタクトセンターの利用を検討している企業や、すでにコンタクトセンターを設置している企業では、コンタクトセンターのエージェントにリモートワークの機能を提供することが必須となっています。コンタクトセンターの設立、設定および運営は、小規模であっても複雑でコストがかかる可能性があります。新機能の追加やワークフローの最適化には多くの時間がかかり、多くの企業では、ビジネスのニーズに対応するために複数のソリューションが必要であり、それによりさらに複雑な状況となる可能性があります。

Amazon Connect は、使いやすいクラウドコンタクトセンターであり、優れた顧客サービスを低コストで提供するのに役立ちます。クラウド上に構築されているため、中小企業の成長に合わせてコンタクトセンターを簡単に拡張でき、エージェントはどこからでも働けるようになります。Amazon Connect を利用したコンタクトセンターの設立には、技術的なスキルはほとんど必要なく、継続的に管理するためのインフラストラクチャも不要です。Amazon Lex チャットボットを最初の会話インターフェイスとして追加することで、お客様とのやりとりを自動化し、コンタクトセンターのエージェントとの接触率を低減します。



## 第 5 章:

# リモートワークに AWS を使用する理由

AWS は、世界中のお客様がコラボレーションを実現し、アプリケーションやリソースに安全にアクセスできるようにすることで、ビジネスを継続的に行えるように支援しています。中小企業が AWS と提携する理由をご説明します。

- **セキュリティ:** セキュリティは、リモートワークのソリューションを実現するための基本的な要素です。AWS クラウドは、グローバルな銀行や政府機関など、世界有数の機関の最も厳しい要件を満たすように構築されています。この同じインフラストラクチャを使用して、データを保護し、アプリケーションを保護し、セキュリティとコンプライアンス標準を満たすことができます。AWS は AWS インフラストラクチャを脆弱性、侵入、詐欺から保護する責任を持つ一方で、お客様は AWS インフラストラクチャ上にあるソフトウェア、データ、アクセスが安全かつ自らのコントロール下にあることを確認することで、リソースの保護に参加しています。
- **スケーラビリティ:** サービスを即座にデプロイして利用することができ、また可能な限り迅速に拡張することができます。社員を数時間でリモートモデルに移動させ、スケールアップやスケールダウンをしながら、実際に必要なリソースをプロビジョニングします。
- **信頼性と回復力:** AWS は、高い回復力と安定性を持つクラウドインフラストラクチャとサービスを構築しています。リモートワークでは、IT システムやアプリケーションにアクセスできることが重要であり、ダウンタイムが発生すると、生産性が低下するリスクがあります。AWS は、計画外のダウンタイムを削減し、どこからでもアプリケーションとデータに高い信頼性をもって接続できる、高可用性クラウドを提供します。

- **コスト削減:** 従量制料金のため、最低月額料金や長期契約、ライセンス料の前払いが不要で、ビジネスニーズの変化に対応できるため、コスト削減につながります。さらなるコスト削減のために、使用が確定しているリソースを一定量予約することで、割引料金を適用できます。
- **パフォーマンス:** エンジニアやデザイナーなどのリモートワーカーは、GPU を多用する 3D デザインや複雑なエンジニアリングワークロードを実行するための強力なワークステーションを自宅に所有していない場合があります。このような社員に高性能なワークステーションを提供するのではなく、AWS のクラウドストリーミングを利用することで、わずかなコストで高速かつスムーズなエクスペリエンスを実現することができます。

## 開始方法

AWS のリモートソリューションで、社員がどこで働いていても安全を確保し、ビジネスの生産性を最適化することができます。開始するには、次のステップを実行します。

- **セルフサービスのリソースを利用する:** クイックスタートやチュートリアルで、各ソリューションの使い方やデプロイ方法を学ぶことができます。AWS 無料利用枠を利用すれば、無料トライアルやオファーを通じて、AWS の製品を実際に体験することができます。
- **サードパーティアプリケーションを見つける:** AWS Marketplace では、品質が確認され、AWS での動作が認可されたソフトウェアアプリケーションを使用して、リモートワーク機能を拡張することができます。AWS Marketplace を通じてアプリケーションのサブスクリプションを購入ことができ、1 つのベンダーですべてのソフトウェアを集中管理することが容易になります。
- **パートナーとの連携:** Amazon パートナーネットワーク (APN) でパートナーを選択することで、プロジェクトを迅速に開始し、継続的にコストを最適化することができます。

ハイブリッドワークプレイスへの対応を進めるにあたり、リモートワーカーのコラボレーション、セキュリティ、リソースアクセスを可能にする方法として、クラウドを活用することができます。クラウドは、社員のリモートワークへの移行をシームレスにするだけでなく、オフィススペース、光熱費、出張費などの諸経費を節約するのにも役立ちます。オンプレミスではなく、クラウドベースのインフラストラクチャを使用することで、柔軟性、スケーラビリティ、セキュリティが向上し、すべて従量制料金モデルなので、ピーク時のリモートワーカーの数に合わせて構築するために追加費用をかける必要はありません。

**どこからでもセキュアなリモートワークを実現する方法について、詳しくはこちらをご覧ください。**