TeamViewer

シフト レフト (先回りの対策) :
IT リーダーのためのデジタルワークプレイス
成熟度プレイブック

リアクティブ (受動的) な IT から
プレディクティブ (予測的) な IT への移行実践ガイド



目次

(クリック可能なリンク)

00 • **はじめに**
デジタル ワークプレイスの構想から成熟した運用へ 03

01 • **デジタル ワークプレイスの進化** 06

02 • **デジタル成熟度が停滞する理由** 10

03 • **成熟度のギャップ : デジタル フリクションが生ずる場面** 13

04 • **デジタル ワークプレイスの成熟度ギャップの解消** 17

05 • **シフト レフト プレイブック** 21

06 • **体験に基づいた IT 組織の構築** 26

07 • **まとめ**成熟への道のり 29

はじめに

デジタル ワークプレイスの構想から成熟した運用へ

デジタル ワークプレイスの変革は完了していますか?

最先端のコラボレーション ソリューション、エンドポイント管理ツール、セキュリティ インフラへの投資。ハイブリッド ワークの導入と重要なワークフローのデジタル化。文字の上では、変革は完了しているように見えます。

ですが、デジタル ワークプレイスの改善は、測定可能な価値を生み出していますか？今後、問題が発生したとき、どのような状況が生ずるでしょうか。。

よくあるパターンは、従業員がデジタル フリクション (IT に関する支障) を感じてチケットを発行し、IT 部門が**調査を実施**して、最終的に解決に至るというものです。最先端のツールであっても、事後対応型の運用モデルでは十分な効果を発揮できません。このモデルは問題を解決するためのもので、発生を防ぐものではないからです。

デジタル フリクションは必然的に再発し、従業員の生産性に影響して、運用コストの増加や IT への信頼性低下を招きます。

これが、デジタル ワークプレイスの構想と成熟の間に存在するギャップです。

1.3



従業員がデジタル フリクションによって、1か月あたり平均して失っている労働日数。

2025年 デジタル フリクションの影響レポート

750 名の IT プロフェッショナルを対象に実施された、所属組織の従業員のデジタル体験 (DEX) についての最新調査では、6 つの主要な DEX 機能における平均成熟度スコアは、**30 点満点中 17 点 (57%)**でした。多くの組織が再現可能なプロセス、指標、トレーニングを準備し、デジタル ワークプレイスの成熟度向上を試みていますが、ほとんどのケースでその一貫した導入が実現していません。プレディクティブ (予測的) なケイパビリティを獲得している組織はごくわずかに留まります。

多くの組織が直面する停滞ポイントがここにあります。予測や予防のために最新のツールを導入しているものの、依然としてリアクティブ (受動的) な IT 運用を基本とする状態が続いています。デジタルワークプレイスの変革を次のフェーズへ進めるためには、IT チームが支障が生ずる前に問題を検知して、修正を自動化し、従業員のデジタル体験を継続的に改善させる必要があります。

つまり、**シフト レフト (先回りの対策)**への移行です。

このプレイブックは、シフト レフトが実際にどのように機能するかを示しています。調査と実際のインサイトに基づき、リアクティブ (受動的) なサポートからプロアクティブ (積極的) かつプレディクティブ (予測的) な IT への移行方法を解説します。

57%

6 つの主要 DEX ケイパビリティにおける
平均成熟度スコア

シフト レフト

定義

シフト レフトは、問題の検出・診断・解決をエンドユーザーに近い階層で実施し、上位のサポートへの依存を減らし、解決までの時間を短縮するサービス戦略です。デジタル ワークプレイスやエンドユーザーの　IT 環境では、エンドポイントの可視性向上、プロアクティブな監視、セルフサービス ツール、自動化によってシフト レフトが実現されます。これにより、従来は専門家の介入が必要だった問題でも、レベル 0/1 のチームや従業員自身で解決できるようになります。

結果、チケット件数が減少し、サポート コストが削減され、従業員のデジタル体験全体が向上します。

デジタル ワークプレイスの進化

デジタル ワークプレイスの進化

デジタル ワークプレイスは明確な段階を経て進化し、それぞれの段階で**IT がビジネスを支援する方法**が再定義されています。この背景を理解することが、デジタル ワークプレイスの成熟への道のりにおいて重要となります。

インフラ重視

かつてデジタル ワークプレイスはインフラによって定義されていました。IT 部門の役割はデバイス、ネットワーク、オンプレミス システムの維持や管理であり、稼働時間、可用性、制御が成功の指標でした。従業員は同じ環境で働き、IT 部門は舞台裏でシステムを稼働させていました。何かの障害が発生すると、**IT 部門は事後対応**で解決していました。

複雑化する IT

クラウド コンピューティングと SaaS アプリケーションは、次の大きな転換点となりました。従業員は、特定の場所やデバイスに縛られることなく、どこからでもツールにアクセスできるようになり、組織は、コラボレーション プラットフォーム、クラウド サービス、モバイル デバイス管理の仕組みを急速に導入しました。
これにより、ハイブリッド ワークが広く採用されるようになり、**新たな複雑性**が加わりました。IT 環境はより分散し、従来の受け身的なアプローチでは管理が困難になりました。

体験に基づいた運用

今日、最適なデジタル ワークプレイスは、**AI によって支えられる体験に基づく運用**です。

先進的な組織は、デジタル ワークプレイスのパフォーマンス、すなわち運用の有効性、従業員の生産性への影響、測定可能なビジネス価値の提供に注目しています。

この再定義により、IT チームはデバイス管理や修理といった基本的な作業から一歩進み、体験を創出し、ビジネスを生産性・変革・成長の新たな高みへと導けるようになりました。

DEX は、IT が提供するデバイス、アプリケーション、接続性、サポートと、従業員の日常業務における技術への体験を結び付けます。



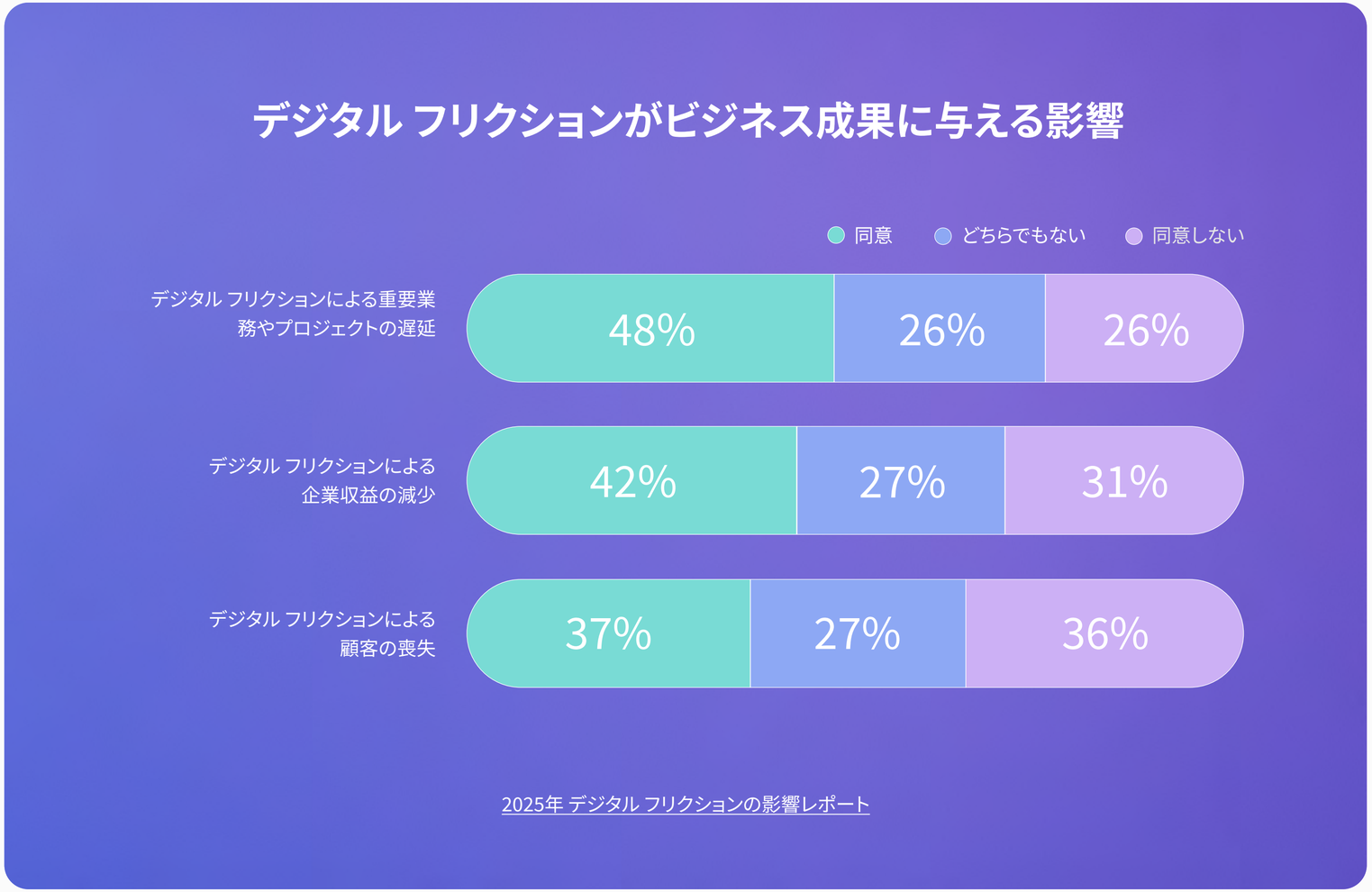
デジタル フリクションを放置すると

デジタル フリクションがより複雑化します。2025 年「デジタル フリクションの影響」レポートが示すように、個別の技術的課題として端を発した問題が、短期間でビジネスの他分野へと波及します。

「回答者の約半数 (48%) が、過去 1 年間にデジタル フリクションによって重要な業務やプロジェクトに遅延が発生したと報告しています。また、42% が直接的な企業収益の減少を挙げ、37% が IT に生じた支障により顧客を失ったと回答しています。」

デジタル フリクションを放置すると、生産性、パフォーマンス、信頼が損なわれます。システムの維持や問題への対応だけでは不十分です。

ユーザー体験を積極的に監視・維持・改善することが求められます。このために重要なのが、デジタル ワークプレイスの成熟度です。



デジタル ワークプレイスの成熟度が重要な理由

成熟した環境では、技術、体験、運用がビジネス成果と連動します。従業員は有意義な業務に集中でき、IT はプロアクティブに運用され、チームはデジタル体験を継続的に測定し、AI 導入と革新を実現します。デジタル ワークプレイスは単なるインフラではなく、ビジネスの成果を高める原動力となります。

これは、具体的な効果を生み出します。
成熟が進むことで、ツールの管理から成果の提供へと焦点が移り、技術の性能がビジネス価値に直接結び付くようになります。この進化は、組織が IT チームに求めるものを根本的に変化させました。

生産性の向上

従業員のトラブルシューティングにかかる時間が短縮され、価値創造により多くの時間を充てることができます。

従業員体験の強化

デジタル フリクションやダウンタイムを削減し、エンゲージメントおよび定着率を向上させます。

運用効率の向上

問題の再発が減り、手作業による介入も減少します。

より良いビジネス成果

レジリエンスの強化から顧客体験の向上まで。

デジタル成熟度が停滞する理由

デジタル成熟度が停滞する理由

デジタル ワークプレイスの近代化に長年投資すれば、成熟度は自然に高まると考えがちです。しかし、基盤が整っていても、運用モデルもそれに合わせて進化する必要があります。成熟度は導入するツールによって決まるものではありません。**デジタル ワークプレイスがどれだけ効果的に機能しているかで判断されるのです。**



Andrew Hewitt
TeamViewer 戦略技術担当副社長

「現代の IT の役割は、従業員へ優れたデジタル体験を提供し、業務を効率化して、組織全体で AI 導入を推進することで、デジタルワークプレイスの成熟を支援することにあります。」

57% で停滞

デジタル ワークプレイスの成熟度については、明確な停滞ポイントがあります。750 名の IT プロフェッショナルを対象とした最新の調査によると、DEX の成熟度スコアの平均は**30 点満点中 17 点であり、全体の 57% に留まっています。**

この段階では、組織がプロセスを標準化し、ツールを導入し、再現可能なワークフローを構築します。しかし、まだ**プロアクティブ (積極的) でも、AI を活用するものでもありません。**

あらゆる DEX のケイパビリティで同じパターンが見られます：

- 81% が DEX を監視している一方で、**プレディクティブ (予測的) で、AI 主導の体験インサイトを活用しているのはわずか 7%。**
- 91% が電話やメール以外のサポート システムを提供している一方で、**AI を滑油用したプロアクティブ (積極的) なサポートを利用しているのはわずか 8%。**
- 82%がワークスペースのパーソナライズ オプションを提供しているが、**AI を活用するアダプティブ (適応的) なパーソナライズを実現しているのはわずか 8%。**
- 81%がその場限りの DEX フィードバック収集にとどまらず、より踏み込んんだ取り組みを行っているが、**プレディクティブまたは AI 主導のセンチメント分析、あるいは組み込み型のセンチメント分析を活用しているのはわずか 15%。**



その結果、頭打ちとなり、IT チームは以下の課題に直面します。

惰性的な運用
リアクティブ (受動的) なサポート向けに設計されたプロセス

ツールの断片化
インサイトやアクションが連携しない複数のシステム

チームのサイロ化
エンドポイント、サービス デスク、アプリケーション チームが個別に運用

リアクティブ (受動的) なワークフロー
障害発生後に問題を解決する仕組み

IT のプロが、反復性、断片化、非効率性によって形成される環境について指摘します。

「従業員も各部門も、共通の利益よりも自身の目標に過度に集中しています。」

IT サービス・コンサルティング業界
IT 管理者

「一つを修正すると別の部分に不具合が生じ、すべてを連携させて正常に動作させるには、絶えず調整が必要になります。」

製造業 IT運用ディレクター

「多くの依存関係があることに不満を感じます。進捗は複数のシステムやチーム、承認に左右されるため、解決策が明確でも提供が遅れることがあります。」

コンピューター・ネットワーク セキュリティ業界
テクニカル サポート エンジニア

「IT 分野で最も悩ましい点の一つは、本来防げるはずの問題が繰り返し発生してしまうことです。これは、時間や予算の制約、変化の拒絶が原因となる場合が多く見受けられます。」

金融サービス業界
シニア IT サポート アナリスト

成熟度ギャップ：デジタル フリクションが生ずる場面

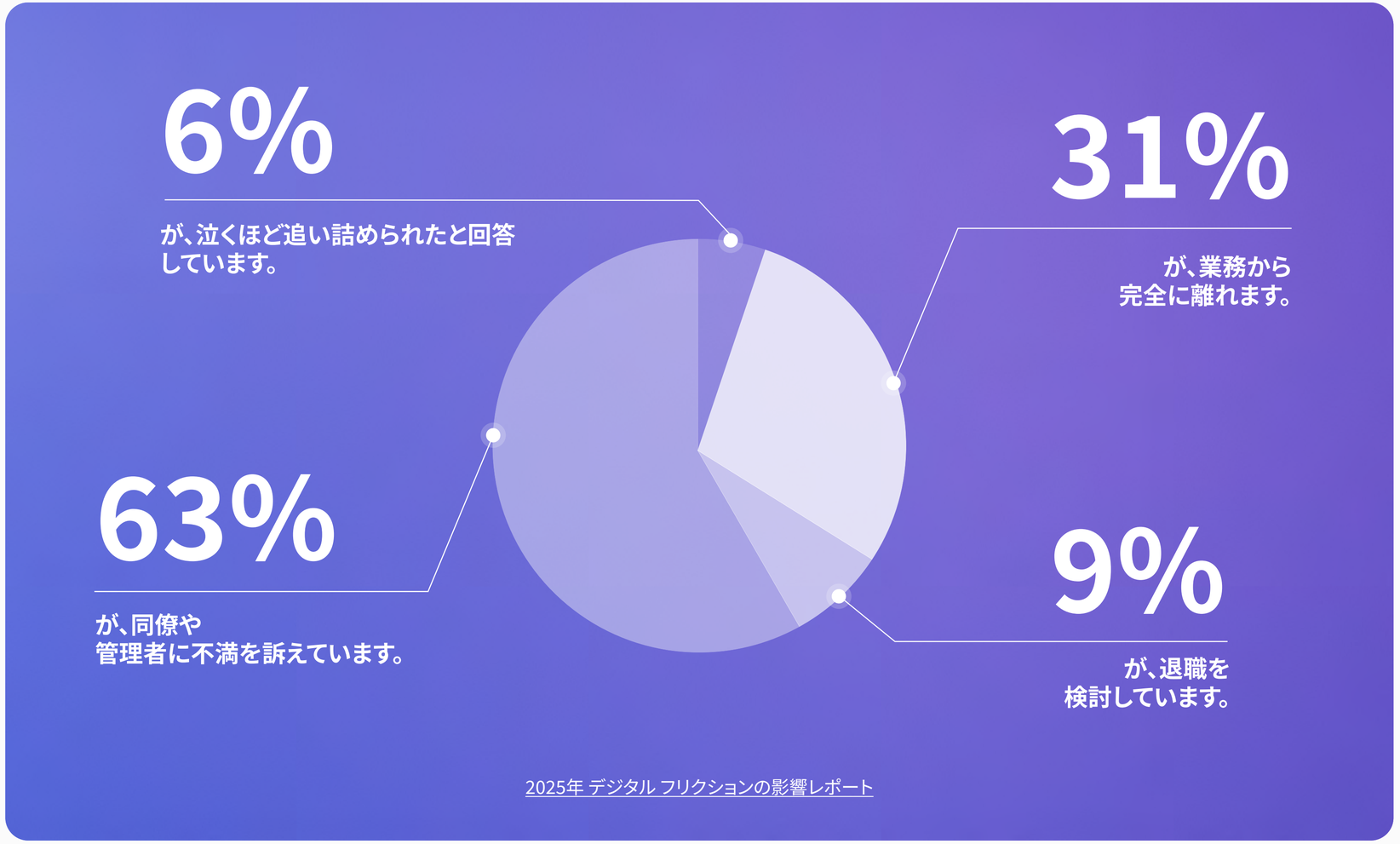
成熟度のギャップ：デジタル フリクションが生ずる場面

一日の始まりに、会議への参加やファイルへのアクセスといったシンプルな作業を行おうとした際、動作の重いデバイスやログインの失敗などで妨げられてしまう状況を想像してください。数分が経過し、作業が滞り、ストレスがたまります。

IT 技術に支障が生ずると、従業員はその影響を実感します。多くは同僚やマネージャーに不満を訴え (63%) 、一部は業務から完全に離れてしまいます (31%)。また、少数ながらも泣くほど追い詰められた (6%) と回答する人もおり、9% は退職さえ検討しています。

これらのインサイトは、一部の分野で進展が見られるものの、デジタル フリクションが生じていることを示しています。

これが成熟度のギャップです。



デジタル フリクションの理解

デジタル フリクションとは、職場における IT 技術に関連するあらゆる課題のことであり、それによって従業員が業務を効率的に遂行できなくなったり、場合によっては業務そのものができなくなったりする状態を指します。

システム、アプリケーション、デバイスが想定どおりに動作しない場合、業務プロセスが中断され、生産性が制限されます。これは、オフィスのデスクトップやハイブリッド環境から、現場業務や産業環境まで、あらゆる環境で発生する可能性があります。

「デジタル フリクションの影響」レポートでは、典型的なデジタル フリクションを明らかにしています：

- 接続の問題 (88%)
- ハードウェア障害 (80%)
- ソフトウェア障害またはクラッシュ (82%)
- 認証の問題 (80%)
- 予期しないソフトウェア アップデート (85%)
- サイバーセキュリティ問題 (66%)

個々の問題は一見些細または一時的に見えるかもしれませんが、その影響は広く波及し、重大な結果を招きます：

- 重要プロジェクトおよび業務の遅延
- 企業収益の減少およびビジネス機会の喪失
- セキュリティおよびコンプライアンス リスクの増大
- 従業員の生産性およびエンゲージメントの低下
- IT 部門およびシステムへの信頼性の低下

成熟が損なわれる場面

IT への投資と成熟のギャップは、日々の業務で明確に確認することができます。最先端の環境でも、障害が発生すると IT 部門の対応業務が発生します。

このような事後対応型のパターンが続くのは、**可視性・自動化・連携**が限定的であるためです。IT 部門は問題を早期に検知できず、多くの対応は手動での介入によって行われます。これは統合的な運用行えていないことを示しています。最新のツールが連携しておらず、**問題の予測や未然防止**を行えていないのです。

デジタル フリクション (IT 技術の支障) はビジネス リスクを生じさせます。
そして IT 運用がリアクティブ (受動的) なものであるならば、そのリスクは
構造的なものとなります。

運用コストおよび人的コスト

リアクティブ (受動的) な IT には、運用コストも人件費も生じます：

- **解決に時間のかかる**事後の診断
- **サポート対応件数を増加させる**予防可能なインシデントの再発
- **IT リソースが逼迫し**、戦略的業務に充てる時間が限定される
- **一貫性のないユーザー体験を生み出し**、生産性や信頼感を低下させる

リアクティブ (受動的) な IT 運用が人に与える影響も明確です。ある IT プロフェッショナルは「最も不満を感じる点の一つは、受け身の対応サイクルから抜け出せないことです。従業員に影響する前に防ぐための、長期的でプロアクティブなソリューションの導入よりも、繰り返し発生する問題を手動で修正することに多くの時間を費やしています」と述べています。別の担当者は「戦略的なプロジェクトや改善により多くの時間を使えれば、より満足できる」と述べています。

このフィードバックは、IT 部門が革新や改善に自由に取り組めず、**事後対応のサイクル**にとらわれている環境を反映しています。

「長期的なプロアクティブ ソリューションを実装するリソースを確保するよりも、繰り返し発生する問題の対応に多くの時間を費やしています…」

ヘルスケア業界 IT 運用ディレクター

デジタルワークプレイスの成熟度キャップの解消

シフト レフト (先回りの対策) : デジタル ワークプレイスの成熟度ギャップの解消

成熟度ギャップを解消するには、IT の運用方法を根本的な変革が不可欠です。ここで重要となるのが**シフト レフト (先回りの対策)** という概念です。

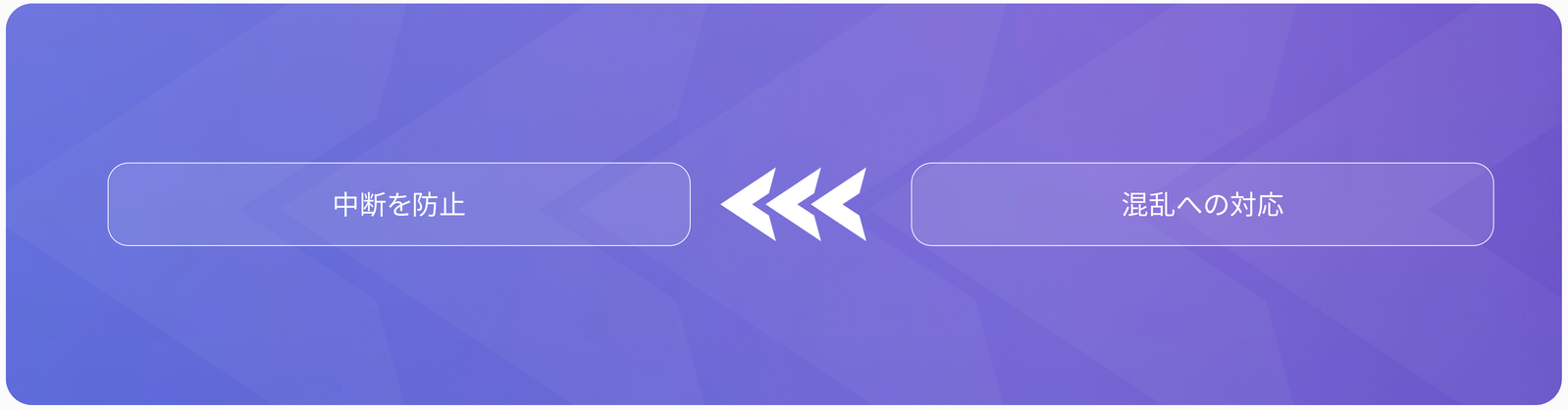
シフト レフトは、従業員がデジタル フリクションを感じる前、チケットを発行する前、そして生産性が低下する前に、IT 部門が問題を早期に特定し対処することを指します。

全体として、これは IT の役割におけるより広範な進化を反映しています。もはやインシデントの解決に限定されず、ニーズを予測し、体験を最適化し、シームレスな業務を大規模にサポートすることが、現在の IT には求められているのです。

具体的な内容は次のとおりです:

- 問題が深刻化する前に検出する
- 自動修復機能で手作業を軽減する
- 経験やパフォーマンス データを活用し、意思決定を導く
- デジタル ワークプレイス環境を継続的に改善する
- 従業員に対して詳細なインタビューを実施し、初期段階から最適な体験を設計する

言い換えると、シフト レフトは**デジタル フリクションに先回り**するための戦略的な道筋です。



リアクティブ (受動的) な IT から プレディクティブ (予測的) な IT へ

シフト レフトは、成熟度の 3 段階を順に進むプロセスです。

01 リアクティブ (受動的)

障害発生後に問題を解決する場合、チケット、アラート、従業員からの苦情をきっかけに IT 部門は対応を開始します。対応が遅れると、生産性に影響します。

02 プロアクティブ (積極的)

IT 部門は繰り返し発生する問題を事前に検知・解決し、従業員への影響を最小限に抑えます。自動化により、反復的なインシデントが減り、パフォーマンスに影響を及ぼすパターンについてのインサイトが得られます。

03 プレディクティブ (予測的)

IT 部門は影響が出る前にデジタル フリクションを予測します。異常検知やセンチメント分析などの AI 機能により、リスクを早期に特定し、従業員が認識する前に解決します。

IT チームはシフト レフトを望んでいる

システムの稼働維持だけでなく、今日のチームは、問題の再発阻止や手作業の削減、そしてより高付加価値な業務への集中を求めています：

「IT チームがより多くの日常的なメンテナンス作業を自動化できればよいです。」

SaaS・ソフトウェア業界 IT ディレクター

「チームにより多くの時間とリソースがあれば、よりプロアクティブ (積極的) な対応が可能となり、ユーザーに影響が及ぶ前に問題を防止し、業務の円滑な遂行を維持できます。」

政府機関 IT エンジニアリング シニア マネージャー

「問題が発生する前に予測し、手に負えなくなる前に対処方法を把握できればと考えています。」

投資銀行業界 IT 情報セキュリティ オフィサー

シフト レフトへの推進は実際の業務ニーズによるものであり、TeamViewer の調査ではこの動きがすでに進行中であることが示されています。例を挙げると、**アラート付き自動監視を利用している割合が 22% 以上、自動化されたリモート サポート ワークフローを利用している割合が 21% 以上**となっており、プロアクティブな取り組みが進展していることが確認できます。

プレディクティブな手法は依然として稀であり、通常はすべてのケイパビリティにおいて 5〜10% 程度にとどまっていますが、これらの数値はこれまでの進展と今後の可能性の両方を示しています。

プレディクティブな運用のビジネスケース

プレディクティブな IT への移行はビジネスの優位性となります。シフト レフトを進めることで、さまざまな側面にわたりその効果が現れます。

- **従業員の生産性が向上し、**デジタル フリクションが軽減され、ワークフローが途切れることなく維持されます。
- 繰り返し発生するチケットや手動でのトラブルシューティングが減少することで、**IT 効率が向上します。**
- リスクを早期に特定し対処することで、**レジリエンスが強化されます**
- **IT チームがトラブル対応に費やす時間が減少すると、**変革への推進力が高まります。

この変化は IT プロフェッショナルが求める内容、すなわち反復作業の削減、自動化の推進、戦略的インパクトの向上とも直接一致しています。成熟度が高まることで、アクティブなサポートから、プロアクティブかつプレディクティブにビジネス パフォーマンスを推進する役割へと、IT が進化するための条件が整います。

「大きな違いを生み出す自動化と効率化。」

IT サービスおよびコンサルティング業界 情報技術担当副社長

シフト レフト プレイブック

シフト レフト プレイブック

この時点で、シフト レフトの必要性は明確です。IT リーダーは、セキュリティとコンプライアンスの強化、運用コストの削減、より優れたデジタル体験の提供を求められており、同時に自動化や AI の導入も加速させる必要があります。一方、多くのチームは依然として予防可能な問題の解決に取り組んでいます。

シフト レフトは、ライフサイクルの初期段階で課題に対応し、混乱を抑え、反復作業を排除し、IT チームが戦略的施策に注力できる余地を生み出すことで、実践的な前進の道を提供します。その結果、効率性とレジリエンスを備え、体験に基づいた運用モデルが実現します。

この方法を用いることで、反復的な手作業をシステマティックに削減し、デジタル フリクションの主な原因を排除し、大規模に従業員体験を向上できます。

ただし、シフト レフトは単独の取り組みではありません。運用規律から始まり、インテリジェントな自動化を経て、体験インテリジェンスによる予測的なデジタル運用へと進化します。各フェーズが自信、ケイパビリティ、勢いを高め、受動的な対応が許されないデジタル ワークプレイスで積極的な運用を実現します。

このプレイブックでは、**安定化と標準化、自動化と最適化、予測と予防の 3 段階にわたるプロセスを示しています。**



フェーズ 1：
安定化と標準化

目標：運用管理

フェーズ 1 では、デジタル ワークプレイスの基盤を管理することに重点を置きます。IT 部門が効率や従業員体験を向上させる前に、安全で、可視化され、一貫性のある環境を確保する必要があります。この基盤がなければ、自動化や AI はリスクを軽減するのではなく、リスクを増大させる可能性があります。

最優先事項は**エンドポイントの可視性**です。リアルタイムかつデータドリブンの環境においては、導入されたデバイス、コンプライアンス対応、稼働状況などを把握するために不可欠です。これには、暗号化やコンプライアンス制御などの重要なポリシーが適用され、期待どおりに機能しているかの検証も含まれます。可視性によって憶測が事実に置き換わり、IT 部門は影響度に基づいてアクションの優先順位を決定できるようになります。

ソフトウェアの整合性も同様に重要です。Intune や SCCM などの主要な管理およびセキュリティ エージェントは、正常に動作し、確実にレポートを送信できる状態である必要があります。これらのエージェントが兆候なく障害を起こすと、盲点が生じ、セキュリティ、コンプライアンス、データへの信頼が損なわれます。フェーズ 1 では、これらの基盤コンポーネントの正しい動作を確保します。

パッチ適用は、運用管理における重要な柱の一つです。多くの組織では、状況を完全に把握できていないまま、部分的な対応にとどまっています。フェーズ 1 では、リアルタイム データを活用してパッチ適用状況をベンチマークし、そのインサイトをもとに修復の優先順位を決定することを重視します。エンドポイントが安全かつ最新状態でなければ、体験に基づく施策は成功しません。

リモート サポートの標準化は、業務の安定化に重要な役割を果たします。IT チームは、リモート サポートおよびリモート アクセスのワークフローを標準化し、従業員が場所を問わず一貫したサポートを受けられる環境を整備します。これには、重複するツールの統合、運用の複雑さの軽減、そして、リモート アクセスがセキュリティおよびコンプライアンス要件を満たすようにすることが含まれます。目標は、リスクを高めるギャップを排除しつつ、ハイブリッド ワークを安全にサポートすることです。初期段階から、**AI は価値をもたらします**。ダッシュボードを手動で確認する代わりに、テレメトリ データの相関分析を活用し、コンプライアンスの問題を可視化し、新たなリスクを特定し、チケット発生の主な要因を明確化します。Tia (TeamViewer インテリジェント エージェント) などのエージェントの早期活用など、AI 支援のトラブルシューティングを使用することで、課題の迅速な解決と、人的リソースの最適な集中が可能となります。

成果

フェーズ 1 で得られる成果は、安定性・セキュリティ・コンプライアンスを備えた**運用基盤**です。エンドポイントの可視化、ポリシーの適用、リスクの把握により、信頼性が高まります。この基盤が、従業員への一貫したサポートを実現し、次のフェーズでの体験に基づき、AI を活用した改善への準備となります。

フェーズ 1 チェックリスト

- **エンドポイントのリアルタイム可視化を確立**
  - 暗号化、コンプライアンス、ポリシー適用を監視
  - すべてのエンドポイントを網羅
- **ソフトウェアの整合性を検証**
  - Intune や SCCM などの主要エージェントが稼働し、レポートが送信されていることを確認
  - 盲点を特定し、修正を実施
- **パッチ適用状況をベンチマーク**
  - リアルタイム データを活用してコンプライアンスを測定
  - リスクに基づきパッチ適用を優先づけ
- **AI のインサイトを活用し、セキュリティとコンプライアンスを強化**
  - テレメトリ データを活用してギャップを特定
  - 主要なチケット発生要因を早期に特定

フェーズ 2 :
自動化と最適化

目標 : 手作業の削減

運用管理が確立されたフェーズ 2 では、インフラから自動化とデジタル体験の向上へと焦点が移行します。目的は、手作業の削減や反復作業の排除によって IT の効率を高め、プロアクティブな対応で DEX を向上させることです。ここでは、IT チームがデジタル フリクションが最も大きな影響を及ぼす領域を分析します。障害発生後にインシデントへ対応するのではなく、体験のインサイトやチケット データから、最も頻発しコストのかかる問題を特定します。これにより、システムの維持から利用体験の向上へと明確に移行することが可能になります。

最初のステップは、**チケット発生の主な要因を特定すること**です。AI を活用した TeamViewer Session Insights などのツールで既知の問題をすべて記録することを検討します。その後、テレメトリ データを確認することで、問題を未然に発見することができます。

次に、**自動化**を意図的に適用します。広範な自動化を目指すのではなく、最も一般的な 3 つのチケット発生要因を優先します。発生件数が多く、繰り返し発生するこれらの課題は、自動化の対象として最適です。チームは既存の自動化や手順を活用するか、独自のワークフローを作成して、問題が深刻化または拡大する前に解決できるようになります。

自動化の成熟度が高まると、焦点は**業務に不可欠なシステム**、たとえば自社開発アプリ、POS システム、キオスク端末へと移行します。これらの環境では、初期段階でより多くの労力やカスタマイズが求められる場合がありますが、長期的な価値は明白です。主要なワークフローの自動化により、信頼性が向上し、運用リスクが低減され、持続的な効率向上が実現します。

この段階では、**デジタル体験のベンチマーク**を設定することが重要です。体験の指標を継続的に追跡することで、改善状況の測定、デジタル フリクションの発生ポイントの監視、自動化や AI への投資価値の可視化が可能になります。これらのベンチマークは、データに裏付けられた進捗状況を明確に示し、継続的な最適化の基盤となります。

成果

フェーズ 2 の成果として得られるのは**プロアクティブな IT 運用です。**反復作業を削減し、応答時間を短縮し、チームがより価値の高い取り組みに集中できる自由度が向上します。ワークフローにインテリジェンスを組み込み、体験データに基づいて優先順位を設定することで、IT は従業員のニーズやビジネスの優先事項に対応できるようになります。

フェーズ 2 チェックリスト

- **主要なチケット発生要因を早期に特定**
  - 従業員への影響が最大の問題に注力
- **業務に不可欠なソフトウェアを最適化**
  - 自動化の可能性が高いシステムを特定
  - 長期的な利益のための先行投資
- **ターゲットを絞った自動化を導入**
  - チケット発生の主な要因上位 3 件から開始
  - 問題がエスカレーションする前に解決
- **デジタル体験のベンチマークを設定**
  - 時間の経過による改善の進捗を追跡
  - デジタル フリクションの発生ポイントを監視

フェーズ 3
予測と予防

目標 : 影響前にデジタル フリクションを予測

フェーズ 3 は**プロアクティブ (積極的) からプレディクティブ (予測的)** な IT 運用への移行を示す段階です。多くの組織ではまだ発展途上ですが、デジタル ワークプレイスの成熟度における次のステージとなります。この段階では、チームが問題を事前に予測し、発生を防止します。

焦点は**継続的な体験インテリジェンスと AI によるインサイト**へと移行します。既知の問題だけに依存せず、従業員に影響が及ぶ前に異常なパターンや新たなリスクを特定できます。これにより、早期解決から予防への転換が促進されます。

プレディクティブな IT 運用の例として、デバイス故障の予測、低下傾向にあるパフォーマンスの検出、ソフトウェア アップデートなどの計画的な変更が各従業員グループに与える影響の評価などがあります。これらのインサイトにより、行動前にリスクを評価でき、混乱を抑え、確かな根拠に基づいて意思決定することが可能となります。

AI のケイパビリティが成熟すると、問題解決が加速します。IT チームは、新たな課題への対応を自動化し、明確に定義され信頼できるシナリオにおいては、システムが自律的に動作できるようにします。これにより、制御と監視を維持しつつ、手動による介入を減らすことができます。

自律性の向上に伴い、**テストと検証**の重要性も増加します。IT は変更をシミュレーションし、影響を測定し、実際の結果に基づいて AI モデルを最適化できます。これにより、予測的なアクションがビジネスの期待に合致し、意図しないリスクが生じることを防ぎます。
このフェーズは段階的なプロセスです。つまり、慎重に進めながら、予測的なインサイトがどのような価値をもたらせるかを特定し、そこから範囲を広げていくことを意味します。

成果

フェーズ 3 の成果として得られるのは、混乱を最小限に抑え、長期的な組織のレジリエンスを構築する**予測的なデジタル運用**です。この段階に到達すると、デジタル フリクションを予測し、ダウンタイムを防止し、データに基づく確信的な意思決定が可能になります。従業員は、より信頼性が高く一貫したデジタル体験を享受でき、IT チームはインシデント対応から継続的な最適化へと焦点を移行します。

フェーズ 3 チェックリスト

- **AI インサイトを活用して異常を検知**
  - 異常なパターンや新たなリスクを特定
  - 故障やパフォーマンス低下を予測
- **影響をテストし、測定**
  - 導入前に変更をシミュレート
  - 結果に基づいてモデルを改良
- **AI を活用した修復策を導入**
  - 定義済みシナリオに基づいて AI エージェントをトレーニング
  - 再発する問題への人による介入を削減

これら 3 つのフェーズを組み合わせることで、実践的なシフト レフトのプロセスが形成されます。最初に安定化し、次に自動化を進め、時間の経過とともに予測を行うことで、IT リーダーは効率的でレジリエント、かつ体験に基づく自律型デジタル ワークプレイスへと意図的に移行できます。

体験に基づいた IT 組織の構築

体験に基づいた IT 組織の構築

シフト レフトの技術的な道筋についてご説明しました。しかし、大規模に実現するには、組織として体験を最優先する姿勢への転換が求められます。

この考え方において、体験は中核となる運営原則であり、意思決定を形作り、投資を導き、事業全体の業務遂行に影響を与える要素です。

この体験に基づくアプローチは、人材、プロセス、技術という、明確かつ相互補完的な要素を通じて示されています。

人材

体験は人がするもので、機械がするものではありません。大規模なシフト レフトを実現するには、チームの編成方法、リーダーシップの運営方法、従業員からのフィードバックの収集と対応方法を見直す必要があります。

01 | 組織の編成方法

所有権の分散は、多くの場合、体験の断片化につながります。だからこそ、サイロ化した働き方からの脱却が重要となるのです。エンドユーザー環境、サービス デスク、アプリケーションなどのチームは連携が求められます。例えば、部門横断的な所有、専任の DEX チーム、XMO (Experience Management Office) モデルなどが挙げられます。目指すのは、孤立したシステムではなく、従業員の共通体験を重視した一貫性のあるオールインワンの体験です。

02 | リーダーシップの発揮

優れたリーダーシップがシフト レフトの実現を促進します。

技術が従業員体験、ひいてはビジネス成果にどのような影響を与えるかについて責任を持ちます。これには、デジタル体験をリーダーシップの課題として位置づけ、体験指標を常に監視し、導入したツールの活用促進に注力することが含まれます。つまり、従業員体験をビジネスの中心に据えるということです。

03 | 聴き方

体験を向上させるには、まずどう感じているかを理解することが重要です。

ギャラップ社による最近の調査によると、世界の従業員の 20% が日常的に孤独を感じています。従業員体験において、これは明らかに大きな影響を及ぼしますが、いかなるダッシュボードにも表示されません。

テレメトリや分析は重要な兆候を提供するものの、全体像を把握するには不十分です。人の体験に積極的に耳を傾け、行動に反映させることが求められます。従業員がフィードバックを共有できる適切な傾聴機能を設け、センチメント データや行動分析と組み合わせて活用することが重要です。こうした場面で XMO モデルが有効です。

最も重要なのは、従業員の認識を測定可能にし、具体的なアクションにつなげることです。フィードバックを収集しても、対応をフォローアップしなければ、従業員の信頼は迅速かつ恒久的に損なわれる可能性があります。

プロセス

プロセス レベルでは、シフト レフトはリアクティブ (受動的) なサポートからプロアクティブ (積極的) 、最終的にはプレディクティブ (予測的) な運用への移行を指します。これは、最初の段階でより優れた体験を設計することから始まります。

初期段階では、不安定性の低減、インシデント期間の短縮、ナレッジの蓄積、修復手順の標準化に注力します。そのうえで、ワークフローを自動化し、体験データを活用してデジタル フリクションを早期に検知し、**XLA (Experience Level Agreement)** を適用して従業員にとって重要な事項を優先します。

高いレベルの成熟度では、プロセスが進化します。問題が発生する前に予測して、従業員が影響を感じる前に混乱を未然に防止します。具体的には、**シフト レフト ワークフロー、自動化パイプライン、ユーザー体験に基づいた優先順位付け**を意味します。

技術

大規模なシフト レフトを実現するには、接続性があり、拡張可能で、管理しやすい技術環境が不可欠です。分断されたツールを増やすことではありません。

合理的な範囲で統合を進め、既存システムを連携し、エンドポイント管理、リモート サポート、ITSM、セキュリティ、DEX 全体で共通の可視性を実現する**統合プラットフォーム**を選択します。

体験主導のチームは、明確な意図を持って技術を活用します。テレメトリ データや体験データを活用し、デジタル フリクションを特定し、投資判断を導き、リアクティブなリモート サポートからプロアクティブな運用への移行を支援します。

AI は、トラブルシューティングの迅速化、異常検知、自動修復といった実用的なユースケースに適用される際、重要な役割を担います。こうした活用により、技術の成熟度が高まることで、予測的にデジタルを運用するための**一貫性の向上、複雑性の低減、より強固な基盤**が実現します。

未来 : プレディクティブ (予測的) なデジタル運用

体験に基づく基盤の構築により、組織はプレディクティブ (予測的) なデジタル運用へ移行し、パターンをより早い段階で特定できます。

価値は明確です。**IT の受動的な対応を減らし、処理能力を高め、より一貫したデジタル体験を実現します。**これにより、生産性の向上、定着率の強化、事業のレジリエンス向上が期待できます。

体験を綿密に追跡し、対応することで予測型 IT は実現します。反復作業を削減することで、予測型 IT は従業員体験をさらに向上させます。その先には、エージェントが自律的に行動できる**より自律的な IT 運用**も期待できます。ただし、まだその途上にあります。

現時点で最も現実的な目標はプレディクティブ (予測型) の IT です。予測的な DEX 技術の導入率はまだ 5〜10% にとどまっており、チャンスは広く開かれている状況です。まとめると、IT はこれから予測的になり、それはシフト レフトから始まるのです。

まとめ

デジタル ワークプレイスの基盤は既に整っています。しかし、このプレイブックが示すように、成熟度は導入して終わりではなく、**効果的な運用によって**その役割を果たします。

構想と成熟との間に**デジタル フリクション**が生じます。このギャップを埋めるには、技術だけでなく、マインドセットの転換も求められます。IT は、混乱への対応から予防へ、システム管理から体験の実現へ、ビジネスの支援からビジネスの形成へと進化する必要があります。

シフト レフトは、実践的な前進の道筋を提供し、制御を強化し、効率性を高め、時間の経過とともに予測的かつ体験重視の運用を実現します。

ここには大変大きな機会があります。この変革を実現することで、デジタル フリクションが軽減されます。パフォーマンスが向上し、生産性・レジリエンス・成長を推進する存在として IT の役割がさらに高まるのです。

TeamViewer について

TeamViewer は、技術で人々をつなぎ、業務の改善や自動化をデジタルの力で支援して、働くことをもっと豊かにするデジタル ワークプレイス カンパニーです。

2005年、TeamViewer は、どこからでもコンピューターに接続し、出張を削減して生産性を向上させるソフトウェアの提供を始めました。瞬く間にリモート アクセスとサポートのデファクト スタンダードとなり、世界中の数億ユーザーから IT の問題を解決し、他者を支援するソリューションとして選ばれるようになりました。現在では、中小企業から世界最大級の企業・組織まで、あらゆる業種の 63.5 万を超える顧客が TeamViewer をデジタル ワークプレイスの最適化に活用し、デスクワーク従事者と現場作業員の両方を支援しています。

組織は TeamViewer のソリューションを活用し、あらゆる種類のデジタル エンドポイントにおける障害の予防と解決、複雑な IT および産業用デバイス環境の安全な管理、拡張現実を活用したワークフローと支援によるプロセス強化を実現しています。AI を活用し、主要な技術パートナーとのシームレスな連携を可能にします。世界的な DX のトレンドと、熟練労働者不足、ハイブリッドワーク、データ分析の迅速化、新技術の台頭といった状況を背景に、TeamViewer のソリューションは生産性の向上、機械のダウンタイム削減、人材のオンボーディング加速、顧客と従業員の満足度向上を通じて、明確な付加価値を提供します。

同社はドイツのゲッピンゲンに本社を置き、世界中に約 1,900 人の従業員を擁しています。2025年、TeamViewer の売上は約 7 億 6,800 万ユーロに到達しました。TeamViewer SE (TMV) はフランクフルト証券取引所に上場しており、SDAX の構成銘柄です。詳細情報は www.teamviewer.com でご確認いただけます。

www.teamviewer.com

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
ドイツ

TeamViewerジャパン株式会社
東京都千代田区
丸の内
1-5-1
EGG JAPAN 10F

Stay Connected

www.teamviewer.com