

# 4つの社内ポータル 成熟度とは

社内ポータルで創る未来のデジタルワークプレイス

産業革命以来、技術革新による失業への恐怖は絶えず人々を脅かし続けています。近年では、コロナ禍におけるリモートワークの促進により『仕事』を取り巻く環境が大きく変化しており、今後もAIやIoTなどのテクノロジーの進化により、さらなる変化が生まれるでしょう。

本ホワイトペーパーでは、近い将来起こり得る仕事の変化から、その変化に耐え得るために企業が用意すべき職場環境（社内ポータル）を、4つの成熟度別に構築方法を交えて紹介します。

## 変化する仕事の本質

労働者は、既に仕事においてデジタル・ディスラプション（デジタル時代の破壊）の影響を受けています。以下は、3つの主な変化です。

### 1. 必要とされるスキル

ロボットにより単純作業の大部分が自動化されたため、企業は労働者にロボットが取って代わることのできないような複雑な問題解決能力やハイレベルな論理展開能力、そしてチームで上手に働ける優れたコミュニケーション能力を求めるようになりました。そのため、労働者はこれまで以上にソフトスキルを養う必要があります。また労働者は、最新のテクノロジーを使って仕事ができるように高度なデジタルスキルを持つ必要も出てくるでしょう。事実、デジタルスキルに対する需要はこの数年間で60%も増加しており、今後もその傾向は続くと言われています<sup>1</sup>。今後、多くの優れた機械やソフトウェアが職場に組み込まれていくと共に、労働者が新たなテクノロジーと共存して働いていけるように仕事のプロセスやタスクを調整していく必要があるでしょう。

### 2. 人々の働き方

チャットやオンライン会議ツールなどのデジタルツールにより、多くの企業でオフィス外から仕事ができるようになりました。さらに、新型コロナウイルス感染症パンデミックにより、時間・場所を問わないリモートワークの流れが一気に加速しました。このデジタルツールは、生産性やコラボレーション、コミュニケーションの

---

<sup>1</sup> How We Will Work in 2028

改善にも役立ちます。しかし、オフィスでの仕事や従来の労働時間という枠が曖昧になってしまった現在では、どこにいても仕事の連絡を取ることができるため、ワークライフバランスにマイナスの影響を与えることもあるでしょう。

### 3. ビジネスの拡張

テクノロジーの進化により、ビジネスを低コストで迅速かつ簡単に拡張できるようになりました。しかし、この成長はプライバシーや競争、税の問題を生み出しました。また、ビジネスが継続的に成長するにつれてより多くの価値を生み出す多面性モデルを作り出すために、消費者・生産者・事業者間の繋がりが必要になるといった問題も出てきました。

テクノロジーと仕事は複雑に結びついているため、CIO（最高情報責任者）とCHO（再考人事責任者）が未来の働き方について検討する際には、この関係性を理解しておく必要があります。ここからは、デジタルテクノロジーがどのように職場と未来の働き方に影響を与え続けるのか、近い将来起こり得る変化を紹介します。

1. 人口知能（AI）と機械学習（ML）：AIとMLの進化は、主に分析スキルの強化に役立ち、データに基づくインサイトを提供し、予測分析などを容易にするでしょう。また、これはロボット工学の可能性を広げるでしょう。これまでは、プログラムで制御可能な作業のみを行ってきたロボットが、より強力なアルゴリズムによってパターンを決定し、そのパターンを学習して判断できるようになれば、より複雑な作業をロボットに任せられるようになるでしょう。
2. IoTのさらなる活用：コネクテッドデバイスの市場が拡大するにつれ、IoTには職場環境を改善する可能性が出てきました。例えば、センサーとビーコンを取り付けることで「スマートオフィス」を作り出すことができます。このスマートオフィスでは、社員証で会議室を予約したり、メモやスケジュールにアクセスしたりすることができます。また、高度な分析能力と環境センサーにより、企業は危険要素を早期に発見することで問題を未然に防ぐことができるようになり、職場の安全面も強化することができるでしょう。

3. 労働力の変遷：自動化と仕事の本質の変化により、多くの労働者は新しいスキルを身に付けたり、新しい仕事を探す必要に迫られるでしょう。事実、大手コンサルティング会社のマッキンゼー社は、最大3億7,500万人にそのような影響があると予測しています<sup>2</sup>。その一方で、テクノロジーと自動化により新規雇用が創出されるため、最大2億8,000万件の新規雇用の創出が見込まれています。

このように、未来の仕事や職場環境はある程度予測されているものの、実際にこれがいつ実現するかを予測することは困難です。そのため、企業は予測困難な将来の戦略策定に力を入れるより、現在の社内の労働力へ投資し変化に対応できるよう準備する方が理にかなっているといえるでしょう。

## 労働力の価値を切り開く

新しいテクノロジーやトレンドの登場により、仕事における常識は変化していくでしょう。そのため、企業は従業員が時代の変化に対応し、競争社会で生き残れるよう、従業員をしっかりと教育し、サポートする必要があります。大手コンサルティング会社のアクセンチュア社の研究によると、98の業界において63%の企業が、仕事における大幅な変化を既に経験しています。また、管理者層の93%が今後5年間のいずれかの時期に、それぞれの業界で仕事における改革が起こると回答しました。そのため、新たなテクノロジーの誕生やそれに付随する変革が起こる確率は急激に増加することが見込まれます。しかしながら、どこよりも早くイノベーターになろうと試みると疲弊を招き、結果的に収益を生み出すことが難しくなるでしょう。ここでは、ビジネスの成長のためにこういった変化をものにし、優れた判断力で仕事ができる従業員を育成することが実現可能かつ長期的な解決策となるのではないのでしょうか。<sup>3</sup>

これを実現させるために、企業は従業員を支える革新的なデジタル環境を整える必要があります。そうしなければ、ダーウィニズムのコンセプトを今日の企業に当てはめた「デジタル・ダーウィニズム（デジタル化による商品やサービスなどの淘汰の加速）」に屈することになります。<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Jobs Lost, Jobs Gained: What the Future of Work Will Mean for Jobs, Skills and Wages

<sup>3</sup> Disruption Need Not be an Enigma

<sup>4</sup> Digital Darwinism: How to Survive that which Killed Blockbuster

デジタル環境に順応し生き残るために、企業は従業員に最適な環境を提供し、複雑なデジタルトランスフォーメーションに素早く対応できる優秀なチームを作り上げる必要があります。

企業は、従業員の効率化やエンゲージメント向上が期待できる社内ポータルを活用することで、従業員満足度の向上や離職率の改善するだけでなく、顧客満足度の向上も期待できるようになります。<sup>5</sup>

## 4つの社内ポータル成熟度

情報提供のツールとして既に社内ポータルを使用している企業も多いかもしれませんが、しかし、多くの企業で使用されている社内ポータルの成熟度は初期段階にすぎないため、企業は社内ポータルがもたらすはずのメリットを最大限に活用できていません。

弊社は、これまで多くの大規模組織へ弊社製品で構築した社内ポータルの導入を支援してきた長年の経験から、社内ポータルには成熟度別に4つのステージがあると考えています。社内ポータルがどのステージに該当しているかは、機能の豊富さ、従業員体験 (EX)、従業員のエンゲージメントの項目を見ることで評価することができます。これを把握すれば、より効率的な社内ポータルを構築するために必要な次のステップが分かるため、是非貴社の社内ポータルと比較してみてください。以下が、4つの社内ポータル成熟度です。

1. 従来の社内ポータル：初期ステージの最もシンプルな社内ポータルは、主に企業の管理者層から一般社員へのコミュニケーションを促進するために使われています。この基本的な社内用チャネルは、素早く構築できて簡単に使用できるため、従業員へ情報を伝達する上で非常に役立ちます。しかしながら、この社内ポータルで出来ることには限りがあり、現代の従業員が仕事を効率良くこなす上で必要となる機能やカスタマイズに欠けています。

---

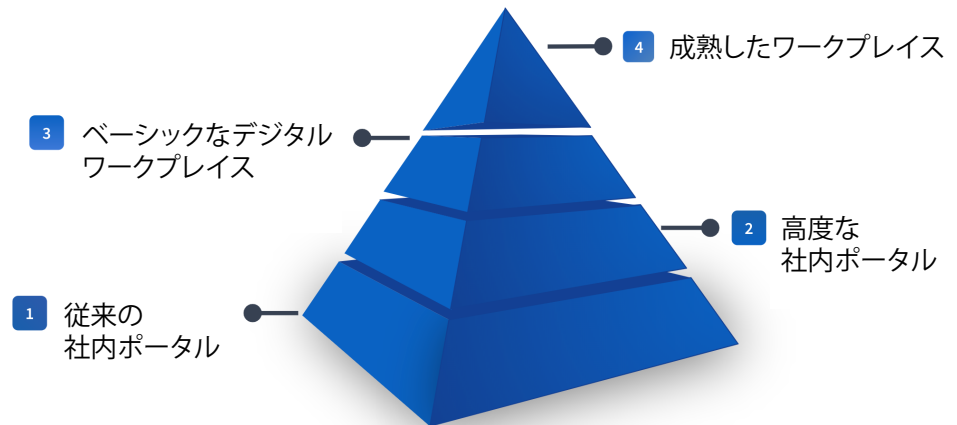
<sup>5</sup> The Secret to Boosting Rep Productivity

2. 高度な社内ポータル：このステージの社内ポータルには、基本的なコミュニケーション機能に加えて知識ベースやブログ、文書管理などの機能が備わっており、部門間のコラボレーションも可能になっています。これらの機能により、従業員は社内の情報を見つけやすくなり、また企業も特定の従業員に対して必要な情報を見せることができるようになったため、仕事の効率化を図ることができます。しかしながら、こういった機能をしっかり運用させようとする、他の様々なツールを利用することにもなり、ツールとの統合に苦戦する可能性があります。
3. ベーシックなデジタルワークプレイス：このステージの社内ポータルでは、生産性や部門間の関係構築に焦点を合わせています。従業員は、このステージの社内ポータルで初めてワークフローをプラットフォーム内で完結することが可能となります。簡素化できるプロセスの例としては、新人研修や製品開発、チケットへの対応、トラブルシューティングなどがあります。企業における一般的な課題の一つである複雑化するワークフローは、従業員の不満などを増加させる可能性があります。こういった作業を1つのプラットフォームへ移すことで、生産性の向上を実現しつつ、従業員の不満解消に働きかけることもできます。<sup>6</sup>
4. 成熟したデジタルワークプレイス：このステージの社内ポータルが実現する職場の完全なデジタル化は、従業員体験だけでなく企業文化にも大きな変化をもたらします。多くの企業が完全に成熟した社内ポータルを構築できておらず、第2ステージと第3ステージの間で行き詰まっている中で、このステージの社内ポータルの使用で優れた従業員体験を提供することができれば、プロセスやテクノロジーが変化しても優れた結果を出し続けることができるでしょう。分析機能や人工知能、機械学習を利用し、この高度な社内ポータルを用いることで、ユーザーの関心や過去のアクティビティなどの情報から知識提供や表示するコンテンツのパーソナライズが可能になります。さらに、作業項目の自動タグや自動処理などの機械学習ツールを使用した業務の自動化もでき、ビジネスプロセスで最も妨げとなっているものをステークホルダーにリアルタイムで警告することもできるようになるでしょう。将来の仕事のトレンドおよび、企業の進化するニーズに順応する社内ポータルを使用し、従業員の最大限の可能性を引き出すことができれば、強力な競争優位を得ることができるでしょう。

---

<sup>6</sup> Definitive Guide to America's Most Broken Processes

## 4つの社内ポータル成熟度



# 完全にデジタル化した ワークプレイスの構築へ向けて

マサチューセッツ工科大学の研究によると、従業員体験で高いスコアを獲得した企業は、顧客満足度においても高いスコアを獲得しています。従業員体験のスコアが最も高い企業と最も低い企業間の顧客満足度には、2倍もの差がありました。また、そのような企業においては倍速でイノベーションが進み、競合他社と比較して25%高い利益率を記録し、従業員の離職率の改善も進んでいます。

成熟したデジタルワークプレイスは、従業員体験の大幅な改善や時代の変化に適切に対応することができます。特に、従業員体験の改善は企業の成功の鍵となるため、デジタルワークプレイスの構築はどの企業にとっても重要なものになるでしょう。

# 成熟したデジタルワークプレイスを構築するための4ステップ

デジタルワークプレイスを実現する社内ポータル構築のためには、優れたリーダーシップと明確なビジョンが必要となります。社内ポータルを最大限に活用できるかどうかは、経営陣が企業と従業員のニーズをよく理解してベンダーを選定できるかどうかにかかっています。経営陣は、テクノロジーの進化や従業員の期待に後れを取ることなく、率先して企業内のイノベーションを奨励することが重要です。その際、次の一般的なガイドラインを参考にすると良いでしょう。

1. **戦略の構築**：まず、デジタルワークプレイスのビジョンと明確な目標を設定することから始めましょう。合理的かつ全部署が同意した目標を設定するには、関連部署すべての意見を取り入れて検討する必要があります。以下は確認しておくべきことの例です。

1. リーダーとなる部署
2. プロジェクトの成功と失敗の評価方法
3. 予算
4. プロジェクトの障害となりうるもの

2. **従業員体験の重視**：従業員体験を軸とする社内ポータルを構築するためには、以下のポイントについて考えておく必要があります。

1. 従業員はどのように仕事をしているか
2. 日々の仕事の中で、従業員が不満に感じていることは何か
3. 従業員満足度を向上するために必要なものは何か

職場環境の変化に関わらず、こういったことは常に考えておくべきです。

3. **ツールの選定**：次に、ステップ1～2で得たアイデアを実現するためのツールを導入します。そのためには、人工知能や機械学習、従業員体験を改善する機能や強力な分析能力を含むツールが必要となるでしょう。デジタルワークプレイスのためのソリューションは、企業規模の拡大などを可能にする柔軟性を備えているだけでなく、他のツールや新しいシステムとも統合できる必要があるでしょう。この時、テクノロジーに合わせて戦略を策定することはせず、テクノロジーがビジョンと合致するようにしてください。



4. 社内ポータル利用方法の確認と導入後のフィードバック収集：利用者にアンケートを送り、戦略やテクノロジーに調整が必要かフィードバックを集めます。従業員のニーズや市場のトレンドは都度変化し、戦略や導入した社内ポータルの改良や再評価などが必要となるので、このステップは継続して行う必要があります。

## 未来の仕事について

今から 10 年後、そして 5 年後でさえも今ある仕事がどうなっているかを正確に予測する手段はありませんが、変化に対応できない企業は取り残され、淘汰されていくことは確実です。完全に成熟したデジタルワークプレイスは、そのビジネスに将来性があることを示す包括的なソリューションとなるでしょう。デジタル・ダーウィニズムの脅威はすぐそこまで来ているため、デジタルワークプレイスを実現することの重要性は増すばかりです。デジタルトランスフォーメーションは、誰にも止められない勢いで仕事の本質を変えているため、企業が生き残るためには、変化を恐れずに企業文化を変えていくことがますます重要となるでしょう。



ライフレイは、様々なデバイスを通して Web のデジタル体験を創造するソフトウェアを提供しています。ライフレイのプラットフォームはオープンソースがもたらす革新性と合わせ、高い信頼性とセキュリティを兼ね備えています。我々はビジネスとテクノロジーによって、世界に優れた足跡を残すことを目指し日々活動しています。ライフレイの製品は世界中の有力企業に採用されており、金融から製造、ヘルスケア、行政、保険、小売、フランチャイズなど様々な業界へソリューションを提供しています。詳細は、[liferay.co.jp](https://liferay.co.jp) へアクセスしてください。

© 2021 Liferay, Inc. 無断複写・転載を禁ず。