Microsoft

変化する世界における知識共有

ハイブリッド ワーク環境での情報アクセス向上、レジリエンス、およびコスト削減に対する障壁と機会の考察

目次

03 エグゼクティブ サマリー

04 はじめに

06 知識共有の現状

09 知識共有の障壁と機会

15 急速な変化の時代における知識共有

17 よりスマートな知識共有を Microsoft で

19 まとめ

エグゼクティブ サマリー

今日の組織は、日常業務の中で発生する膨大な量のコミュニケーションとコンテンツに直面しています。しかし、その中で知識を見つけ出して適切な従業員に適切なタイミングで届けることは、継続的な課題の 1 つであり、その難しさは新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の流行拡大でさらに悪化しています。アクションにつながるインサイトにリモート ワーカーがすばやく、安全にアクセスできるようにするために、実際に多くの組織が知識共有ツールを次の 12 か月から 24 か月における優先事項に据えています。

Spiceworks Ziff Davis による知識共有の傾向の調査では、次のようなことが判明しています。

組織の従業員が利用できる知識を効率的に見つけて使うことができれば、**年間 5 - 8 週間分の生産性を節約できる**可能性があります。

知識共有ツールは、ユーザーが情報をすばやく見つけて、"単一の真実の情報源" にアクセスするための力となり、既存の情報を再作成するような労力を省くことができるので、組織全体の時間と費用の節約につながります。

知識のセキュリティ、検索可能性、統合は世界中の組織にとって重要な懸念事項であり、特にリモート ワーク増加に伴って顕著になっています。

Microsoft は統合型の生産性向上ソリューションを、Microsoft 365 クラウドを通して提供しています。Microsoft Viva は統合型、インサイト駆動型の従業員エクスペリエンス プラットフォームであり、コミュニケーション、知識、学習、ワークプレイス インサイトがここに集約します。Viva トピックを利用すると、従業員が情報を見つけて知識を仕事に応用するのが簡単になり、空いた時間を他に使えるようになります。SharePoint Syntex は、高度な AI と機械教示を使用して人の持つ専門知識を増強し、コンテンツ処理を自動化し、コンテンツを知識に変えます。

はじめに

毎日、組織は膨大な量の情報をドキュメント、メール、チャット メッセージ、Web ページ、イントラネット サイトなどの形で作り出しています。しかし、最も価値のあるインサイトとリソースを見つけて共有することは簡単ではなく、特に新入社員や新しい職務に異動した従業員は苦戦しています。知識が存在していても、それを見つけるための、あるいは手助けしてくれる社内エキスパートを見つけるための時間が、生産性を大きく引き下げることがあります。米国労働統計局のデータによれば、米国では、新入社員が仕事をできるようになるまでの時間を 1 週間短縮すれば年間 857 万ドルを節約できることになります (年間収益 10 億ドル以上の企業の場合)。[1]

今では、世界的な健康危機が私たちの働き方を変えてしまい、対面での臨時ミーティングや廊下での立ち話の機会が減ってしまいました。適切な知識を適切な人に、適切なタイミングで、その人の勤務場所を問わず届けることが新たな緊急課題となっています。実際に、2020 年の IT 支出が全体的に減少する見込みでありながら、リモート ワークとコラボレーションをサポートするソリューションは依然として成長を続けると考えられています。[2] 多くの従業員は、出勤とリモート ワークの組み合わせというハイブリッドな働き方を、新型コロナ終息後も選ぶ可能性があります。

朗報は、知識プロセスの改善による真の生産性向上の可能性も、同じく多大であることです。

組織が知識共有の課題と機会に取り組むには、どう計画すればよいでしょうか?

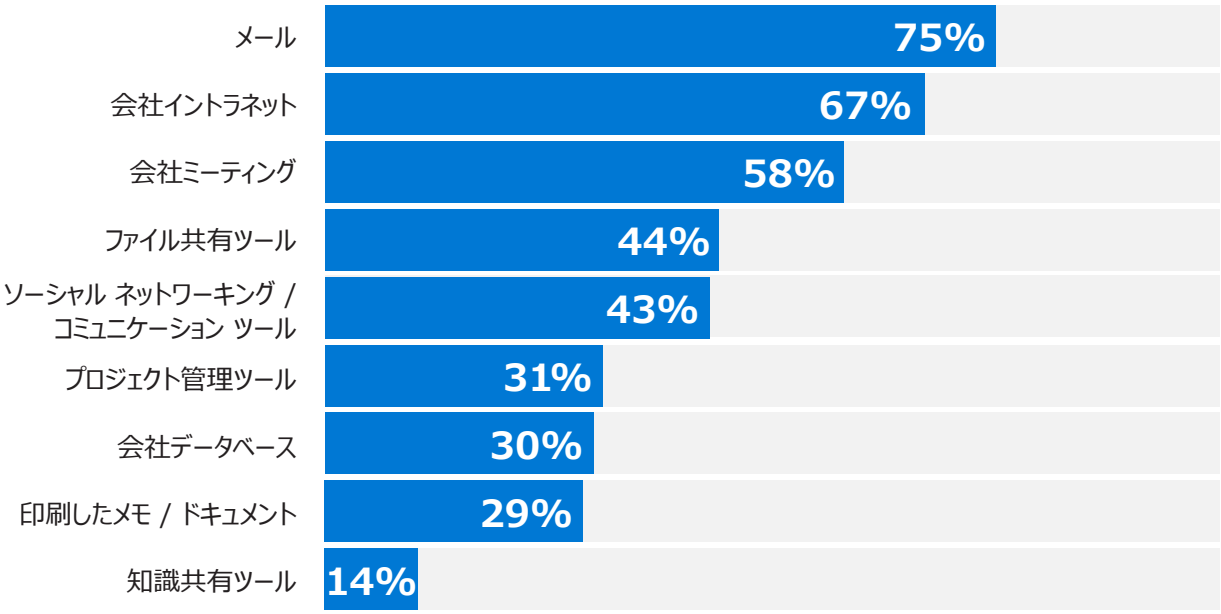
これらの質問に対する答えを見つけるために、Spiceworks Ziff Davis は米国に拠点を持つ組織を対象とする調査を先頃実施しました。回答者の所属組織の規模はさまざまであり、役職も IT、ビジネス、C レベルの意思決定者に加えてナレッジ ワーカーも含まれています。業種も、製造と金融サービスから医療、政府機関、IT サービス、小売に至るまで多様です。

このホワイト ペーパーでは、この調査の結果を精査し、知識共有と管理の現状を明らかにするとともに、それがどう進化しているかにも注目します。また、知識共有ツールがなぜハイブリッドという働き方にとって意味を持つかについても解説します。従業員の生産性向上に必要な情報が得られ、組織の効率、レジリエンス、イノベーションを促進するのに役立ちます。

知識共有の現状

長年にわたり、組織の従業員間の情報共有には主にメールとイントラネット サイトが使用されてきました。Spiceworks Ziff Davis の調査によれば、大きな変化はありません。組織の 4 分の 3 (75%) はメールを使って情報を配信し、67% は会社のイントラネットを使っています。多くの回答者が、情報共有の手段として会社ミーティング、ファイル共有ツール、ソーシャル ネットワーキング/コミュニケーション ツールも使っていると答えています。

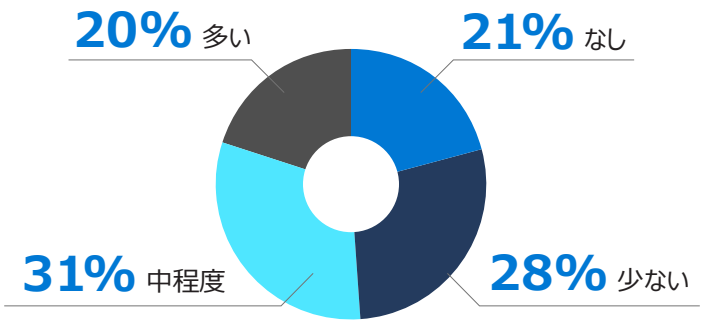
現在の情報共有の実践方法



実際に、従業員数 10,000 人以上の組織では情報共有に会社イントラネットとメールを使う傾向が高くなっています。IT セクター (IT サービス、マネージド サービス、またはソフトウェア) の回答者は、情報共有の手段として知識共有ツールを使う少数派です (知識共有ツールとは、組織的ナレッジ ベースに堅牢な検索とコラボレーションの機能を組み合わせたツールです)。

このような実践方法を推進するものは何でしょうか? 多くの組織では (65%)、知識共有のツールや実践が組織のプロセスにしっかりと統合されてはいません。大きい組織は複雑な IT インフラストラクチャに依存しているため、セキュリティ/コンプライアンスの問題とサイロ化データの課題が増えています。さらに、レガシの知識ツールの多くは複雑さが理由でユーザー受け入れが進まず、トレーニングが最小限ということもよくあります。半数近くの回答者が (49%)、トレーニングがまったくないか、ほんの数時間と答えています。

知識共有ツールのトレーニングに投じた時間



回答者によれば、現在の知識共有ツールは主に内部での情報共有とチームコラボレーションに使われています。それでも、組織は従業員が知識にアクセスし、共有し、管理できるようにすることの価値を理解していると思われます。

よく使われる知識共有ツールの機能トップ 5

53%
内部での情報共有

44%
他の人とのコラボレーション

38%
ベスト プラクティス、文書化、学習

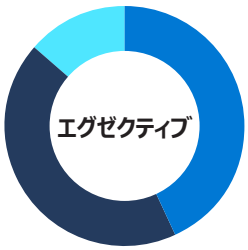
32%
ワークフローとタスクの管理

26%
コンテンツとバージョンの管理

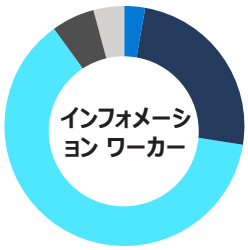
これらの機能が他よりもよく使われることを考えると、回答者は現在の知識共有ツールにどれくらい満足していると言えるでしょうか? 判明したのは、満足度が回答者によって大きく異なることです。エグゼクティブは現在のツールにきわめて、またはとても満足していますが (87%)、これは自身が意思決定プロセスに関与していることと自身の使用レベルの結果であると考えられます。IT 意思決定者 (ITDM) とビジネス意思決定者 (BDM) の多くも、満足度は高くなっています (前者は 68%、後者は 47%)。しかし、インフォメーション ワーカー、つまりツールを最もよく仕事に使うと思われる人々は、満足度が最も低い人々でもあります。

データを深く掘り下げていくと、満足度が高いのは回答者のうち、知識共有のツールやプロセスの統合が進んでいる人々です。IT セクターの組織も、高い満足度を示しています。

現在の知識共有ツールの満足度



- **42%** きわめて満足
- **45%** とても満足
- **13%** やや満足



- **3%** きわめて満足
- **25%** とても満足
- **63%** やや満足
- **6%** あまり満足していない
- **4%** まったく満足していない

知識共有の障壁と機会

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響

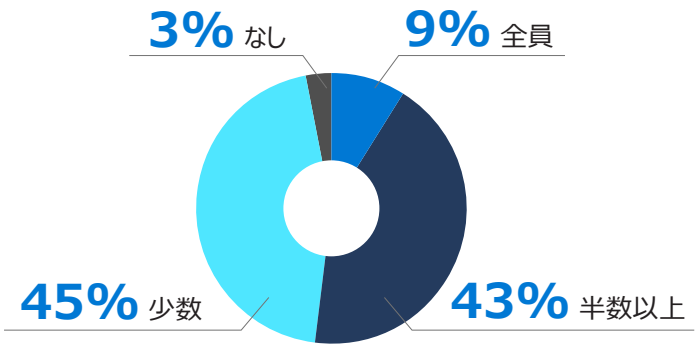
“多くの従業員が在宅勤務しているため、時間の無駄を最小限にするには知識ベースを中央集中化する必要があります。”

—IT 意思決定者、保険

古くからの格言のとおり、「知識は力なり」です。 これが特に当てはまるのは、知的財産から収益を生み出している産業です。しかし、今日の従業員は仕事に必要なコンテンツ、回答、エキスパートを見つけるのにどれくらい苦労しているのでしょうか? 最前線ではどうでしょうか?

知識共有に関しては、多くの組織が (エグゼクティブからビジネス/IT の意思決定者に至るまで)、従業員が困難に直面していると考えています。この問題の広がりについては、回答者は 50/50 に分かれていますが、知識共有の課題に直面している従業員がいることについてはほぼ全員が同意しています。

知識共有の課題に直面している従業員の数



同じく意見が分かれているのは、知識共有の鍵となる領域における個人のニーズを組織がどの程度満たしているかです。その領域とは、得られた教訓の共有、他の人とのコラボレーション、堅牢な検索エクスペリエンスなどです。全体的には、エグゼクティブが最も肯定的な評価をしており、インフォメーション ワーカーはあまり肯定的ではありません。

多くのエグゼクティブとインフォメーション ワーカーは、それぞれの組織が情報のセキュリティ保護についてはよくやっていると答えており、71% が自分の組織は "すばらしい" または "良い" と評価しています。しかし、情報と検索機能の統合という領域では、エグゼクティブは組織がよくやっていると考えている一方で、インフォメーション ワーカーの半数以上はそれに同意していません。

知識共有の主な価値

	エグゼクティブの回答	インフォメーション ワーカーの回答
1	複数のソースからの情報を統合する	共有/配信される情報を保護する
2	情報の検索/発見	複数のソースからの情報を統合する
3	共有/配信される情報を保護する	情報の検索/発見

調査の回答者全員 (エグゼクティブ、IT 意思決定者、ビジネス意思決定者、インフォメーション ワーカー) が同意しているのは、共有される情報のセキュリティが組織の成功を、そして個人が職務を遂行する能力を左右することです。組織が獲得した知識を逃さずとらえておくことと、特定のチーム メンバーのスキルセットを共有することの 2 つの領域は、改善の余地が最も大きいと指摘されています。

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響

“従業員の 90% が在宅勤務しているため、知識共有のセキュリティは非常に重要です。”

ーインフォメーション ワーカー金融 サービス

組織全体での情報共有に伴う最大の課題を 1 つ挙げるとしたら 何でしょうか? 回答者からは、次のような問題が挙げられています。

- セキュリティと秘密保持の懸念
- 統合の煩雑さと情報の非体系化
- ツールが使いにくい / テクノロジの制限
- 情報が最新ではない
- 知識流出
- 受け入れとトレーニングの不足

エグゼクティブ (43%) とビジネス意思決定者 (42%) は、知識共有の最大の課題は従業員のオンボーディングと新しいチーム メンバーのアップスキルに関連していると答えています。対照的に、IT 意思決定者 (38%) とインフォメーション ワーカー (33%) は、チームや組織を離れる従業員の知識流出のほうに大きな懸念を示しています。この懸念は、このコロナ禍ではさらに大きくなる可能性があります。スタッフの配置転換や、配置不能といった事態が起きているためです。

さらに、グローバル組織の従業員がリモート ワークしている、または仕事が縦割りとなっているときに、気軽に同僚とつながって疑問を解決する機会が減っています。実際に、従業員が適切なコンテンツを見つけられないときは、自分で作り直すことも多いようです。その結果、いくつものバージョンが組織内に存在し、どれが正しいかが誰も分からないということになりがちです。

回答者全体の 1/3 が、チームを離れるメンバーの知識流出を "たびたび" 経験していると答えています。

この調査で判明したのは、従業員が時間をかけて情報を探し回ったり作り直したりする必要がなければ、平均で**週 4 - 6時間**を節約できる可能性があることです。言い換えれば、日々の生産性を 11 - 14% 取り戻せるということです。同じファイルを何度もダウンロードする、ドキュメント フォルダーを延々と探す、メール アーカイブを検索するといった時間が不要になるからです。

さらに、2016 年の Nucleus Research の調査では、従業員が適切なファイルを見つけるのに平均で一日の時間の 4.3% を費やしていましたが[3]、これに比べて生産性向上は約 3 倍になっています。4 年間で何が変化したのでしょうか? 指数関数的なデータの増加に加えて、コロナ禍で在宅勤務する従業員が増えています。

情報の検索や作り直しが時間と生産性に与える影響

インフォメーション ワーカー

は年間 **5.72 週間分**
の生産性を失っています。

仕事時間の **11%** が情報の
検索や作り直しに使われているからです。

VS

エグゼクティブ/BDM/ITDM

は年間 **7.28 週間分**
の生産性を失っています。

仕事時間の **14%** が情報の
検索や作り直しに使われているからです。

インフォメーション ワーカーや意志決定者が、知識共有に関連する生産性について語っていた言葉の例:

“資料の共有と整理の方法が 統一されていない。”	“検索可能なデータベースにファイルを保存するには 時間とリソースが必要だ。”
“情報が体系的に保存されていないため、見つけるのが難しい。”	“知識システムの編成方法が長年の間に変化している。スパゲッティ コードを 思い出させる。”

しかし、組織が希望を失ったわけではありません。知識共有ツールには多くの利点があり、関連する情報を浮上させ、コンテンツの重複を減らし、検索エクスペリエンスを向上するのに役立っています。具体的には、インフォメーション ワーカーは知識共有ツールの最も魅力的な利点として、情報を短時間で見つけられるためもっと意義のある仕事に使える時間が増えることを挙げています (52%)。その他の上位の利点としては、情報の作り直しの必要が減ることや (44%)、"信頼できる唯一の情報源" を持てること (43%) があります。最終的には誰もが、もっとスマートに仕事ができるようになりたいと考えます。つまり、仕事に必要な正しい情報を正しいタイミングで手に入れることが、当然のようにできることです。

インフォメーション ワーカーから見た知識共有ツールの利点トップ 3

52%
情報が速く見つかる

44%
情報作り直しの必要性が抑えられる

43%
"単一の真実の情報源" を持てる

意思決定者は、知識共有ツールの最も魅力的な利点について、少し違う観点を持っています。IT とビジネスの意思決定者にとって最大の利点は、従業員生産性を向上させて時間と支出を節約できることです (49%)。対照的に、エグゼクティブが重視しているのは、チーム メンバーが組織を離れるときや別の役職に移るときに暗黙的知識 (個人の経験から得られた知識) を保持できることです (45%)。より短時間でより良い意思決定ができることの必要性については、全員が同意しています。

意思決定者から見た知識共有ツールの利点トップ 3

エグゼクティブの回答

45%
チーム メンバーが離れるときに暗黙的知識/エキスパートの知識を維持できる

43%
従業員の効率/生産性が向上し、時間と支出を節約できる

37%
より良い/速い意思決定ができる

IT/ビジネス意思決定者の回答

49%
従業員の効率/生産性が向上し、時間と支出を節約できる

39%
大量の情報を効果的に管理してサービスを向上する

35%
より良い/速い意思決定ができる

急速な変化の時代における知識共有

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響

“対面でのコミュニケーションをしなくなった今、これらのツールの必要性はいちだんと高くなっています。”

—ビジネス意思決定者、医療

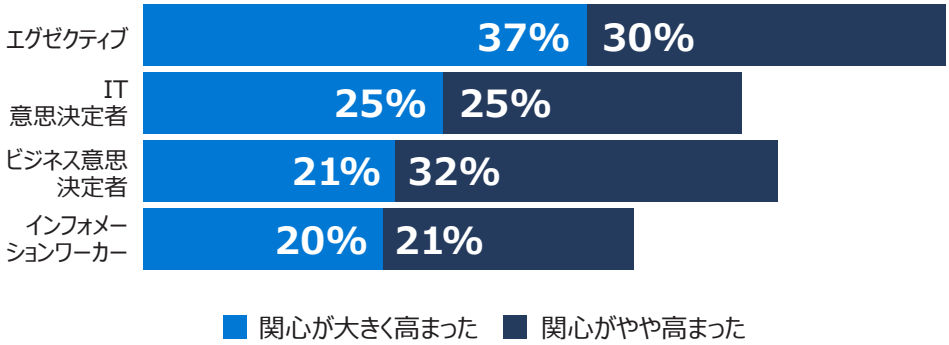
重要な知識を適切な人に適切なタイミングで届けることは、規模を問わずあらゆる組織にとって長く続く課題です。しかし、新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の流行拡大によっていちだんと困難になりました。組織がほぼ一夜にしてリモート ワークへの移行を迫られたからです。ハイブリッドという働き方が今後の常態になると考えられています。つまり勤務時間の一部は出社して同僚と一緒に働き、それ以外はリモートで仕事するというスタイルです。

かつては、同じフロアにいる同僚に気軽に手助けを求めることができました。しかしリモートやハイブリッドという働き方のときは、適切なツールが必要になります。疑問を解決し、組織内のエキスパートを見つけ、既存の情報の作り直しを防ぐためのツールです。

組織は今後の知識共有にどう対処しようとしているでしょうか? 今回の調査で判明したのは、知識共有ツールを次の 12 - 24 か月の優先事項とする意思決定者が多いことです。多くの回答者が、知識共有ツールに投資するかツールを探す計画があると回答しています。エグゼクティブの 93% はこの可能性が高いと答えており、対照的に IT 意思決定者では 84%、ビジネス意思決定者では 79% です。大多数は、現在使っている知識管理ツールの機能とデータ統合を改善させる計画があると答えています (エグゼクティブの 93%、IT/ビジネス意思決定者では 87%)。

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響を見ると、知識共有ツールに対する組織の評価と関心が高くなっています。バーチャルなコミュニケーションとコラボレーションを求めるリモート ワーカーのニーズに応えるだけでなく、別の感染症流行発生に備えたいという理由もあります。エグゼクティブは知識共有ツールへの関心が最も大きく変化しており (67%)、一方で意思決定者では少なくとも半数以上の関心が高くなっています (IT 意思決定者の 50%、ビジネス意思決定者の 53%)。

知識共有ツールへの関心における新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響



よりスマートな知識共有を Microsoft で

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響

“在宅勤務が終わっても、リモート ワークは終わりません。知識共有は、さらに重要になるでしょう。”

ービジネス意思決定者、金融サービス

Microsoft は Microsoft 365 を "世界の生産性向上クラウド" と表現しています。 Microsoft 365 に最近追加された Microsoft Viva の中にある知識共有ツールは、組織がこの急速な変化の時代に台頭してレジリエンス、効率、生産性をさらに高めるのに役立ちます。

Microsoft Viva トピックの目的は、人々に力を与える知識とエキスパートの情報を、その人が毎日使用するアプリの中で届けることです。特定分野のエキスパートを見つけることから、特定の項目に関連するインサイトを発見することに至るまで、従業員の仕事に必要な情報を、その仕事の流れの中で得ることができます。

SharePoint Syntex は、人工知能 (AI) を使用して自動的にデータにタグを付けて整理します。その対象は Microsoft 365 エコシステム全体に分散したデータだけでなく、サードパーティのリポジトリやシステムも含まれます。主要トピックにアクセスして学習するのがより簡単になり、Office、Outlook、Microsoft Teams のどれで作業しているときでも利用できます。

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の影響

“知識共有ツールは、別の感染症大流行に備えるのに役立つでしょう。”

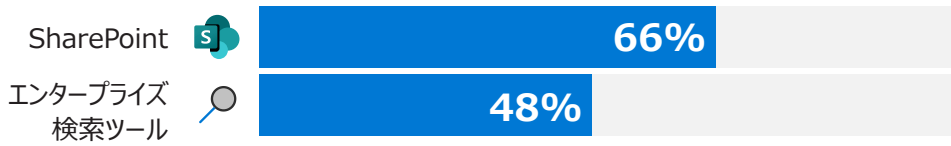
—エグゼクティブ、不動産

Microsoft Viva と SharePoint Syntex を知識共有に使う理由

- 効率的な検索エクスペリエンス
- 毎日使うツールとの統合
- AI 駆動のコンテンツ分類/キュレーション
- 生産性発揮までの時間を短縮
- セキュリティとコンプライアンスが向上

組織が新しい知識共有ツールの導入を計画するとき、そして既存のツールを最大限に活用しようとするときに、Microsoft Viva が次のステップとなるのは理にかなっています。SharePoint のコンテンツ サービスは既に回答者の 66% に使用されているため、他のポイント ソリューションの集約、廃止、または置き換えができる可能性があります。

現在の知識共有ツール使用状況



Viva トピックを利用すると、組織にとって最重要であるトピックや、つながりの可視性が高まるため、エグゼクティブが従業員の "パルス" を理解するのに役立ちます。意思決定者は、どのトピックが人気で、どのエキスパートの知識がよくアクセスされているか、さらにはどのトピックがもう使用されなくなっているかを知ることができます。

まとめ

組織の日常業務に既に使用されている重要なアプリケーションを前進させることによって、Microsoft は人々がすばやく行動するのに必要な知識を届けるとともに、情報を確実にセキュリティで保護します。実際に、Microsoft は 2019 年に Gartner のマジック クアドラントでコンテンツ サービス プラットフォーム分野とエンタープライズ情報アーカイブ分野のリーダーとして認められています。したがって、急速に変化する世界で効率をさらに高めて安心を得るには、Microsoft のソリューションが頼りになります。

知識共有を変革する準備はできましたか? Microsoft Viva トピックと SharePoint Syntex がどのように、適切な情報を適切な人に適切なタイミングで、その人が働く場所を問わず届けるのに役立つかをご覧ください。

詳細情報 >

Microsoft

この調査について

Microsoft の委託により、Spiceworks Ziff Davis がオンライン調査を 2020 年 6 月に実施しました。この調査の対象は IT、ビジネス、および C レベルの意思決定者に加えて知識共有ツールのユーザーも含まれており、業種は多岐にわたっています。従業員数 500 人以上の組織を条件としましたが、回答者の 34% は従業員数が 10,000 人以上でした。この調査の目的は、知識共有に関する現在の課題、認識、実践方法を理解することであり、これにはリモート ワーカーのニーズと生産性への影響も含まれています。調査の結果には、米国在住の回答者 750 名からの回答が反映されています。

出典

[1] U.S. Bureau of Labor (2019 年)

[2] Joe McKendrick, “COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation,” ZDNet (2020 年 4 月 22 日) https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/

[3] Nucleus Research, “Guidebook: Microsoft SharePoint” (2016 年 6 月)

[4] Gartner, “Gartner Magic Quadrant for Content Services Platforms” (2018 年 10 月)

[5] Gartner, “Gartner Magic Quadrant for Enterprise Information Archiving” (2018 年 12 月)