

ユーザー中心の IT のベスト・プラクティス

IT サービスの提供にユーザー中心のアプローチを採り入れることで、インテル全体のプロセス、サービス、設計を強化して、従業員の生産性向上とビジネスの機動力向上を実現しています。

Julie Rovegno

インテル IT 部門
IT 製品およびサービス
マーケティング・コミュニケーション
マネージャー

Lisa Spelman

インテル IT 部門
従業員コンピューティング・プラットフォーム
ディレクター

Chris Peters

インテル
グローバル・ビジネス・ストラテジスト

概要

インテル IT 部門では、IT サービスの提供にユーザー中心のアプローチを採り入れることにより、IT ソリューションを最適化し、従業員の生産性向上とビジネスの機動力向上を実現しています。ユーザー中心のアプローチでは、IT 部門がインテルの従業員やビジネスグループに積極的にかかわり、パートナーとして彼らに協力することによって、情報、テクノロジー、サービスに対する従業員のニーズを知り、従業員がどのような体験を求めているのかを理解します。こうしたパートナーシップは、従業員のワークフローを支えることはもちろん、柔軟で選択肢の豊富な IT ソリューションの開発にも役立っています。

このようなパートナーシップを強化するため、インテル IT 部門ではこの数年、顧客にとっての成果に着目して、それを優先するように基本方針を転換してきました。インテル IT 部門が、何を、どのように行い、どのような結果を目指すのかはすべて、IT 部門の内部顧客（つまり、インテルの従業員とビジネスグループ）の目標とニーズに合わせて決められます。IT 部門では、テクノロジーの方向性、評価、導入、サービス開発において内部顧客が重要な役割を果たせるように、これまでの内部顧客との関係を一新しています。

内部顧客に対する理解を深め、彼らとより良好なコミュニケーションを行うため、次に示すような仕組みが作られました。

- 毎年、ユーザー・セグメンテーション調査を実施し、適切なグループの従業員に適切な IT ソリューションおよびサービスを提供できるようにする。
- ビジネスグループおよび従業員に IT 試験運用調査や早期導入者プログラムに参加してもらうことで、全面導入の前にソリューションの改善と安定化を図る。

- 既存の IT 製品およびサービスの顧客満足度を測定するアンケートを実施し、インテルの従業員およびビジネスグループにとって最も重要な革新分野を新たに見つける。

- 主要なコンピューティング・デバイスに企業向けオプションを提供することで、従業員により多くの選択肢を用意し、柔軟性を確保する。

- 過去 3 年間で、700 万時間以上の生産性向上を実現した、BYOD（従業員が個人所有するデバイスおよび PC の利用）プログラムの確立。

IT サービスの提供にユーザー中心のアプローチを採り入れることで、インテル IT 部門全体のプロセス、サービス、設計を強化して、従業員の生産性向上とビジネスの機動力向上を実現しています。ビジネスグループの顧客やインテル従業員に対する理解を深め、彼らとのパートナーシップを強化することで、インテル IT 部門は、情報テクノロジーを通じてインテルのビジネスを成長させるというミッションの実現にいっそう貢献できるようになりました。

目次

概要.....	1
背景.....	2
進化するビジネス環境と、 変化の激しいIT環境.....	2
ユーザーのニーズを重視することから 発展する真のパートナーシップ.....	2
ユーザーを理解するための ベスト・プラクティス.....	3
多面的アプローチ.....	3
参加促進、情報収集、情報提供によって 顧客に焦点を当てる.....	5
まとめ.....	8
詳細情報.....	8
略語.....	8

IT@Intel

IT@IntelはITプロフェッショナル、マネージャー、エグゼクティブが、インテルIT部門のスタッフや数多くの業界ITリーダーを通じ、今日の困難なIT課題に対して成果を発揮してきたツール、手法、戦略、ベスト・プラクティスについて詳しく知るための情報源です。詳細については、<http://www.intel.co.jp/itatintel/>を参照してください。あるいはインテルまでお問い合わせください。

背景

この数年で、インテルIT部門が対象とするIT環境は劇的に変化し、複雑さも大幅に増しました。コンシューマー化の影響が大きくなり、従業員が使用するデバイス、プラットフォーム、接続方法、サービスをIT部門だけで決定することはもはや不可能となっています。ユーザーのニーズに基づいて製品の最適化を進めていくユーザー中心設計と同様に、インテルIT部門のITサービスの提供におけるユーザー中心のアプローチも、調査やユーザーとの協力から多くを学ぶことを目指しています。情報、テクノロジー、サービスに対する従業員のニーズを知り、彼らが求める体験を理解することが、IT部門の意思決定の基盤となります。インテルIT部門と内部顧客（インテルの従業員とビジネスグループ）とのパートナーシップは、すべての人にとって大きな力となり、生産性向上と組織の機動力向上を実現します。

進化するビジネス環境と、
変化の激しいIT環境

ビジネスが高速化し、テクノロジーの選択肢が増え続ける現代は、IT部門にとって難しい環境となっています。コンシューマー化が進み、利用モデルやプラットフォームの種類が増えたことで、IT環境は複雑化しています。現在のIT戦略は、もはや特定のプラットフォームや一部のデバイスだけを対象にすることはできません。ITソリューションは、ビジネスの機動力と従業員の生産性を高めると同時に、顧客にとっての成果を増やし、顧客の満足度を上げることを目指す必要があります。

こうした目標を達成するため、インテルIT部門は、統合され、最適化されたユーザー体験を多様なデバイスに提供することに注力しています。ITソリューションを単一モデルや「単独ですべてのニーズに対応する」モデルから多階層や多重構成のアプローチへと転換し、それぞれの作業に適合し、適切な設計であることを重視します。インテルIT部門では、こうしたアプローチをユーザー中心のITと呼んでいます。

ITのコンシューマー化により、これまでとは異なる役割を果たすようになったビジネスグループや従業員は、さまざまな要望を持つように

なり、インテルIT部門でも、意思決定の方法や内部顧客とのコミュニケーションの方法を新たなものに変えています。新しいコンピューティング・モデル、新たな要望、新たな行動に対応する上で重要なのは、IT環境に関する意思決定に至る方法を変えることをいとわない姿勢です。インテルのビジネスグループおよび従業員は、テクノロジーの方向性、評価、導入、およびサービス開発において、これまでになく大きな役割を果たすようになっていきます。

ユーザーのニーズを重視することから
発展する真のパートナーシップ

職場の変化は激しいため、インテルIT部門は、常に従業員やビジネスグループの要望を先読みして、生産性に貢献するパートナーとして活動する必要があると考えています。このようなパートナーシップを築くため、IT部門は数年前から抜本的な方針転換を図り、ITサービスの提供にユーザー中心のアプローチを確立してきました。こうした取り組みは新たなアプローチとして実を結び、サービスの準備、システムの設計および測定、そしてさらに重要なIT部門の従業員やビジネスグループとのかかわり方にも採り入れられるようになりました。

このプロセスではまず、複数年に及ぶサービス変革構想の一環として、名称変更も含めて組織体制を見直しました。以前は、アーキテクチャー、エンジニアリング、運用といった機能ごとにほとんどの組織が構成されていましたが、現在は、新たにいくつかのサービスチームを作り、IT部に明確な役割を割り当て、標準プロセスを導入しています。顧客主導の成果を提供する個々のITサービスは、共通の目的を共有するほかのサービスと一緒にポートフォリオとしてグループ化されます。例えば、PCクライアント・サービス・チームは、現在、インテルの全従業員の生産性を支援するサービスのポートフォリオに加えられています。このポートフォリオには、PCおよびソフトウェア、スマートフォン、タブレット、印刷など、従業員の仕事を支援するための機能のサポートおよび展開を行うサービスが含まれています。顧客主導の成果に着目する方針の一環として、現在のITサービスチームの仕事の役割では、内部顧客から学び、彼らの意見に耳を傾けることが重視されています。

インテルIT部門が対象とするIT環境の変容は、インテルの従業員およびビジネスグループに対する理解を深めるための調査、コミュニケーション、対話の強化など、その他の変化を促進する要因となりました。例えば、ジョブ・ローテーション制度によってビジネスグループに配属されているIT部門員がいます。2012年には、120人以上のIT部門員がジョブ・ローテーションに参加し、インテル全体のプロセス、サービス、設計の改善に貢献しました。ジョブ・ローテーションに参加したIT部門員は、そのときに得た経験から、ITサービスの使いやすさや機能に対して鋭い観察力を持つようになりました。こうした観察力は、ジョブ・ローテーションの経験がなければ得られなかったものです。さらに、そうしたIT部門員は、今後のITサービス開発を後押しする役割を担うことになる内部顧客との関係も築くことができました。

同様に、IT部門内のユーザー体験エキスパート・チームは、特定のグループと一緒に詳細な調査を行い、そのグループで利用されているテクノロジーの内容、操作方法、遂行されている作業の内容を調べています。このような連携によって、IT部門は、従業員とビジネスの生産性を大きく向上させる最適なITソリューションの設計に役立つ貴重な情報を得ることができます。例えば、IT部門が行ったインテルの発注書(PO)システムの改善事例は、顧客知識を深めることがビジネス価値の創出につながることを示しています。インテルの社員は年間200,000件を超えるPOを作成します。IT部門は、従業員がどのようにシステムを操作しているかを観察することで、8つの異なるシステムを統合してプロセスを合理化し、最終的にPO作成時間を50%以上短縮する方法を発見することができました。

ビジネスグループの顧客やインテル従業員に対する理解を深め、彼らとのパートナーシップを強化することで、インテルIT部門は、情報テクノロジーを通じてインテルのビジネスを成長させるというミッションの実現にいつそう貢献できるようになりました。ITサービス提供のためのユーザー中心アプローチを進化させ続ける中で、インテルIT部門はインテルに大きなビジネス価値をもたらすとともに、ベスト・プラクティスも確立してきました。

ユーザーを理解するための ベスト・プラクティス

内部顧客が求めている内容を重視するということは、IT部門が内部顧客とどのようにかわり、どのような選択肢を提供し、そうした選択に際して内部顧客をどのように支援するのかといった、インテルIT部門の基本方針を変えることを意味しています。内部顧客への理解を深め、彼らとより良好なコミュニケーションを図るために、さまざまな方法を作り上げてきました。

多面的アプローチ

インテルIT部門では、ユーザー中心のITに多面的アプローチを採り入れるため、内部顧客に対してテクノロジー評価プロセスへの積極的な参加を促しています。意思決定は概念実証(PoC)の結果と従業員セグメンテーション調査に基づいて行い、早期導入者や技術レビューチームからの意見にも耳を傾けます。さらに、ITソリューションの設計から導入後までにわたる展開プロセスの複数の段階で、内部顧客に対して参加や協力を求めます。

例えば、インテルの全従業員を対象に新しいテクノロジーを展開する場合、まずは一部のビジネスグループに事前検証を行ってもらいます。こうしたビジネスグループで働く従業員からフィードバックを得ることにより、テクノロジーがどのように使用されるのかを細かく理解し、有用性を妨げている要素がないかを確認します。こうしたプロセスを経ることにより、問題があれば展開の前に対応して、ソリューションの設計を改善することができます。

ユーザー中心のIT環境では、組織構造の全体においてコミュニケーション、アイデア、革新的な思考の自由なやり取りの支援が行われます。インテルIT部門では、インテルの従業員に対し、評価プロセスに参加し、ITソリューションおよびサービスの効率性や品質に関してアイデアを提供することを奨励しています。参加の形としては、アンケートへの回答、サポートチームとの対話、フィードバックの提供(直接、またはフォーラムや全社的なソーシャル・コンピューティング環境を使用)などがあります。すべての提言について対策が講じられるわけではありませんが、意見、アイデア、

生産性のためのパートナー

コンシューマー向けデバイスやテクノロジーから、従業員の仕事やコラボレーションに対する要望が次々と生み出されています。インテルではこうしたコンシューマー化を従業員の生産性を高めるための1つの方法として採り入れ、インテル従業員との継続的なコミュニケーションを通じて適切なBYOD(従業員が個人所有するデバイスの利用)プログラムの拡大を続けています。この結果、従業員の生産性と満足度にプラスの影響が生まれています。

コンシューマー化を支援するため、インテルIT部門では、企業環境で使用するために必要なセキュリティおよび機能を従業員に積極的に伝えています。こうした方法を取ることで、従業員はどのようなテクノロジーやデバイスが企業に適しているのかを知ることができます。これは企業とそのデータを保護することにもつながります。

BYODプログラムの規模はさらに拡大し、対象となるデバイスおよびアプリケーションの範囲は広がり続けています。現在、このプログラムに参加しているデバイスは23,000台以上あり、2011年から38%増加しました。BYODプログラムの結果として、従業員は1日平均57分の時間を節約していることが報告されています。この節約の価値は、過去3年間で約700万時間の生産性の向上に相当します(図1を参照)。

ITのコンシューマー化

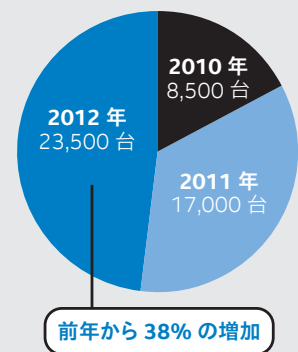


図1. BYOD(従業員が個人所有するデバイスの利用)プログラムはこの3年間で拡大し、インテル従業員の生産性に大きな向上をもたらしました。

表 1. 考えられるペルソナの例

役割	対象者
セグメント#1	ハードウェアの製作を専門とする技術者
セグメント#2	工場で働く従業員、または製造業務を支援する従業員
セグメント#3	インテル全体で営業、マーケティング、財務などの役割を担う従業員
セグメント#4	新しく入社した従業員 (通常、入社18カ月未満)
セグメント#5	ソフトウェア開発を中心とする技術者
セグメント#6	管理事務スタッフ

調査結果には追跡調査が実施され、内部顧客との率直な対話が継続的に行われます。

図 2 は、さまざまな面で、内部顧客がコンピューティングおよびIT戦略の中心にいることを示しています。

**ペルソナを使用して
従業員のニーズに対する理解を深める**

内部顧客のニーズを満たすソリューションを提供するために何よりも重要なことは、顧客は誰なのか、どのように働いているのか、どのようなテクノロジーを使用するのか、どのような手段でコミュニケーションをするのか、どのような問題が起こりやすいのかといった点を明確に理解することです。インテルIT部門は、人事部門やヒューマン・ファクター・エンジニアリングのグループを含むいくつかのグループと協力し、代表的なワークフローとテクノロジー・ニーズに基づいてインテル従業員のセグメンテーションを行っています。

「単独ですべてのニーズに対応する」ことが不可能なことはすでに分かっています。従業員が業務を効果的に行うために必要としているハードウェアとソフトウェアの種類を細かく理解し、それを提供するためには、インテルの従業員をいくつかの代表的なペルソナ(表1を

参照)に分類することが必要です。このようなアプローチにより、個別のソリューションをサポートすることなく、個々に合わせたオプションを提供することが可能になります。柔軟性を最大限に高めるため、まずは各ペルソナのメインデバイスを対象にオプションを提供した後、補足としてBYOD(従業員が個人所有するデバイスの利用)プログラムを使い(前ページのコラムを参照)、従業員のニーズや要望にさらに細かく対応します。

セグメンテーション調査は、ITソリューションおよびサービスを改善し、それらをより適切な対象に提供するために使用されています。例えば、従業員のグループごとの適切なPC更新サイクルは調査結果を基に決定されています。インテルの標準的な更新サイクルでは従業員は2年～4年ごとに新しいPCを支給されますが、グループによっては、業務上の必要性に基づき、この範囲内でより短いサイクルが適用される場合があります。インテルの更新方針では、営業部門の従業員には2年ごと、エンジニアリング部門の従業員には3年ごと、事務職員には4年ごとに新しいメインデバイスを支給することになっています。

セグメンテーションから得られた情報は技術サポートサービスの改善にも使用されてい

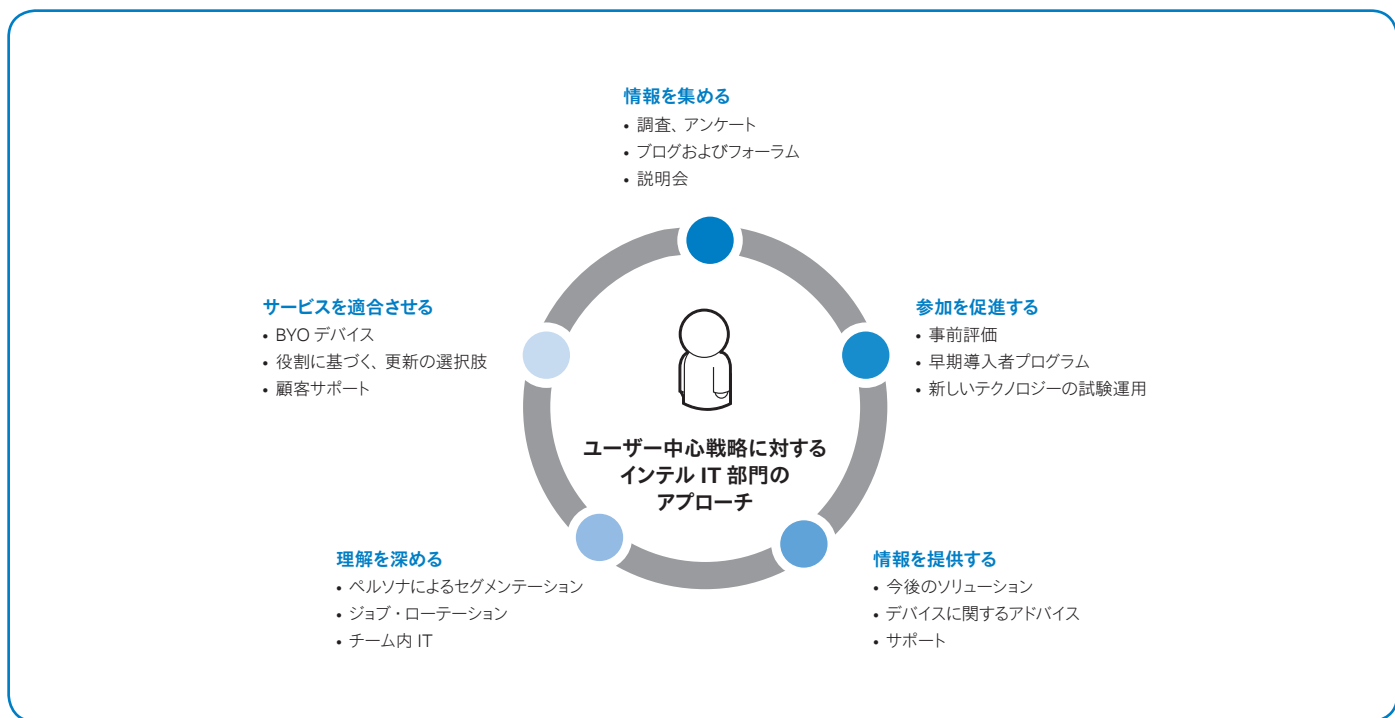


図 2. コミュニケーション、設計、選択において戦略の中心に内部顧客を据えるには、多面的なアプローチが必要です。

ます。これによってテクニカル・サポート・デスクは、過去3年間で問題解決にかかる時間を半減させ、サポートスタッフを52%削減することができました。ユーザー体験をより深く理解し、テクニカルサポートのワークフローを戦略的に変更することで、サービス効率を向上させました。

調査の結果から、ITサポートへの問い合わせ電話の10%が事務アシスタントからのものだと分かりましたが、アシスタントの人数は従業員全体の1%に過ぎません。事務アシスタントは、ほかの従業員を支援するという重要な役割を担うため、このグループに対するサービスの改善は、より多くの従業員の生産性向上につながります。サポートの改善策として、優先的にサービスを提供する体制、特設のサポート窓口、アシスタント特有のニーズを満たす特別なトレーニングを受けたスタッフが用意されました。このほかにも、専用に作られたオーディオキャスト、特別なコミュニケーション方法、早期テストへの参加、新しいテクノロジーに関する高度なトレーニングなど、事務アシスタントには特別な配慮が行われています。こうした改善を含む取り組みの結果、2012年の全体的な顧客満足度は95%を達成しました。

インテルIT部門では、2009年以来、年に1回セグメンテーション調査を実施し、常に自分たちの手法に磨きをかけています。この調査を毎年実施しているのは、時間の経過とともに新しいニーズや新しいグループが発生するためです。全従業員を対象とするセグメンテーション調査に加えて、急速に拡大したグループや、新しいワークフローにより変化を遂げたグループなど、特定のグループをより深く理解するための小規模な調査も随時実施しています。

参加促進、情報収集、情報提供によって顧客に焦点を当てる

ユーザー中心の方針とビジネスグループとのパートナーシップは、コミュニケーション、教育、サービスにおいて適切なアプローチを行うための基盤となっています。対象者と双方向の対話を効果的に行うことができれば、前向きで積極的なコミュニケーションが内部顧客との間に生まれ、インテルIT部門は、自分たちの目標達成を支援してくれる能力の高い存在として内部顧客から信頼されるようになります。

インテルIT部門は、従業員のニーズを知るため、たくさんのフィードバックをさまざまな方法で収集しています。テクノロジー・ソリューションと同様に、ITサポートの提供においても「単独ですべてのニーズに対応する」ことはできなくなっています。従業員は、自分の業務の遂行に使用するツールについての情報をさまざまな方法で収集します。検索を好む人もいれば、直接的なサポートを受けたいと望む人もいますし、ポッドキャストやビデオが役に立つと考える人もいます。このため、従業員へのテクノロジーに関する情報提供や教育の実施、サポートの提供には幅広いツールが使われるようになっています。

従業員とのコミュニケーションには、一般的な手段に加えて、目的別の専用の手段も活用されます。従業員はIT部門のポータルページを参照することも、社内ソーシャル・メディア・プラットフォームのIT部門セクションを参照することもできます。このような場所には、問題の自己解決を支援するための資料、サービス情報、トレーニング、サポートによく寄せられる質問への回答、よく行う作業への直接リンクが用意されています。ITサポートを受けるためのオプションは複数あり、例えば、近くのヘルプデスク、24時間対応の電話サポート、オンラインサポート、オンラインチャットなどが利用できます。インテルIT部門のサービス・ニューズレターも、全従業員に対して役立つ情報やコツを提供しています。

表2に、内部顧客への対応やコミュニケーションに使用されている方法の一部を紹介します。こうした方法によって、IT部門は、ITソリューションおよびサービスを改善し、より深く、より協力的な関係を築くことができます。

インテルIT部門のアプローチには主に3種類の活動が含まれます。

- **参加促進**：テクノロジーの評価および試験運用への参加を従業員に促す
- **情報収集**：アンケートを実施して従業員からの声に耳を傾け、エンタープライズ・ソーシャル・メディアを活用して積極的に意見を求める
- **情報提供**：生産性を高める方法について従業員に情報を提供し、ITサービスやその選択肢についての意識を高める

モバイルを意識した変革

インテルの従業員は勤務時間中に複数のデバイスを使用します。こうしたユーザーのニーズにソリューションやサービスを適合させるには、生産性や有用性に関して、複数デバイスが使用されるモデルをカバーするさまざまなアプローチを試してみる必要があります。

例えば、インテルIT部門では、ユーザーからのニーズを予想して、Ultrabook™ デバイスでのWindows® 8の使用方法について、ジェスチャー、音声、タッチなどの新しい入力方法も含めて調査しました。また、モバイル・フォーム・ファクターで生産性を高めることを目的としたビジネス・アプリケーションも数多く開発しています。インスタント・メッセージ機能や、インテルの電話会議にワンクリックでアクセスできるスピードダイアラーのようなアプリケーションは、従業員によるコラボレーションや移動中の時間の節約に貢献します。このほかにも、インテルのイベントへの登録、社内Wikiへのアクセス、ソーシャルメディア・ツールを通じたコラボレーション、購買リクエストの承認などに使用できるアプリケーションも現在使用されています。

生産性と柔軟性を高めるためには、従業員が自分のデバイス向けに最適化されている会社のアプリケーションおよびサービスに安全な方法でアクセスできる必要があります。このような複数デバイスが使用されるモデルの事例は、ユーザー体験の調査から発見されました。現在も、以下のような数種類の時間短縮用サービスの試験運用を実施しています。

- **インスタント会議アプリケーション**：このソリューションは、モバイルデバイスから音声会議、ビデオ会議、データ会議などの会議を開始したり、会議に参加するために必要となる手順を簡略化します。
- **出張用ロケーター・アプリケーション**：このツールが提供する位置ベースのサービスは、不慣れた構内にいる従業員が、近くの利用可能な会議室、プリンター、同僚のデスク、休憩所などを探す際に役立ちます。⁵

⁵ 「Digital Personal Assistant for the Enterprise」(英語)(2013年1月)、および「Getting a Headstart on Location-based Services in the Enterprise」(英語)(2013年1月)を参照してください。

表 2. ソリューション、サービス、ユーザー体験の改善のためにインテル IT 部門が行っている従業員への対応の例

カテゴリー	手法	実施方針
参加促進	新しいテクノロジーの試験運用	従業員に対し、社内導入が検討されている新しいITソリューションのIT試験運用に参加し、フィードバックを提供するように促します。
	早期導入者プログラム	最新のテクノロジー・ソリューションを求める従業員は、早期導入者として登録できます。
情報収集	毎年の調査	IT製品およびサービスに対する満足度を測定するため毎年アンケートを実施します。これにより、従業員にとって最も重要な分野はどこなのかを特定します。
	エンタープライズ・ソーシャル・メディア・プラットフォーム	ITツールおよびサービスをサポートするスタッフが、さまざまな従業員に手を差し伸べることができます。トラブルシューティングや問題解決に役立つ情報は多くの場面で必要とされています。このプラットフォームは、試験運用プログラムの自己解決支援のための中心的ツールとしても使用できます。
	特定のテーマに関する調査	アンケートやブログでの会話を使って、従業員にとって何が重要なかを特定します。
情報提供	従業員向けニュースレター	テクノロジーの話題に関する記事を掲載した隔週発行の社内ニュースレター「Digital Edge」を通じて、従業員に有益な情報を提供します。さらに、従業員からのフィードバックも受け取り、それに対応します。
	技術サポートフォーラム	技術フォーラムとコメントボックスは、製品やサービスに関する通知をリアルタイムで掲載する、従業員からの質問に答える、より詳しい内容や関連情報を提供する、といったことを行う場となります。
	デバイスおよびサービスの選択ツール	比較表(次ページの表3を参照)を提供して、従業員が、購入の前に、インテル社内で使用できるBYOデバイスおよび機能を知ることができるようにします。
	説明会	カフェテリアにブースを設置したり、仮想オンラインイベントを使用するなどして、説明会を実施しています。従業員は、新しいテクノロジーやさまざまなITソリューションについてインテルIT部門のエキスパートから直接学ぶことができます。
	オーディオキャスト	社内オーディオキャストは、事務アシスタント向けに10週ごとに作成されます。製品別のオーディオキャストも、必要に応じて随時配信されます。
	Wiki	ITトレーニングでは教材を作成し、社内Wikiを通じて配布しています。

参加促進、情報収集、情報提供の活動例

参加促進: 早期導入者プログラムは、インテル従業員の参加を促す活動の一例です。例えば、Microsoft* Windows* 7、Windows* 8、および Ultrabook™ デバイスの PoC プログラムと試験運用プログラムにおいて、従業員に対して参加を呼びかけました。これにより早期導入者は、自身の日々のワークフローで新しいテクノロジーを検証することができました。さらに、その結果として IT 部門に提供された貴重なフィードバックは、そのテクノロジーを遅れて導入する多くのユーザーのためのソリューションおよびサービスの安定化に役立てられました。

情報収集: BYO PC (従業員が個人所有する PC の利用) の奨励金制度の評価¹ は、インテル従業員の声具体的な活動に反映された一例です。メインビジネス PC を自身で購入する従業員に奨励金を給付する制度に関して、従業員が重視したポイントを確認するため、世界規模でアンケート調査を実施し、ブログ上で従業員と対話をしました。最終的な評価結果では、提案された制度はインテルに

とってコスト効率が良くないという結論に至りましたが、こうした評価を通じて、従業員が PC に関して何を重視しているのかといった情報を得ることができました。そして、得られた情報を基に、奨励金制度の計画を進める代わりに、モバイルユーザーが業務用 Ultrabook™ デバイスを即座に使用できるようにする標準サービスを提供するという決定が行われました。²

情報提供: インテル IT 部門のオーディオキャストは、従業員への情報提供と従業員からの情報収集の両方を兼ねた重要なコミュニケーション手段であり、従業員との信頼関係の構築に役立ちます。例えば、特定の対象者(事務アシスタントなど)向けに10週ごとにオーディオキャストを作成しています。また、「モバイルデバイス」といった特定の話題を取り上げるオーディオキャストも作成しています。生放送のオーディオキャストは、後でポッドキャストとしてダウンロードすることもできます。

BYOD プログラムや小型フォームファクター・ロードマップによるコンシューマー化の支援

も、従業員への情報提供の一例です。提供する選択肢が多い場合は、適切な判断の支援と問題解決の支援を行うことが必要になります。例えば、インテル IT 部門は、社内のさまざまな手段や小型フォームファクター Web ページを使って、会社でどのような個人デバイスがサポートされる予定なのか、それらのデバイスでどのようなサービスを使用できるのかといった情報を従業員に伝えています。次ページの表3は、従業員に伝える情報の種類を表しています。こうした情報により、従業員は適切な情報を得た上で、自身のニーズと IT 部門から各デバイスに提供される IT サービスを基準に、どのような個人用スマートフォンを購入すればよいかを決定できます。³

インテル IT 部門は、次ページの表4のような方法で、Mac*、PC、タブレットの BYOD プログラムに参加する従業員に対し、デバイスの使用方法について慎重に考えて、各自の作業環境に最適なソリューションを選ぶように奨励しています。

¹ 「BYO PC Stipend: Investigating a Stipend-funded BYO PC Supply Model」(英語)(2012年11月)を参照してください。

² 「エンタープライズ環境におけるビジネス向け Ultrabook™ デバイスの導入」(2013年1月)を参照してください。

³ 「エンタープライズ環境における従業員所有のスマートフォン利用に関するベスト・プラクティス」(2011年12月)を参照してください。

表 3. スマートフォンの機能比較表

機能	OS 1	OS 2	OS 3	OS 4	OS 5
電子メール	✓	✓	✓	サポートされるデバイスによっては、追加のセキュリティ・ソフトウェアを必要とすることがある。	
スケジュール管理	✓	✓	✓	✓	✓
連絡先情報	✓	✓	✓	✓	✓
衛星測位システム (GPS)		✓	✓	✓	✓
Wi-Fi* 自宅ネットワークへの接続、または空港やコーヒーショップなどに設置された公衆Wi-Fi*への接続が可能	デバイスによって異なる	デバイスによって異なる	デバイスによって異なる	✓	✓
インターネットの使いやすさ	中	デバイスによって異なる	デバイスによって異なる	最上	最上
インターネット・アプリケーション 例: 地図アプリケーション、通貨換算ツールなど	中	中	中	上	最上
インテルのイントラネットの利用	一部利用可能	✗	✗	✗	一部利用可能
ビジネス・アプリケーションの利用 例: インスタント・メッセージング、音声会議など	多くの機能が利用可能	一部利用可能	一部利用可能	少数の機能が利用可能	一部利用可能
バッテリー持続時間 スタンバイ/通話	最上	中	中	中	中
グローバルローミング機能	料金プランによって異なる				
テザリング 携帯電話をノートブックPCに接続し、携帯電話を(無線データ通信カードのように)モデムとして使用してインターネットに接続する機能。パフォーマンスは携帯電話の機種とサービス・プロバイダーのネットワーク通信速度によって異なる。	✓	国 / サービス・プロバイダーによって異なる			

✓ 利用可能 ✗ 利用不可

表 4. Mac*, PC、タブレットのBYOプログラム実施ガイド

	サーバーホスト型仮想化と仮想アプリケーション・スイート インテルへのブラウザーベース接続	インテルのコアポレート・レイヤーのインストール PC上の特殊ビルド	サーバーホスト型仮想化とクラウド内のデスクトップ サーバーホスト型仮想 Windows* 7デスクトップ	クライアント・ホスト型仮想化とタイプ2ハイパーバイザー PC上のローカル・アプリケーション
テクノロジー導入	メインではない携帯用タブレット	メイン・コンピューター	メイン・コンピューター	メイン・コンピューター
最適な利用用途シナリオ	<ul style="list-style-type: none"> 一般的アプリケーションへのアクセス、全画面での実行 仮想化アプリケーション間でのコピーと貼り付け 	<ul style="list-style-type: none"> 標準アプリケーションの使用、高速処理が必要 	<ul style="list-style-type: none"> カスタマイズ可能なデスクトップが必要だが、インテルビルドを希望しない 携帯用タブレットプログラムとメインPCプログラムの両方に参加を希望 	<ul style="list-style-type: none"> インテルビルドを希望しないが、インターネットに接続しない状態でインテルのデータとアプリケーションにアクセスする必要がある
メインPCと携帯用タブレットの両方のBYOプログラムに参加する従業員向け	✓	✗	✓	✗
外出が多く、低帯域幅でしか接続できない	中	最上	非推奨	上
通常は構内または自宅でブロードバンド接続を使用して仕事をする	上	最上	上	中
仕事で頻繁にリッチメディア・アプリケーションを使用する (ビデオ電話、3Dグラフィックス、Webベース・トレーニング)	非推奨			
オフラインでのアクセス	✗	✓	✗	✓

✓ 利用可能 ✗ 利用不可

まとめ

インテルIT部門では、ユーザー中心のITへと基本方針を転換することによって、内部顧客への理解を深め、彼らのニーズにより適切に対応できるようになりつつあります。現在は、インテルの従業員やビジネスグループとのかわりを続けることで、より適切なツール、サービス、コミュニケーション、サポートを効率よく導入するための新たな方法を学んでいます。インテルIT部門の目標には、内部顧客のニーズの予測、彼らとのパートナーシップの強化をこれまで以上に積極的に行うことが含まれています。今後も、テクノロジーの方向性、評価、導入、サービス開発において内部顧客が果たす役割の比率を、さまざまな方法を通じていっそう拡大していきます。

IT部門が率直できめ細かなコミュニケーションを通して内部顧客との関係を深めるにつれて、顧客は、解決策を示してくれる存在としてIT部門を信頼するようになりました。IT部門は、従来のサービス・プロバイダーとしての役割だけでなく、信頼されるアドバイザーやパートナーとしての役割も果たすようになってきました。こうした協業的なアプローチにより障壁が取り除かれ、インテルのIT部門、従業員、ビジネスグループは生産性向上に向けてお互いの歩調を合わせることができるようになりました。

内部顧客に対して行っている参加促進、情報収集、情報提供の活動により、インテルIT部門は意思決定やビジネスの機動力にも影響を及ぼすようになってきました。顧客にとっての成果の増大を中心に考えることで、インテルIT部門は、インテルのあらゆるビジネスに最適化されたテクノロジー・ソリューションおよびサービスを提供しています。今後も、調査や従業員

との積極的な関与を通じて、顧客に対する理解や関係の構築をさらに進め、発展させていく予定です。毎年のユーザーアンケートやユーザー・セグメンテーション調査の結果など、従業員からのフィードバックを詳細に分析することが、次のステップを予測し、ITテクノロジー・ロードマップに影響を与えることを可能にしています。

詳細情報

関連トピックのホワイトペーパーについては、<http://www.intel.co.jp/itatintel/>を参照してください。

- 「エンタープライズ環境におけるビジネス向け Ultrabook™ デバイスの導入」
- 「エンタープライズ環境における従業員所有のスマートフォン利用に関するベスト・プラクティス」
- 「Pre-Evaluating Small Devices for Use in the Enterprise」(英語)
- 「Benefits of Enabling Personal Handheld Devices in the Enterprise」(英語)
- 「エンタープライズ環境でのパーソナル・ハンドヘルド機器の利用と情報セキュリティの確保」
- 「Bring-Your-Own (社員が所有する機器の利用) 環境でのクラウドベース・サービスの提供」
- 「Digital Personal Assistant for the Enterprise」(英語)
- 「Getting a Headstart on Location-based Services in the Enterprise」(英語)

インテルIT部門のベスト・プラクティスの詳細については、<http://www.intel.co.jp/itatintel/>を参照してください。

この文書は情報提供のみを目的としています。この文書は現状のまま提供され、いかなる保証もいたしません。ここにいう保証には、商品適格性、他者の権利の非侵害性、特定目的への適合性、また、あらゆる提案書、仕様書、見本から生じる保証を含みますが、これらに限定されるものではありません。インテルはこの仕様の情報の使用に関する財産権の侵害を含む、いかなる責任も負いません。また、明示されているか否かにかかわらず、また禁反言によるとらざにかかわらず、いかなる知的財産権のライセンスも許諾するものではありません。

Ultrabook™ のタッチ機能 / 変形機能：タッチ機能と変形機能は、すべてのモデルで利用できるわけではありません。各 Ultrabook™ システムメーカーにお問い合わせください。詳細については、<http://www.intel.co.jp/ultrabook/>を参照してください。

Intel、インテル、Intel ロゴ、Ultrabook は、アメリカ合衆国および / またはその他の国における Intel Corporation の商標です。

Microsoft、および Windows は、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における登録商標または商標です。

*その他の社名、製品名などは、一般に各社の表示、商標または登録商標です。

インテル株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-1-1

<http://www.intel.co.jp/>

©2015 Intel Corporation. 無断での引用、転載を禁じます。

2015年4月

略語

BYOD	Bring-Your-Own-Device (従業員が個人所有する デバイスの利用)
GPS	衛星測位システム
PO	発注書
PoC	概念実証



328274-002JA

JPN/1504/PDF/SE/MKTG/JA