



IT部門が従業員の デジタル体験を 向上させるには

小規模なIT部門の
ための実務ガイド



企業が成長すれば、IT部門に求められる 役割も変化します。

➡ 組織が成長するにつれて、デバイスの管理とセキュリティの複雑さも増していきます。

オフィス拠点が増え、従業員数も増加し、それぞれの専門性も高まります。スモールビジネスモデルを超えて企業が成長するのに伴い、かつては手動で対処できていたデバイス管理ははるかに複雑になります。

こうした複雑化は、Apple製品の管理者だけでなく、従業員全体に影響を及ぼします。規模の拡大にうまく対処できないと、従業員の生産性、満足度、意欲を損なうおそれがあります。

デバイス管理の簡素化は、IT部門のためだけのものではありません。最新の自動デバイス管理を導入すれば、組織全体に大きなメリットをもたらすことができます。



従業員のデジタル体験とは？

従業員のデジタル体験 (DEX) は、以下の要素を指標として評価されます。

- デバイスのパフォーマンス
- アプリケーションの信頼性
- ネットワークの品質
- 使いやすさとアクセシビリティ
- エンドユーザのセンチメント

これらはいずれも収益に影響を与える要素です。

デジタルの煩雑さが企業にもたらすコスト

非効率なシステムや不十分なDEXは、目に見えるコストを生み出します。

Ivantiの「[2025年従業員のデジタル体験レポート](#)」によると、従業員はコンピュータの問題によって月に平均3.6回も業務を中断されています。また、必須のセキュリティアップデートによる中断も平均して2.7回発生しています。1回あたり15分と仮定すると、従業員1人あたり月間1.6時間の生産性が失われていることになり、従業員数2,000人の企業では年間で約400万ドルの損失に相当します。

不十分なDEXの例：

- **業務時間の損失：**パッチ適用の遅れにより、ソフトウェアが古くなり、動作の遅延、安定性の低下、リスクの増大を招くおそれがあります。
- **第一印象の悪化：**オンボーディングが遅くて不十分だと、新入社員が業務上不可欠なアプリにアクセスできるよう構成されたデバイスを受け取るまで数日間待たなければならない場合に遅延や不満につながるおそれがあります。
- **士気の低下と不信感の増大：**アプリケーションの動作が常に遅かったり、ソフトウェアアップデートが滞ったり、接続が頻繁に切断されたりすると、従業員の満足度や定着率を低下させる可能性があります。
- **従業員の生産性の低下：**従業員はデバイス管理を業務のサポートではなく煩わしさの原因であると捉えるようになります。

優れたDEXの例：

- **従業員の高い生産性と満足度：**シームレスなデバイスパフォーマンスとアプリケーションの信頼性で実現
- **従業員からの信頼の向上：**オンボーディングが効率化されることで、会社の運用成熟度や社内システムに対する信頼が向上
- **生産性発揮までの時間短縮：**効率的なオンボーディングと、従業員が必要とするツールへの即時アクセスで実現
- **従業員が自立して主体的に働ける体制：**オンデマンドでアプリが利用でき、IT部門に頼らなくても日常的な承認やトラブルシューティングが可能

原則は明快です。デバイスが常に適切に初期設定され、保護され、最新の状態に保たれていれば、従業員（IT部門のスタッフを含む）は最高のパフォーマンスを発揮できるのです。

DEXが重要である理由

複数の調査で、優れたDEXによってもたらされる効果が明らかになっています。

33%

DEXの取り組みが成熟している企業
における従業員満足度の向上率

Forrester、「[The Digital Employee Experience \(DEX\) Report](#)」

15%

優れたDEXを確立している企業
における従業員生産性の向上率

Forrester、「[Empower Employees With A Digital Workplace.](#)」

62%

DEXの取り組みが成熟している企業
における従業員定着率の向上率

Forrester、「[The Digital Employee Experience \(DEX\) Report](#)」

400万ドル

従業員2,000人の企業における不十分な
DEXによる年間損失額

Ivanti、「[2025年従業員のデジタル体験レポート](#)」

... これらすべてが、企業の予算に大きな影響を及ぼします。

DEXを効果的にサポートする方法

主に手動に頼る管理モデルでは連鎖的なミスが起こりがちです。IT部門はこれをどのようにして防ぎ、従業員の生産性と満足度を高めることができるでしょうか。

管理体制を事後対応型から予防型へ移行するために必要なのは、IT部門のスタッフの増員ではありません。

重要なのは、最新の予防型の、従業員の体験を重視した管理モデルへと広い範囲にわたって移行することです。

こうした変革を強力に後押ししてくれるツールやアプローチをご紹介します。

Appleデバイス

DEXに良い影響を与える効果的な方法の1つは、クリエイティブ職以外の従業員にもAppleデバイスを支給することです。直感的なインターフェース、安定したオペレーティングシステム、生産性を高める幅広いアプリのエコシステムが、従業員の満足度と生産性の向上につながります。

より優れたDEXの実現：宣言型デバイス管理 (DDM)

最新のAppleデバイス管理ではDDMが採用されており、これによって大きな変化がいくつかもたらされています。DDMを使用すれば、大規模な環境でも従業員のデジタル体験を向上できる多様な予防型自動ワークフローを実現できます。

- **従業員の日常業務におけるテクノロジーの煩わしさの低減**：DDMはIT部門の複雑さを軽減し、合理化された効率的なDEXを実現します。
- **業務中断の削減**：デバイスの健全性に対する可視性が高まることで、IT部門は多くのケースで従業員に影響が及ぶ前に問題を先回りして発見し修復できるようになります。
- **体験を重視した管理**：人員を増員したりDEXに悪影響を与えたりすることなく、組織の成長に合わせて拡張できます。

ケーススタディ

CISCO：Ciscoでは、デバイス選択プログラムを導入した後、誰がどのデバイスを選んだか、このプログラムが従業員の満足度やパフォーマンスにどのような影響を与えたかについて詳細な調査を行いました。その結果、MacかPCかを選択できる場合、Ciscoの従業員の60%がMacを選択したことがわかりました。

Ciscoの社内分析によると、Macを使用する従業員のサポートに必要なIT管理者の数は、PCに比べて33%少なくて済むことが示されています。メリットがあったのはIT部門だけではなくありませんでした。Ciscoのデータは、他の従業員の成果が向上していることも示しています。Macを使用する営業チームはPCを使用するチームに比べて、新規案件開拓数が9.8%、受注数が10.9%増え、案件成約スピードが9.9%向上するという優れた成果をあげています。また、ソフトウェアエンジニアもMacを使用している場合、コードの生成量が約11.5%増加しています。[詳細はこちらをクリックしてください。](#)

DDMとは？

DDMは、サーバからのコマンドのプッシュに依存するのではなく、デバイスレベルで自律的に問題を特定して修復するためのAppleのプロトコルです。

これにより、コンプライアンスやセキュリティの問題に対して予防型の対応を自動的にほぼ瞬時にとり、次のようなメリットを実現できるようになります。

- 手作業の軽減
- 拡張性の向上
- 問題修復の迅速化
- デバイスの状態に関するIT部門の可視性の向上

[DDMの詳細はこちらをご覧ください。](#)

より優れたDEXの実現:Appleに特化したデバイス管理

汎用的なデバイス管理・セキュリティモデルからAppleに特化したDDMベースのモデルへ移行することで、IT部門の負担を減らせるだけでなくDEXも大きく変革できます。

これこそが、小規模なIT部門が、拡大するデバイス全体に対してエンタープライズレベルの体験を提供する手法です。

汎用的なデバイス管理	Appleに特化したDDMデバイス管理
事後対応型 IT部門が問題に気づくのにチケットによるアラートを待たなければならぬため、従業員は業務の中断や遅延に直面しやすくなります。	予防型 従業員に影響が及ぶ前に、デバイスがコンプライアンスや構成に関する多くの問題を自動的に特定して修正できます。
制御を重視 デバイスを管理・保護された状態に保つことが目的です。	DEXを重視 テクノロジーの煩わしさを軽減する安全な管理が目的です。
反復的な手作業が必要なワークフロー 手作業の管理に伴うデバイス負荷の増大や避けたいヒューマンエラーにより、パッチ適用やOSアップデートが遅れ、システムの動作低下や業務の中断を招きます。	人の介入を大幅に削減する自動ワークフロー パッチ適用とOSアップデートの自動化、デバイス上のセキュリティ機能、手作業不要のアプリケーション管理により、IT部門は専門知識を要する業務に専念でき、従業員は心置きなく生産性を発揮できます。
断片化したツール類 管理フレームワークの不一致により、macOS、iOS、iPadOSの機能を利用する際に煩雑で不完全な回避策が必要になり、IT部門のストレスが増え、エンドユーザにとってはAppleデバイスのユーザエクスペリエンスが低下するおそれがあります。	統合されたツール類 JamfのようなApple向けの管理システムは、社内のAppleデバイス全体のアプリ・デバイスインベントリを備えたコンソールを提供します。これにより、IT部門のストレスは減り、ユーザエクスペリエンスも向上します。
Appleワークフローとの不整合 汎用的な登録・管理フローは、Appleシステムのきめ細かく詳細な機能とスムーズに統合されないため、ユーザの負担やヘルプデスクチケットの増加を招きます。	シームレスなAppleワークフロー Apple向けのデバイス管理・セキュリティプラットフォームが、従業員が業務で高い生産性と満足度を維持するために必要なツールにシームレスにアクセスできる環境を実現します。
Appleの新機能に対するサポートの遅れ 汎用的な管理フレームワークは、Appleの新機能のサポートが数ヶ月遅れることが多く、サポートしても変更内容が完全には実装されないことがあります。そのため、最適とは言えないユーザエクスペリエンスや危険なセキュリティギャップを招くおそれがあります。	Appleの新しいリリースの同日サポート Appleに特化した管理・セキュリティプラットフォームは、Appleのリリース日に先駆けて準備を進めるため、リリース同日のサポートや新機能の迅速な利用が可能になります。

体験を重視する最新のデバイス管理とは？

従業員の成長をサポートするには、従業員とIT部門の双方にとって不要な煩雑さを取り除く必要があります。Apple製品の管理、アイデンティティ、セキュリティを統合した最新のプラットフォームを導入すれば、オンボーディング、アクセス、デバイス管理を簡素化し、規模の拡大を効率化できるようになります。**具体的なメリットには、以下のようなものがあります。**

✓ 第一印象の向上

順調なスタートを切った従業員は、社内システムに対する信頼が高まり、入社後の数日間で生産性を発揮できるようになります。

DEXを重視したシステムは、ゼロタッチ導入や自動オンボーディングを通じてこれを実現します。これらの機能は、AppleのVolume Purchase Programと連携し、パーソナライズされたデバイスの管理やセットアップを事前に構成することができます。

新入社員は、IT部門の手ほどきがなくても、デバイスを開いてサインインするだけで数分以内に本格的に生産性を発揮できます。こうした体験が、優れた第一印象を与え、従業員満足度や定着率の向上に寄与します。実際、Ivantiによる最近の調査では、IT部門の77%が、優れたDEXは従業員の定着率に良い影響を与えると回答しています。

🔧 パッチ適用とアップデートの自動化

デバイスが自律的に適用する自動ポリシーにより、手動で修正する必要のないAppleデバイスのコンプライアンス維持を実現できます。

これにより、従業員にとっては裏で何が行われているかを意識しなくても「デバイスが問題なく動く」という信頼できる基準が確立されます。

⚙️ 管理とセキュリティの統合

効果的なDEXには、シームレスに連携する管理とセキュリティが必要です。Jamfのような統合プラットフォームを導入すれば、IT部門は厳格な制限と使いやすさの維持のどちらかを諦める必要がなくなります。従業員は、業務の妨げにならない、安全で適切に管理された環境で業務に取り組むことができます。

⊕ 予防的修復

DDMによって実現されるデバイスでのコンプライアンス確保と修復により、セキュリティの問題が発生した場合でも、従業員の業務に支障が出る前に自動制御機能によって問題を封じ込めて修復することができます。

最終的にIT部門がトラブルシューティングに関与することになったとしても、マルウェアなどのセキュリティ攻撃による被害が拡大する前に、デバイスの隔離と修復が行われます。

このような予防的修復は、サポート業務の負荷を軽減し、従業員の生産性を守り、一貫したDEXを実現します。

🕒 デバイスのリアルタイムな可視性

デバイスの健全性のリアルタイムな監視、パフォーマンスの基準、レポートの生成の機能により、IT部門はデバイス全体で何が起きているかを明確に把握することができます。こうした可視性により、デバイス上で未解決の問題が従業員に影響を及ぼす前に、IT部門が先手を打つことができます。



進捗状況の追跡

体験重視の管理を実践するには、DDM導入の前と後でDEXを測定して比較するための部門横断的なデータ収集が不可欠です。

IT部門や人事部門が追跡すべき項目には次のようなものがあります。

生産性

- **生産性を発揮できるまでの時間**: 新入社員や復職者が業務を始めるのに必要なすべてのアプリ、アクセス権、情報を利用できるようになるまでの時間
- **アプリケーションのパフォーマンス**: 全デバイスにおける読み込み時間、クラッシュ率、応答性
- **デバイスの稼働時間**: 従業員用デバイスの可用性と信頼性

これが重要である理由

生産性の問題は、従業員の時間の損失、業務の中断、ビジネス成果の遅れといった形で、隠れた運用コストとして表面化することが多々あります。

パフォーマンスの一貫性

- **構成の逸脱**: デバイスが本来あるべき状態からどれだけ逸脱しているか
- **コンプライアンスの遵守**: デバイス全体の何パーセントが最新のサポート対象ソフトウェアを実行しているか
- **ベースラインへの準拠**: 定義されたパフォーマンス基準をデバイスが継続的に満たしているか

これが重要である理由

構成の逸脱、不安定さ、管理されていないばらつきは、時間の経過と共にサポート業務の負担、セキュリティ上の脆弱性、運用リスクを増大させます。

ユーザのセンチメント

- **従業員満足度**: デジタルツールに対する従業員の感じ方を捉えた調査データ
- **サポートチケットの傾向**: 件数、カテゴリ、解決に要する時間
- **予防型と事後対応型の比率**: 問題が報告される前にIT部門や自動化によって解決される頻度

これが重要である理由

従業員満足度は、ツールの導入、従業員の定着、従業員全体のパフォーマンスに影響を及ぼします。テクノロジーに不満を抱かせる体験は、サポートチケットが発行されるはるか前の段階で生産性を低下させる可能性があります。

サポート負荷

- **チケットの削減**: ヘルプデスクへの問い合わせ数の傾向と減少率を追跡
- **セルフサービスの利用**: 利用可能なツールを使用して従業員自身が問題を解決する頻度
- **解決までの時間**: 問題が報告されてからクローズされるまでに要する時間

これが重要である理由

サポートの需要は、IT部門のキャパシティに直接影響を及ぼします。繰り返し発生する問題を減らせれば、IT部門は日常的なトラブルシューティングではなく戦略的な取り組みに注力できるようになります。

これらの指標を組み合わせることで、IT部門の日々の業務と企業が最も重視する成果とを結びつけることができます。

DEXを重視したデバイス管理は、ビジネスリーダーが重視する成果に直結します。

デバイス管理は以前からも常に欠かせないものでした。しかし現在は、従業員の体験を戦略的な優先事項として扱うことで、組織で実現できることが大きく広がっています。

- **意欲の向上:** Forresterの2023 Work Surveyによると、優れたDEXに投資している組織では従業員の意欲が高まること示されています。また、複数の調査から、意欲の高い従業員はそうでない従業員に比べて企業への定着率が高いこともわかっています。
- **従業員定着率の向上:** Forresterは「The Digital Employee Experience (DEX) Report」の中で、DEXの取り組みが成熟している企業は、DEXが不十分な企業に比べて定着率が62%高いと報告しています。従業員の離職は企業に多大なコストを強いるため、収益に大きな影響を及ぼします。
- **生産性の向上:** Forresterの最近の調査では、優れたDEXを導入した組織では生産性が15%向上したことが確認されています。
- **人員コストの削減:** 体験重視の管理に組み込まれた自動化により、IT部門のスタッフは反復的な手作業から解放されます。これにより、人員を増やすことなく、より多くのデバイスを管理できるようになります。

小規模なIT部門でも適切なプラットフォームを使用すれば、単にデバイスを稼働させ続けるだけでなく、従業員が新しいデバイスを開封した瞬間から最高のパフォーマンスを発揮できる環境を整えることができます。

業務効率を下げる煩わしさを取り除き、従業員が問題に気づく前に把握できます。これらすべてを、デバイスの増加に合わせて人員を増やすことなく、大規模に実現できるのです。

Jamfはこうした変革を可能にするプラットフォームです。

Jamfは、自動化、可視化、予防的修復を組み合わせることで、組織がこれらの成果を大規模に実現できるよう支援します。**具体的には、以下のような方法で成果をもたらします。**

- **初日からすぐに利用可能:** ブループリントとコンプライアンスベンチマークにより、デバイスのベースライン設定と動的に更新されるスマートグループが連動します。これにより、従業員は役割、場所、デバイスを問わず、必要なアプリやデータにすぐにアクセスできます。
- **従業員向けの安全なセルフサービス:** Self Service+により、従業員はIT部門の対応を待つことなく、審査済みアプリのカatalogから必要なものをオンデマンドで安全にダウンロードできます。
- **予防的な脅威対策:** 行動ベースの分析が既知および未知の脅威を迅速に検出して修復し、従業員が業務を中断することなく継続できる環境を整えます。
- **中断のない安全なアクセス:** SSOアイデンティティ、暗号化ネットワーク、認証機能を組み合わせた統合プラットフォームにより、頻繁なパスワード入力やアカウントロックなしで強固なセキュリティを実現します。
- **業界特化型のワークフロー:** 航空・医療・小売など各業界向けに開発されたワークフロー、アプリ、機能を備えているため、Jamfは部署ごとの働き方に柔軟に対応できます。

最新の管理を導入すれば、業務上の負担を減らし、従業員の体験を向上させ、小規模なIT部門でも効果的にサポート体制を拡張できます。拡大するAppleデバイス環境のサポートを拡張しながら従業員のデジタル体験を向上させるのに、Jamfがどのように役立つかをぜひお確かめください。

