

貢献度を数値化した世界初の調査レポート UCは研究開発・営業部門で高い効果

調査会社のフロスト&サリバンの世界で初めて、UCの効果を多角的に分析し「数値化」という取り組みを行った。UCを提案する多くのベンダー/SIerにとって興味深いその中身を詳しくレポートする。文 坪田弘樹(本誌)

社員のコラボレーション(協働)を促進するUCは、業務パフォーマンスの向上にどれだけの効果を上げているのか。

ベライゾン ビジネスは10月、ユニファイドコミュニケーション/コラボレーション(UC&C)の投資効果を分析した調査結果を発表した。

「Meetings Around the World」(MAW)とタイトルが付けられたこの調査は、ベライゾンとシスコシステムズの委託により米国の調査会社フロスト&サリバンが行ったものだ。北米・欧州・アジアの10カ国において民間企業や政府機関に勤める管理職およびITの意志決定者3662名

を対象に実施。2006年に前回調査(フロスト&サリバン、ベライゾン、マイクロソフトの3社で実施:MAW)を行っているが、今回は調査対象を拡大するとともに、UC&Cツールの導入効果の「数値化」に取り組んだという点で、画期的なレポートとなっている。

UC&Cツールを提案するベンダーにとって、「効果の定量化」こそは積年の課題だ。測定・分析の方法と結果、そして日本企業に見られる特徴について見ていくことにしよう。

UC&Cの効果を数値化

UC&Cの効果を測定するには、い

くつかのアプローチが考えられる。例えば、「電話を掛けたがつかまらない」「メールの返答を待つ間、業務が停止する」などのコミュニケーションロスに着目し、その時間の短縮効果を計る、あるいは電話・テレビ会議の導入により削減できた移動・出張費の金額で示すといった手法がこれまで行われてきた。

MAW が特徴的なのは、こうした直接的な経費削減効果に留まらず、間接的な効果も含めて業務のパフォーマンス向上への影響を広範囲に調査している点にある。

その指標としてMAW では、「コラボレーション利益率(Return on Collaboration:ROC)という新たな指標を案出している。UC&Cツールへの投資に対して得られた見返り研究・開発などの重要な業務の

図表1 Meetings Around the World (MAW)とは

概要	調査対象の詳細
<p>コラボレーション利益率(ROC)というUC&Cの効果を測定する指標を作成し、IP対応の先進的コラボレーションがビジネスパフォーマンスに与える影響を調査。2006年に実施した第1回調査(MAW)の結果を元に、さらに深く調査を実施した対象は、大~中小企業の管理職、ITの意志決定者(3600名以上)</p>	<p>対象業種:7業種 ・医療 ・政府機関 ・金融サービス ・製造 ・専門サービス ・ハイテク ・小売業</p> <p>対象国:10カ国 ・米国 ・英国 ・ドイツ ・フランス ・日本 ・香港 ・オーストラリア ・スウェーデン ・中国 ・インド</p>
<p>コラボレーション利益率(Return on Collaboration:ROC)</p> <p>企業全体でのUC&Cツールへの投資をベースとして、業務パフォーマンスの改善度合いを測定する指標。企業全体に導入した場合に、任意の部門・部署で得られる改善の度合いを、その部門・部署に一般に投資される金額(UC&Cツールへの投資を含まない金額)を基準にして定量化した</p> <p style="text-align: center;">UC&Cの効果・貢献度</p> $ROC = \frac{\text{(任意の職種への支出} \times \text{その職種における変化)}}{\text{全体的なUC\&C支出}}$ <p style="text-align: right;">全投資額</p>	

図表2 企業のコラボレーションテクノロジーのプロファイル

<p>初級コラボレーター</p> <p>ベーシックなUC&Cツールを活用し、保守的な構成・文化である</p> <p>UC&Cツール ・電話・Web・テレビ会議機能 ・統合メッセージ、IM ・携帯電話</p>
<p>中級コラボレーター</p> <p>ツールの幅は広いものの、やや非開放的な文化であり、分散意思決定構造である</p> <p>UC&Cツール ・デスクトップ電話機能 ・プレゼンス確認 ・テキスト/SMSとしてボイスメールを読む ・アプリからコミュニケーションを起動する 等</p>
<p>上級コラボレーター</p> <p>最先端のUC&Cツールを活用。開放的で、かつ意思決定機能が分散しており、部署間の交流が活発である</p> <p>UC&Cツール ・モバイルから複数のボイスメールにアクセス ・アプリケーション統合型ソフトフォン ・イマーシブビデオ機能(テレプレゼンス)</p>