

マイクロソフト、8業種8市場のフロントラインワーカーの働き方の調査結果を発表

2022年1月12日、Microsoft Corp. (以下、マイクロソフト)は、[Work Trend Index Special Report “テクノロジーが切り開く、フロントラインワーカーの新しい未来”](#) を公開するとともに、製造・医療・小売などの現場の最前線で活躍されているフロントラインワーカーを支援するための、Microsoft Teams や Microsoft Vivaの新機能等を発表しました。

世界の労働力の80パーセントを占める20億人のフロントラインワーカーほど、この2年間の重荷を背負った人々はいないでしょう。食料品店の在庫を確保し、電力網の稼働を保証し、必要不可欠な医療サービスを提供し、世界が依存する製品を製造・流通させるといった仕事を、個人のリスクと継続的な混乱を乗り越えながら行っています。そして、世界が経済やパンデミックの不確実性にさらされる中、多くの企業が、従業員のウェルビーイングを確保しつつ、事業を継続するという非常に難しい課題に直面しています。

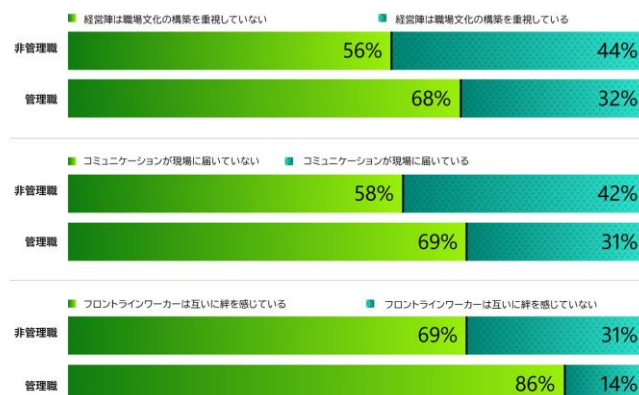
あらゆる産業で重要な役割を担っているにもかかわらず、フロントラインワーカーは、今まで、テクノロジーの恩恵を十分に受けられていませんでした。パンデミックが触媒となり、インフォメーションワーカーのDXが急速に進んだように、フロントラインワーカーも同じような変曲点にあることがデータから読み取れます。

本スペシャルレポートは、マイクロソフトが継続して実施している[Work Trend Index](#) 調査の一環として、5大陸、8業種の9,600人のフロントラインワーカーと管理職を対象に実施した調査から得られた知見をまとめたものです。このレポートは、ほぼすべての企業が今直面している課題の理解に役立ち、唯一の解決策というわけではないものの、これらのエッセンシャルワーカーの負担を軽減するためのデジタルツールの可能性を明らかにするでしょう。

今回の調査から得られた主な知見

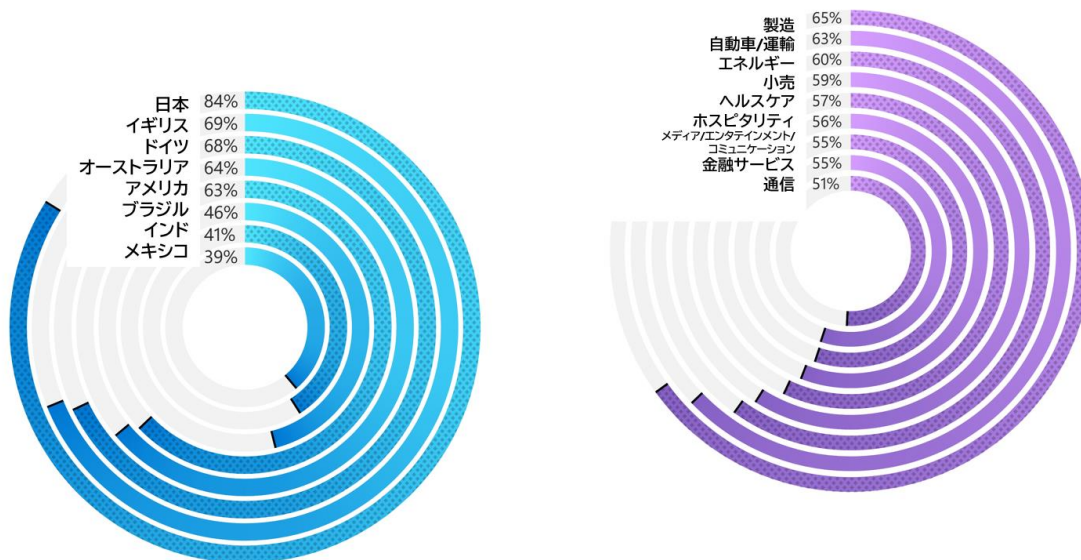
1. 思いやりの文化が現場の新しい通貨に:

フロントラインワーカーの76パーセントがお互いに絆を感じているにもかかわらず、60パーセント以上の方が自分の会社はもっと職場の文化やコミュニケーションを重視すべきと答えています。また、現場の非管理職の51パーセントが、従業員として適切に評価されていないと感じています。



日本、英国、ドイツのフロントラインワーカー、そして、製造業、自動車・運輸業、エネルギー産業のフロントラインワーカーは、今後1年間、職場でのストレスが変わらないか、または悪化することを懸念しています。

仕事のストレスが今後1年間も同等か悪化すると考えているフロントラインワーカーの割合：

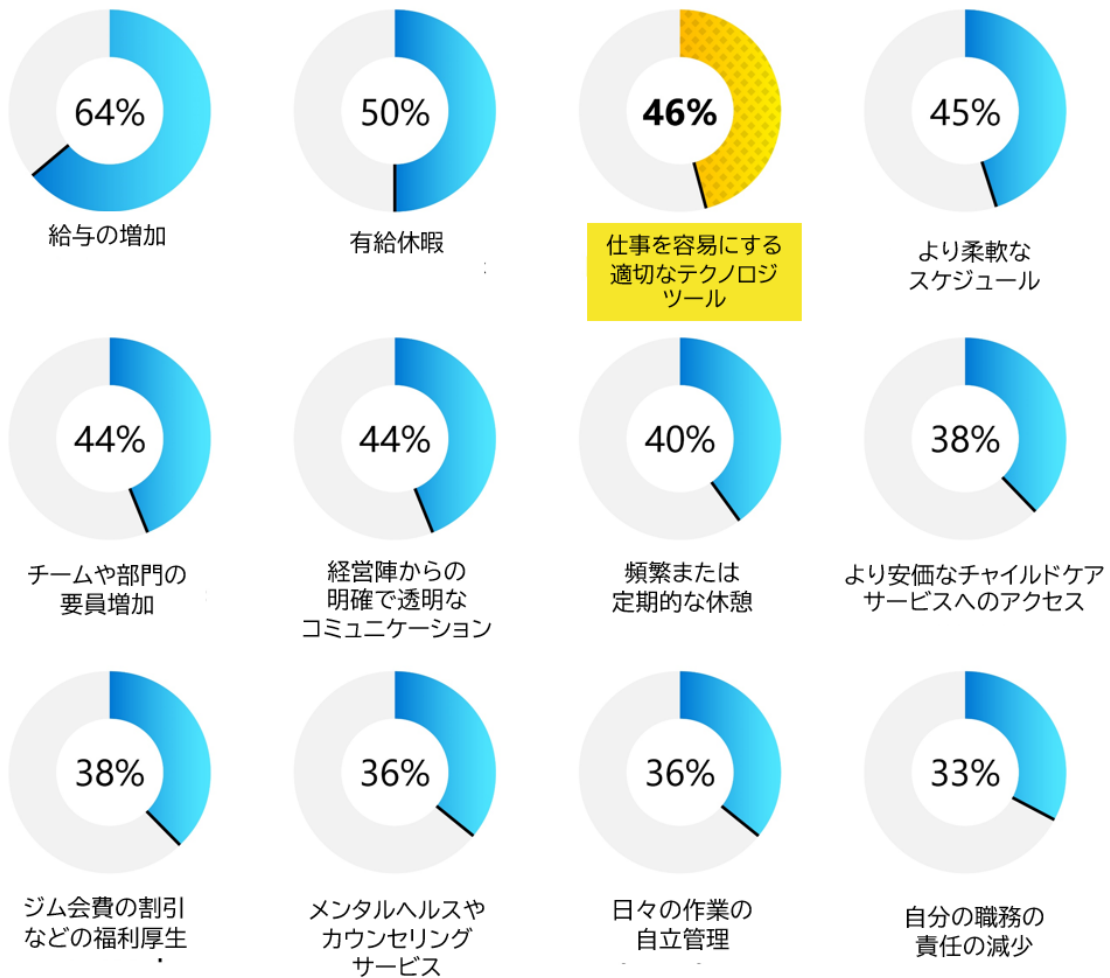


2. フロントラインワーカーは変曲点にいる：

パンデミックが継続し、ストレスレベルも高いままであり、[2021年11月には450万人のアメリカ人が仕事を辞めたこと](#)を考えれば、ワーカーたちが変曲点にいることは明らかです。今回の調査では、フロントラインワーカーが転職を考えた理由の上位5つは「給与を上げたい」「ワークライフバランスを取りたい」「昇給がない」「福利厚生が充実した会社で働きたい」「働き方の柔軟性を高めたい」でした。また、[LinkedInのデータ](#)によると、仕事を辞める人は完全に仕事を辞めているわけではなく、新しい経験を求めていることがわかります。LinkedInの採用データによると、今回調査した8業種のうち7業種がパンデミック前の採用水準を超え、小売業を除くすべての業種で前年比2桁の伸びを示しています。より多くのフロントラインワーカーが自分の人生における仕事の役割を見直し、[グレートリジャッフル](#)を体験する中、組織は優秀なマネージャーと従業員を惹きつけるオペレーティングモデルと文化を創造する上で大きなチャンスを迎えています。

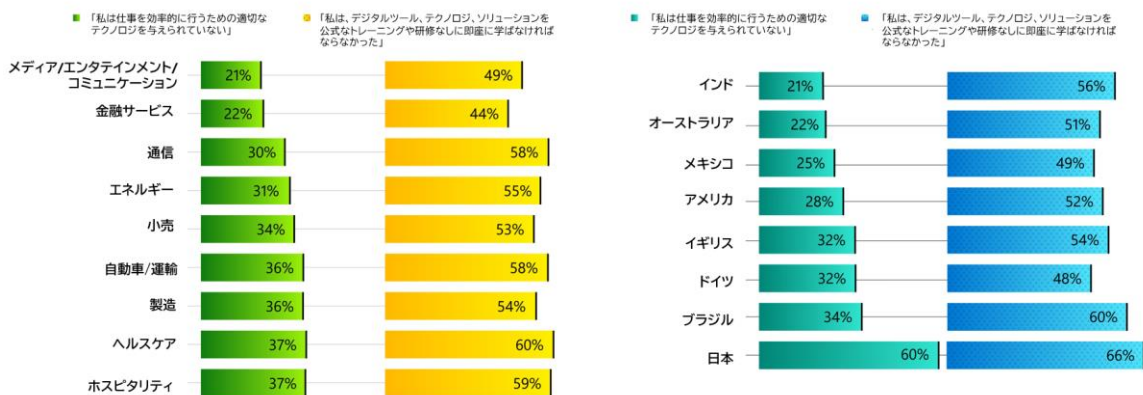
3. テクノロジーへの楽観的な見方：

フロントラインワーカーの63パーセントが、テクノロジーがもたらす雇用機会に期待しており、職場のストレスを軽減するのに役立つと回答した要素の第3位にテクノロジーがランクインしています。



4. テクノロジーの平等性と研修のギャップを埋める機会がある:

フロントラインワーカーの46パーセントが、新しいテクノロジーへの適応にプレッシャーを感じ、仕事を失うことを恐れています。また、55パーセントが、正式なトレーニングや研修なしに、新しいテクノロジーを即座に学ばなければならなかったと答えています。



レポートの詳細は以下を参照ください。

[Work Trend Index Special Report \(抄訳\)](#)

[国別・業種別データ\(抄訳\)](#)

今回の調査結果を踏まえて、マイクロソフトは、インダストリーパートナーとの新たな共同オフラインのほか、Microsoft Teams、および2021年初頭に提供開始された[マイクロソフトの従業員体験プラットフォーム Viva](#)における、フロントラインワーカーをサポートするために特別に設計された新機能等を発表しました。

- マイクロソフトは、フロントラインワーカー向けの堅牢な Android モバイルコンピュータなどのソフトウェアおよびハードウェアを含む革新的デジタルソリューションの世界的リーダー Zebra Technologies Corp. との戦略的関係を強化します。両社は、Zebraのデバイスで TeamsのWalkie Talkie(トランシーバー)機能にアクセスできる、専用のプッシュトゥトーク (PTT) ボタンなどを備えた **Zebra の多様なモバイルコンピュータ上で稼働する Teams Walkie Talkie アプリ**を提供します。さらに、Teams Walkie Talkie のデジタル PTT は、Androidに加えて、すべてのiOSモバイルデバイスで利用できるようになりました。
- マイクロソフトは、Reflexis Workforce Managementソリューションと Teams の「シフト」アプリを連携する **Zebra Reflexis™ のTeamsとの統合**を強化しています。この機能統合により、Teamsでのシフトスケジュールと休暇申請が効率化され、管理者は容易に承認処理を行えるようになります。
- Teams でバーチャル予約のスケジュール キューイングが利用可能になりました。これにより、待ち時間、予約の欠席、スタッフの遅れに関するリアルタイムの更新を一箇所で提供し、顧客と患者にとって透明でストレスのない体験が実現されます。
- **Microsoft TeamsのViva コネクション アプリ**は、仕事の流れの中で、フロントラインワーカーを組織文化、リソースとツール、ニュース、従業員リソースグループと結びつけます。**Espressive** や**Workday**などの戦略的パートナーとの統合により、重要な人事リソースへのアクセスが容易になり、給与計算、休暇の取得、経費精算などのアクションが一箇所に集約されます。
- **Viva ラーニング アプリ**は、フロントラインワーカーが Microsoft Teams から直接、学習コンテンツを発見、共有、管理できるようにし、企業の従業員全体が必須、あるいは、推奨される研修の最新情報を容易に得られるようにします。今回のアップデートにより、SAP SuccessFactors、Cornerstone OnDemand、Saba Cloud などのパートナーソリューションの研修を容易に割り当てられるようになりました。また、**EdCast**や**OpenSesame**などの研修プロバイダーとのパートナーシップにより、コンテンツライブラリがより充実し、フロントラインワーカーが仕事の流れの中で適切な学習コンテンツを用いてスキルアップやトレーニングを行えるようになりました。
- IT部門にとっては、**デバイス管理の向上**により、共有デバイスの紛失時の安全確保と所在確認が容易になりました。
- 2022年2月1日に、**Microsoft Cloud for Retail** の提供を開始します。Microsoft Cloud for Retail は、既存システムと統合した信頼性の高い小売業向けソリューションを提供することで、ビジネスの成長を加速します。買い物客の行動全体における多様なデータソースの統合により、小売業者はデータの価値を最大化し、消費者の全体像を把握できるようになります。データと AI がつながれば、小売業者は消費者のショッピング体験をよりよく理解して向上できます。小売業のバリューチェーン全体において、より適切で合理的な体験を提供することで、小売業者はリアルタイムで持続可能なサプライチェーンを構築できます。今回発表した Teams や Viva の新機能も含まれており、店舗担当者エンパワメントにも貢献します。

詳細は、以下を参照ください。

[マイクロソフト、フロントラインワーカーを支援する新しい調査結果とテクノロジーを発表](#)

[3 ways technology can help rebuild your frontline workforce - Microsoft 365 Blog](#)

[Microsoft Cloud for Retail の一般提供開始について](#)