



ロジクールの AI による機能で従業員体験を向上

AI とユーザー体験の相乗効果により、現代の職場を変革

作成者

Keith Kirkpatrick
リサーチディレクター | The Futurum Group

提携

logicool.

2024 年 5 月



ハイブリッドワーク環境やリモートワーク環境において有意義なコミュニケーション、コラボレーション、つながりを促進することは、今日のビジネスリーダーが直面している主な課題の一つです。企業が人材獲得競争を繰り広げ、新しい働き方に適応していく中で、ビジネスリーダー、IT部門の意思決定者、最高経歴責任者（CxO）は、コミュニケーションとコラボレーションのテクノロジーが従業員体験（EX）をサポートし、向上させることができるように、進化する新しいテクノロジーを想定し、理解し、常に最新情報を入手する必要があります。このEXには、人、システム、ポリシー、物理的およびオンラインのワークスペースと従業員がどう関わるかなどが含まれます。

さらに、今日のハイブリッドワークやリモートワークの環境は、顧客、パートナー、他の従業員に対して、従業員がつながりを持ち、コミュニケーションやコラボレーションを行う能力に影響を及ぼす可能性がある、いくつかの新しい課題と状況をもたらしつつあります。これらの新しい勤務形態と環境は、従来のビデオ会議を超える新しいテクノロジーの開発に拍車をかけています。

このような大規模な技術的移行には、IT部門の責任者と企業の経営責任者双方の考え方の転換を必要とし、リモートワークやハイブリッドワークの環境において効率的で協力

的な文化を生み出すために、既存のテクノロジーと新しいテクノロジーの両方を活用する必要があります。ハイブリッドワークの普及に伴い、実質的に新しい職場環境を形成するのは、テクノロジーと職場で使用するツールであるため、雇用主が提供するテクノロジー体験が全体的な従業員体験を大きく左右することになります。これらのテクノロジー体験は、優秀な人材を確保・定着させ、職場のカルチャーを育み、生産性を向上させる上で中心的な役割を果たします。

現在、多くの従業員は既存のテクノロジー体験に不満を持っています。[Appspace 2024年職場体験の傾向 & 洞察レポート](#)によると、職場で使用しているテクノロジーに対する従業員の満足度がますます低くなり、完全に満足している、と回答したのは、2021年の39%に対してわずか29%でした。

そのため、優秀な従業員を確保し、定着させたい組織は、物理的な職場や場所に関係なく、各従業員が尊重され、大切にされていると感じられるような、協力的で公平な環境を作り出すための適切なツールを従業員に提供する必要があります。

はじめに：職場における AI と従業員体験の相互作用

EX は、従業員と組織とのあらゆる関わりを含む包括的なアプローチです。EX には、従業員の職務だけでなく、従業員に提供される文化、ツール、物理的空間およびデジタル空間も含まれます。EX の目標は、従業員の意欲を高め、関与させ、定着させる、一貫性のあるポジティブな体験を生み出すことです。このような体験は、従業員の満足度と生産性のために不可欠です。ハーバード・ビジネス・レビュー誌上の発表によると、EX に投資した企業では離職率が低く、財務状況が改善しているとのことでした。

今日、職場は、Wi-Fi 接続環境がある自宅やオフィスだけではなく、世界中のあらゆる場所に分散しています。会議やコラボレーションの従業員体験は、ハイブリッドワークでオフィスから参加する従業員とリモートからの参加者では異なる可能性があります。従業員は、これまで以上にテクノロジーを活用するようになり、働く場所に関係なく同じ体験が得られることを期待しています。このため、IT 部門の役割が EX の形成において極めて重要になっています。不十分なテクノロジーの体験、または期待が満たされない場合、従業員と組織の関係が急速に悪化することになりかねません。この影響は、企業の業績にも悪影響を与えることがあります。

AI は、職場のテクノロジーと EX を向上させる革新的なツールとして出現しました。2023 年に Futurum Group がカスタマーエクスペリエンス (顧客体験価値 - CX) の責任者 1,005 人を対象に実施した調査によると、2024 年の最優先支出項目として予測分析と生成 AI が挙げられ、合わせて 20.7% の回答を得ました。企業が AI を導入するメリットには、以下のようなものがあります。



優れた生産性

AI は、定型業務を自動化または補助し、生産性の向上と EX の改善につなげ、従業員の満足度を高めることができます。Nielsen Norman Group によると、生成 AI システムは従業員の生産性を 66% 向上させます。



効率の向上

AI は、人間よりも定型業務をより素早く、効率的に実行できます。また、もちろん、AI 駆動のサービスが 24 時間年中無休で不正行為の監視、顧客の質問への回答、求人応募書類の読み取りなどを行うため、時間とリソースを節約できます。



複雑な問題を解決する能力

機械学習 (ML) の進歩によって、AI はより複雑な作業にも対応できるようになり、リソースを解放して、生産性を向上させることができます。

AI は今でこそ社会的に注目を集めていますが、ロジクールのように何年も前から AI 機能を実装している企業もあります。ロジクールは、自社の製品やデバイス内でソフトウェア機能を活用し、ユーザーがコミュニケーションをする際の技術的品質やユーザー体験を向上できるよう支援しています。



職場テクノロジーにおける現在の EX の課題

前述したように、従業員は仕事をする場所や環境に関係なく、同じ職場テクノロジー体験を期待しています。しかし、Qualtrics 社の調査によると、会社のテクノロジー体験が期待を上回っていると回答しているのは従業員のわずか 30% です。

テクノロジー体験が不十分な場合、特に会議の際には、リモートからの参加者が他のことをし始めたり、カメラをオフにしたり、単に集中力が途切れたりして、参加意欲を失ってしまうことがあります。さらに、在宅勤務での会議では、戸外の掃除機の騒音、犬の鳴き声、不安定な通信回線により会議中の状況の確認や聞き取りができないなど、気を散らすものがある場合があります。対面でのコミュニケーションは、身振り手振りなどの非言語的なやり取りでスムーズになることが多く、参加者が互いの感情、意図、フィードバックを理解するのに役立ちます。この種のやり取りにより、話者の発言に同意しているかどうか、あるいは参加者が混乱している、または補足的な説明が必要であるかどうかを簡単に判断できます。ほとんどの参加者が単に自分の顔の部分だけを画面上に映している場合、リモートからの参加者が身振り手振りの全てを拾うのは難しいことです。これらの非言語的なやり取りは、意味が歪んだり、遅れたり、完全に失われたりすることも多く、リモートからの参加者は、不満、疎外感、孤立感などを感じるようになります。

組織は、会議参加者全員に、会議に積極的に参加し、貢献するための平等な機会を与える必要があります。Microsoft の 2023 Work Trend Index によると、非効率的な会議を行うことが、生産性を損なう最大の要因となっています。企業にとっては、これは、かなりの難題です。テクノロジー設計が不適切な場合、ユーザーのフラストレーションや会議の非効率化につながります。もし従業員の会議体験が、技術的な面で満足できず、他の人と十分に交流できるものではない場合、従業員の意欲が低下し、自らの見識を会議で述べるものがなくなってしまいます。このような状況が長く続くと、従業員の業績低下につながりかねません。

関与度が低下すると、生産性、イノベーション、顧客満足度、および従業員の定着率に悪影響を与えることがあります。また、関与度の低い従業員は、組織の目標に対する当事者意識や責任を感じられず、その結果、成長と改善の機会を逃すことがあります。

組織は、参加場所に関係なく、参加者に対して公平な会議を実現する必要があります。ロジクールデバイスでリモートからの参加者を積極的に関与させる方法のひとつに、グリッドビュー機能があります。グリッドビューは、AI により会議室内の参加者をインテリジェントにフレーム内に収め、より公平に各参加者の姿を表示します。グリッドビューは、会議室内の各参加者の顔を検出して、各人の姿をズームインして別フレームに表示することで、リモートで働く同僚に会議室内の参加者一人一人の姿を見せることができます。



IT 部門の負担を容易なデバイス管理で軽減し、 従業員への支援を強化

今日の作業環境では、従業員は、日常生活のさまざまな事柄を、直感的に使える、使いやすい生産性アプリケーションで管理することに慣れていました。そのため、従業員は、仕事で使用するテクノロジーにおいても、同レベルの利便性と使いやすさを期待するようになりました。そして、そのテクノロジーが時代遅れであったり、品質や性能が劣っていたり、信頼性が低かったりすることで何らかの問題が生じると、従業員はすぐに IT 部門に矛先を向け、IT 部門が迅速に問題を管理し、解決してくれることを期待します。また、安定した信頼性の高い高品質のオーディオとビデオが、環境やユーザーに関係なく要求されるオンライン会議ほど、IT 部門へのプレッシャーが大きいものではありません。

ロジクールとIT部門は協力して、オンライン会議における人的および技術的な課題に対処し、従業員の姿と声をよりクリアに届けることができます。ロジクールのソリューションがデバイスの導入、設定、管理を容易にし、IT 部門の負担を軽減していることを高く評価しています。これにより、IT部門はユーザーからの高度なヘルプデスクリクエストに集中でき、AI の使用など、より高度なコラボレーションテクノロジーを使用することで対処できる設定や品質の問題に時間と労力を費やす必要がなくなります。

ロジクールが最近実施した調査では、インフラストラクチャ、職場の変革、および従業員体験を担当する IT 部門の意思決定者が、大規模な導入において競合他社ではなくロジクールを選択した最大の要因の1つとして、ロジクールの直感的に使える設計と Microsoft Teams および Zoom を使用したソリューションのユーザー体験を挙げています。

ロジクールの AI 搭載ソリューション：RightSight 2 および RightSound 2

ロジクールは、オンライン会議で最高品質のビデオとオーディオを提供するために、RightSense を開発しました。これは、人の関与がほぼ不要で自動的に映像と音声の品質を最適化することで、ビデオ会議体験を改善し、最適化するように設計された一連の AI 搭載のテクノロジーです。

RightSense テクノロジーは、ロジクールのカメラとオーディオソリューションに組み込まれ、ほとんどの一般的なビデオ会議プラットフォーム（Google Meet、Microsoft Teams、Zoom を含む）や、USB デバイスをサポートするほぼすべてのその他のビデオ会議、ストリーミング、または録画アプリケーションで動作します。最大の価値を確保するために、ロジクールは、製品が寿命を迎えるまでの使用期間中、無償でソフトウェア更新を提供します。ロジクールのデバイスに組み込まれた 2 つの主要な RightSense テクノロジーは、参加者の視覚的および聴覚的な体験に対処する RightSight と RightSound です。

RightSight 2：視覚的な関与を強化

リモートからの参加者にとって、会議への参加は困難やフラストレーションをもたらします。これは、1つの小さなフレーム内に会議室内の参加者全員が収まった状態で表示されるため、参加者の個別の姿の確認や参加者と個別に対話をするのが難しいためです。そのため組織は、リモートからの参加者が提供するかもしれなかった貴重な見識を得る機会を逃してしまうかも知れません。この問題に対処するために、ロジクールは RightSight 2 を発表しました。これは会議室での会議中に会議室内の参加者をどうフレーム内に収め、表示されるかを改善するために設計された、ロジクールの会議用カメラに搭載されたアルゴリズムです。このテクノロジーは、会議室内の参加者がフレーム内に確実に収まるように設計されており、同一の会議室内にいる参加者でも個別に表示することができ、リモートからの参加者と会議室内の参加者が、個人対個人のやり取りを可能にすることで、参加者間の公平性を高めます。

会議室向け RightSight 2 の具体的な機能は以下のとおりです。

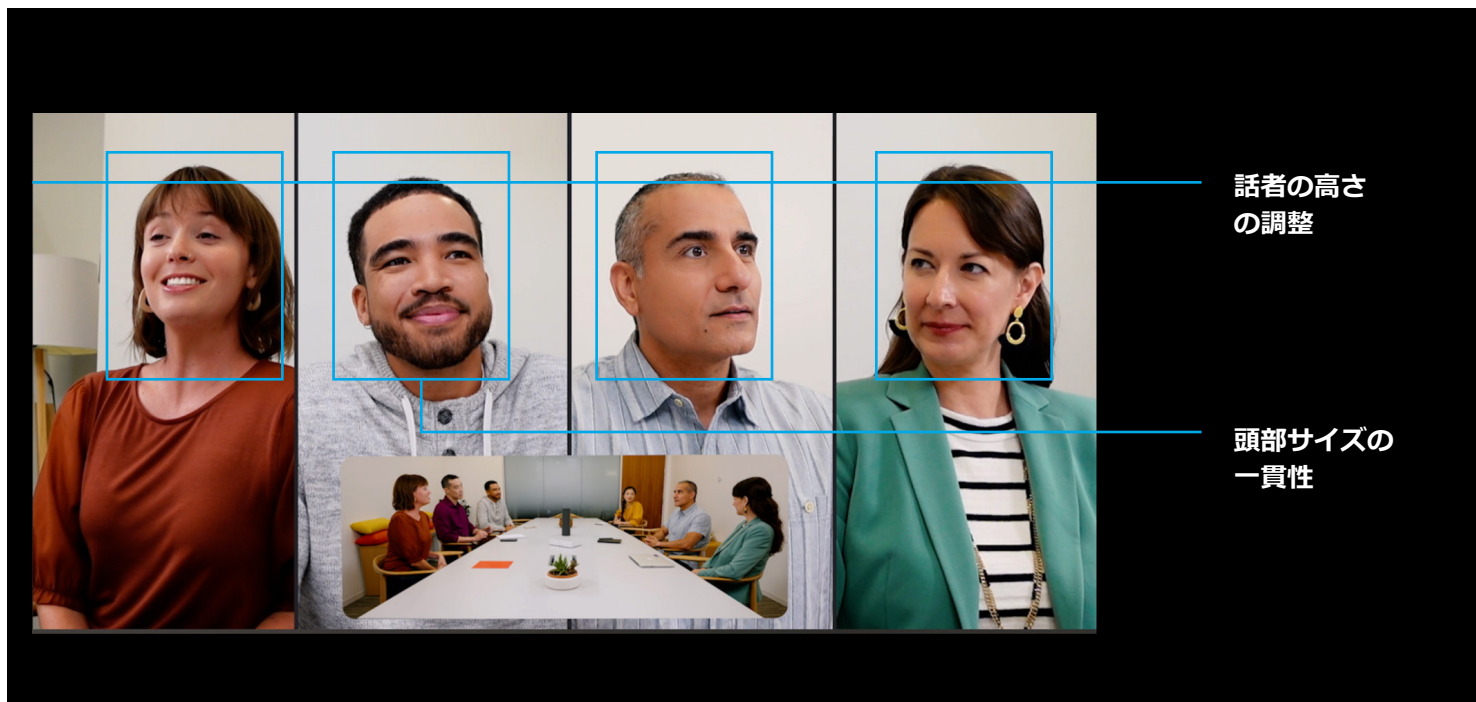
- スピーカービュー。話者1名に自動的にフォーカス
- グループビュー。参加者全員を1つのグループとして、自動的にカメラのフレーム内に収める
- グリッドビュー。最大 8 人の参加者を個別のフレームに分割して表示



出典：ロジクール

これらの複数の表示モードは、参加者の体験を最適化し、開催される会議のタイプに合わせた会議体験を実現するように設計されています。例えば、講義では、スピーカービューで、参加者全員が1人の発表者に集中できる一方、ディスカッションベースの会議では、グリッドビューによって参加者全員がお互いの姿と声をはっきりと確認できます。さらに、ロジクールの自動フレーミングテクノロジーは、参加者をより良い形でフレーム内に収め、参加者の公平性を促すように設計されています。

また、ロジクールデバイスには光補正と画質補正機能も組み込まれているため、すべての参加者の最良の姿を、参加者全員にクリアに届けることができます。これらの機能はすべて、オンライン会議やハイブリッド会議での、ユーザー体験の向上につながります。



出典：ロジクール

RightSound 2：オーディオの明瞭度に革命を起こす

同様に、会議中に参加者全員の声ははっきりと聞こえることは、質の高い会議体験に不可欠であり、参加者の参加意欲の度合いに直接影響します。ロジクールの RightSound テクノロジーは、会議用カメラ、スピーカー、ヘッドセットを含むさまざまなデバイスで利用可能であり、ノイズリダクション、エコーキャンセレーション、音声の明瞭度に重点を置いてオーディオ品質を向上します。高度な音声認識アルゴリズムは、声が小さい話者の音量を自動的に高めるため、すべての声が相手に伝わります。

RightSound 2 は、ロジクール会議用カメラに組み込まれた一連のアルゴリズムで、会議室内の不要なノイズを低減し、参加者の声の聞き取りやすさを改善するように設計されています。RightSound 2 の具体的な機能は以下のとおりです。

- **ノイズ抑制。** マウスのクリック音やファンを含む機械が発するノイズを最小化
- **AI ノイズ抑制。** 拍手や屋外からの音など、人の声以外の雑音を最小限に抑える
- **音声イコライゼーション。** カメラからさまざまな距離にある声、および小さい声の音量を均一にする
- **エコー抑制。** 壁、天井、床、およびその他の硬い表面からの残響を低減

ロジクールの AI 駆動の音声検出と高度なビームフォーミングテクノロジーは、会議スペースと個々のワークステーションでのユーザー体験を劇的に改善します。また RightSound 2 は、各話者の声の音量を均一にし、気を散らす背景雑音を軽減または排除することで、従業員の物理的な作業場所、環境、または会話レベルに関係なく、公平な会議を実現します。



解決策：AI を活用した EX で職場を変革する

最終的に、AI は、プロセスの改善やシステムや機器の技術的な強化を通じて、従業員が仕事に集中するのを妨げる要因となっている問題点取り除くことで、従業員のユーザー体験を向上させるきっかけになっています。

より良い EX を提供することで、従業員の定着率を高め、より優れた人材を組織に引き付けます。最終的に、評価され、サポートされていると感じている従業員は、顧客により優れたサービスを提供する可能性が高く、顧客のロイヤルティ、既存顧客維持率、および収益が向上します。

IT 部門およびデジタルワークプレイスリーダーの次のステップ

AI は EX にプラスの影響を与える、強力かつ革新的なテクノロジーです。AI は、製造業から IT 業界、医療機関、教育機関まで、幅広い業界に影響を与えています。AI 戦略の策定と導入に失敗した組織は、生産性、効率性、体験の最適化など、このテクノロジーがもたらす大きなメリットを逃すリスクがあります。

IT 管理者にとって、テクノロジーエコシステムにおける AI 搭載ソリューションの EX への影響を評価することは重要です。従業員の効率性と生産性の向上が最も大きく取り上げられる AI の利点ではありますが、特にハイブリッドワーク環境で、AI が会議の公平性を高めるのに役立つことは、組織が優れた EX を提供するのを支援する上で極めて重要です。

Futurum Intelligence の予測によると、2027 年までに、EX の強化に使用される AI への世界中の支出は 110 億ドル近くに達すると予想されています。ロジクールの AI 搭載ソリューションは、今までにない方法で AI を活用することに重点を置いた戦略を反映しています。これらのソリューションは、会議の技術的側面を改善するだけでなく、すべての参加者が評価され、公平に、スムーズに参加できるようにするという、より大きな組織と人中心の目標を支援するものでもあります。



テクノロジーによってより良い体験を提供するための重要な要素

今日のハイブリッドな働き方において、各従業員がチームの一員として重視され、尊重されるメンバーである実感できるようにするには、多くの課題があります。物理的距離は、コラボレーション、チームワーク、および一体感のある企業文化を妨げる目に見えない障壁となることがよくあります。最終的に、組織は適切なプロセスを導入して、ハイブリッドワーク、リモートワーク、オフィス勤務で働く従業員がコラボレーションを行い、つながりを感じられるようにする必要がありますが、テクノロジーソリューションは、これらのプロセスを成功させるためのきっかけになります。

これらのソリューションを提供するベンダーは、ソリューションが技術レベルでいかに優れているかだけでなく、組織のITフレームワークにいかに簡単に導入でき、統合できるかという点も考慮されます。組織はまた、最小のITリソースとサポートで運用できる製品を選択します。これによってコストが削減され、すべての利害関係者のEXが向上します。

おそらく最も重要なことは、組織は、選択したソリューションにAIなどの今日の先進的なテクノロジーを組み込んでパフォーマンスを最大化するだけでなく、テクノロジーの進歩に合わせて簡単に更新できることを確実にしたいということです。これにより、将来的な投資が可能になるだけでなく、新しいデバイスの導入や設定、使い方の習得にかかるユーザーのフラストレーションも軽減または解消されます。

ロジクルのAI搭載ソリューションは、コラボレーション、生産性、イノベーションを推進する要である会議を最適化することで、EXを強化するという戦略的優位性を組織に提供する重要な技術的支柱として機能できます。IT部門はテクノロジーの導入、管理、更新、拡張が簡単であることを高く評価し、ビジネスリーダーは、テクノロジーへの投資がより大きな組織のコラボレーションやEXの目標もサポートできることに安心できます。

本レポートに関する重要な情報

寄稿者

Keyth Kirkpatrick

リサーチディレクター | The Futurum Group

発行者

Daniel Newman

CEO | The Futurum Group

お問い合わせ

本レポートに関するお問い合わせは、The Futurum Group までご連絡ください。速やかに対応いたします。

引用

このホワイトペーパーは、認定されたプレスやアナリストが引用できますが、引用の際には、作成者の名前、作成者の肩書、および「The Futurum Group」を明記してください。プレスおよびアナリスト以外の方が引用する場合は、事前に The Futurum Group から書面による許可を得てください。

ライセンス供与

本書は、あらゆる補完資料を含めて、The Futurum Group が所有しています。この出版物は、The Futurum Group の書面による許可なしに、いかなる形態でも複製、配布、共有することはできません。

情報開示

The Futurum Group は、本書で言及した企業を含む、多数のハイテク企業に調査、分析、アドバイス、コンサルティングを提供しています。当社の従業員は、本書で引用されているいかなる企業の株式も保有していません。

logicool

ロジクールについて

ロジクールは、すべての人が情熱を追求できるよう支援すること、そして人と地球に優しい方法で行うように努めています。またビジネスの成功に貢献し、仕事や創造的活動、ゲーミング、ストリーミングにおいて、人と人をつなげるハードウェアおよびソフトウェアソリューションを開発しています。

Logitech International は 1981 年に創立された、スイスのローザンヌに本社を置く、スイス連邦の株式公開企業であり、スイス証券取引所 (SIX : LOGN) と NASDAQ Global Select Market (LOGI) に上場しています。ロジクールとビジネス製品、エンタープライズソリューションについて詳しくは、www.logicool.co/business、[Logicool for Business ブログ](#)、[@LogitechBiz](#) をご覧ください。



THE FUTURUM GROUP について

[The Futurum Group](#) は、デジタルイノベーションと市場を破壊するテクノロジーやトレンドに焦点を当てた、調査、分析、助言を提供する独立系企業です。当社のアナリスト、リサーチャー、アドバイザーは日々、世界中のビジネスリーダーが各業界の構造上の変化を予測し、破壊的イノベーションを活用して市場における競争優位を獲得または維持できるよう支援しています。



連絡先情報

The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722-5337