



# デジタル フリクションの 影響：

IT の機能不全が生産性・パフォーマンス・  
人材に与える悪影響を理解する

2025 レポート



# 目次

(クリック可能なリンク)

<a href="#">01・はじめに</a>	04
<a href="#">02・方法</a>	06
<a href="#">03・事業への影響</a>	08
<a href="#">04・人材への影響</a>	14
<a href="#">05・機能不全の解消： デジタルフリクションを軽減するための実践的ステップ</a>	21
<a href="#">06・TeamViewer について</a>	26



# 内部の声：チームによるインサイトと振り返り



**Oliver Steil**

最高経営責任者



**Andrew Hewitt**

戦略技術担当副社長



**Mei Dent**

最高製品技術責任者



**Jan Bee**

最高情報  
セキュリティ責任者



**Mark Banfield**

最高収益  
責任者



**Kai Werner**

最高人事責任者

# はじめに

# 職場におけるデジタルフリクシオンの真の影響を理解する

接続トラブル、認証やハードウェアの障害など、職場では IT が本来の機能を果たさない瞬間が誰にでも起こります。

IT の機能不全やデジタルフリクシオンは従業員にフラストレーションをもたらすことがあります。これが大規模になると、その影響は組織全体に波及します。

デジタルフリクシオンが業務にどれほど影響を及ぼすかを把握するため、TeamViewer は、さまざまな業界・企業規模・職種・地域の管理職および従業員を対象にグローバル調査を実施。IT の課題が生産性、業務満足度、定着率に与える影響を定量化し、よりスマートな IT 運用、従業員の信頼向上、AI のような革新的技術によって、組織がどのように問題を軽減できるかを検証しました。

最終的に、このレポートは、ビジネスリーダーおよび IT リーダーに実用的なインサイトを提供し、デジタルフリクシオンを軽減し、よりシームレスで生産性が高く、エンゲージメントの高い IT 作業環境の実現を支援することを目的としています。

## デジタルフリクシオンとは

デジタルフリクシオン (IT の機能不全とも呼ばれる) は、従業員が業務を遂行できない、または効率的に遂行できない原因となるあらゆる課題を指します。これは、コンピューター、スマートフォン、ウェアラブルデバイスから重機や医療機器まで、あらゆる種類の IT システム、デジタルアプリケーション、デジタルデバイスが意図したとおりに動作せず、業務プロセスに中断や制限が生じる状況を含みます。

これらの機能不全は、オフィスのデスクや在宅勤務環境から、工場や作業現場における業務まで、すべての職場環境で発生する可能性があります。

## デジタルフリクシオンとは

デジタルフリクシオン (IT の機能不全とも呼ばれる) は、職場の IT に起因し、従業員が業務を遂行できない、または効率的に遂行できない原因となるあらゆる課題を指します。

これには、コンピューター、スマートフォン、ウェアラブルデバイスから重機や医療機器まで、あらゆる種類の IT システム、デジタルアプリケーション、デジタルデバイスが意図したとおりに動作せず、業務プロセスに中断や制限が生じる状況が含まれます。

これらの機能不全は、オフィスのデスクや在宅勤務環境から、工場や作業現場における業務まで、すべての職場環境で発生する可能性があります。

## デジタルフリクシオンとは

デジタルフリクシオン (IT の機能不全とも呼ばれる) は、職場の IT に起因し、従業員が業務を遂行できない、または効率的に遂行できない原因となるあらゆる課題を指します。これには、コンピューター、スマートフォン、ウェアラブルデバイスから重機や医療機器まで、あらゆる種類の IT システム、デジタルアプリケーション、デジタルデバイスが意図したとおりに動作せず、業務プロセスに中断や制限が含まれます。

これらの機能不全は、オフィスのデスクや在宅勤務環境から、工場や作業現場における業務まで、すべての職場環境で発生する可能性があります。

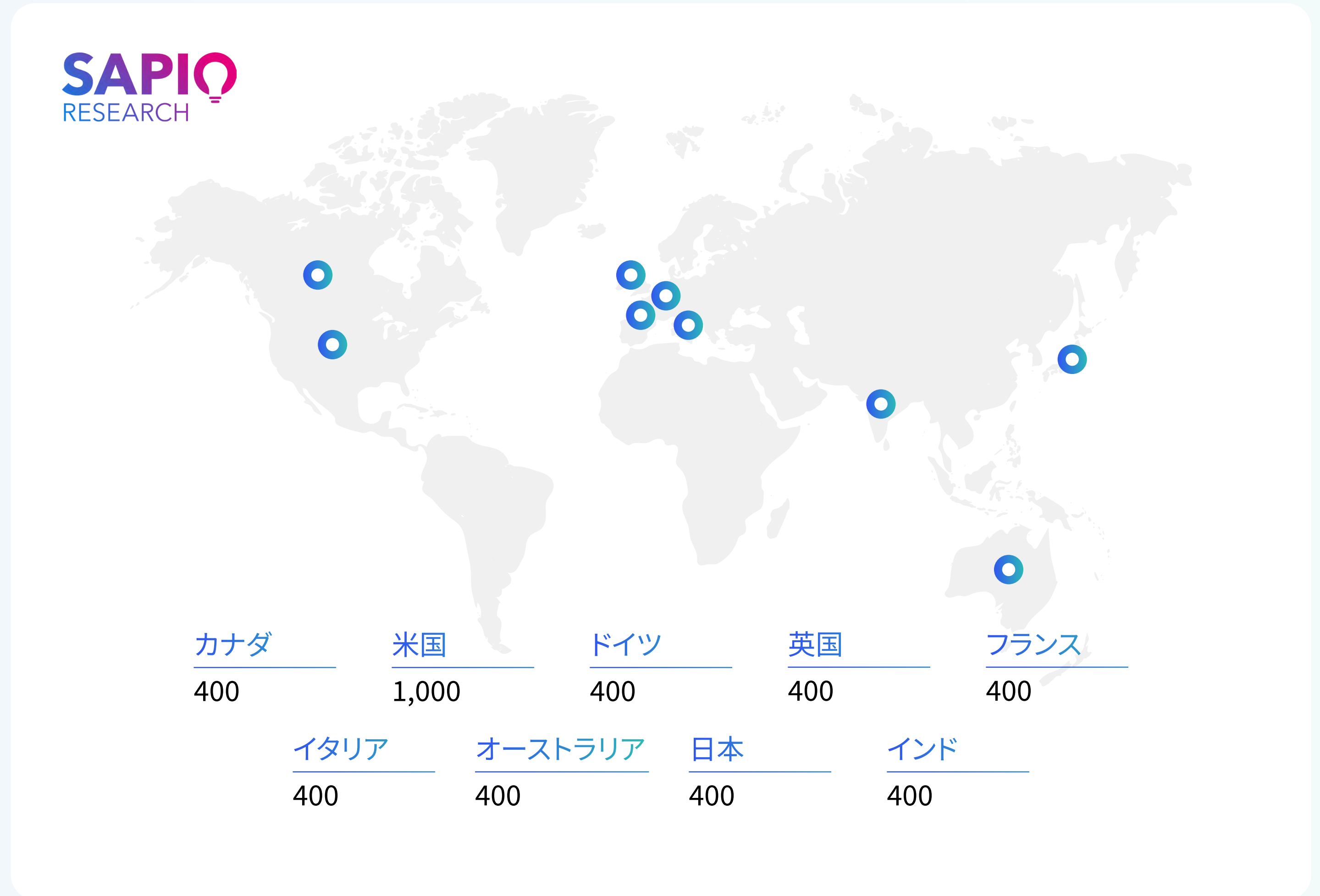
# 方法

## Research Method

This survey was conducted by Sapio Research in August and September 2025, using email invitations and online surveys. The survey targeted 4,200 respondents across nine countries: USA (1,000), Australia (400), Canada (400), France (400), Germany (400), India (400), Italy (400), Japan (400), and UK (400). The respondents were split 50:50 between management and employees.

# 4,200

Survey of Management and Employees

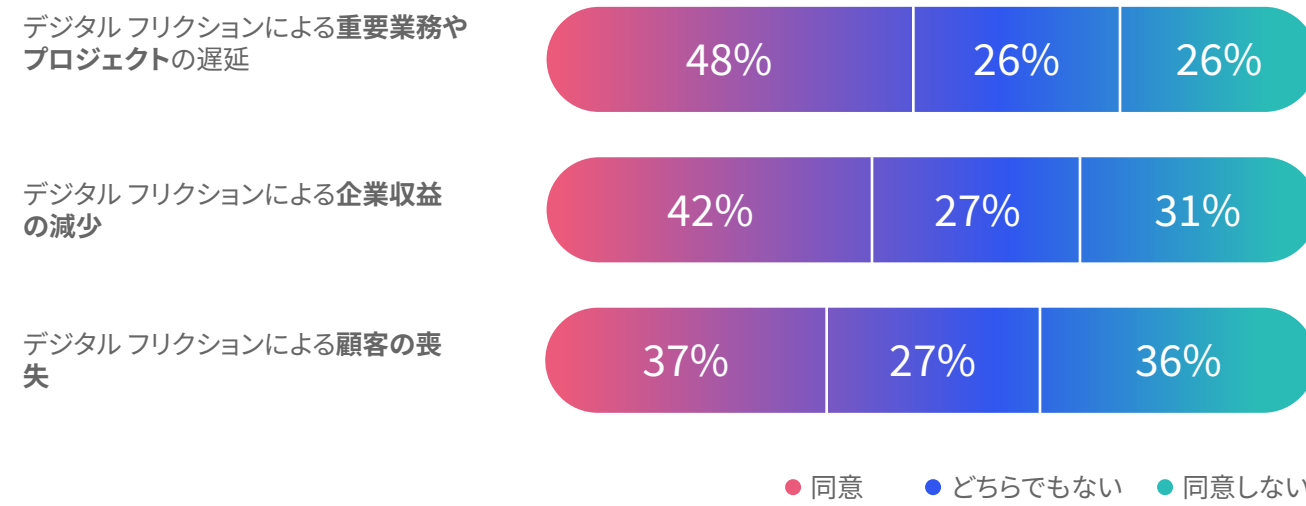


# 事業への影響

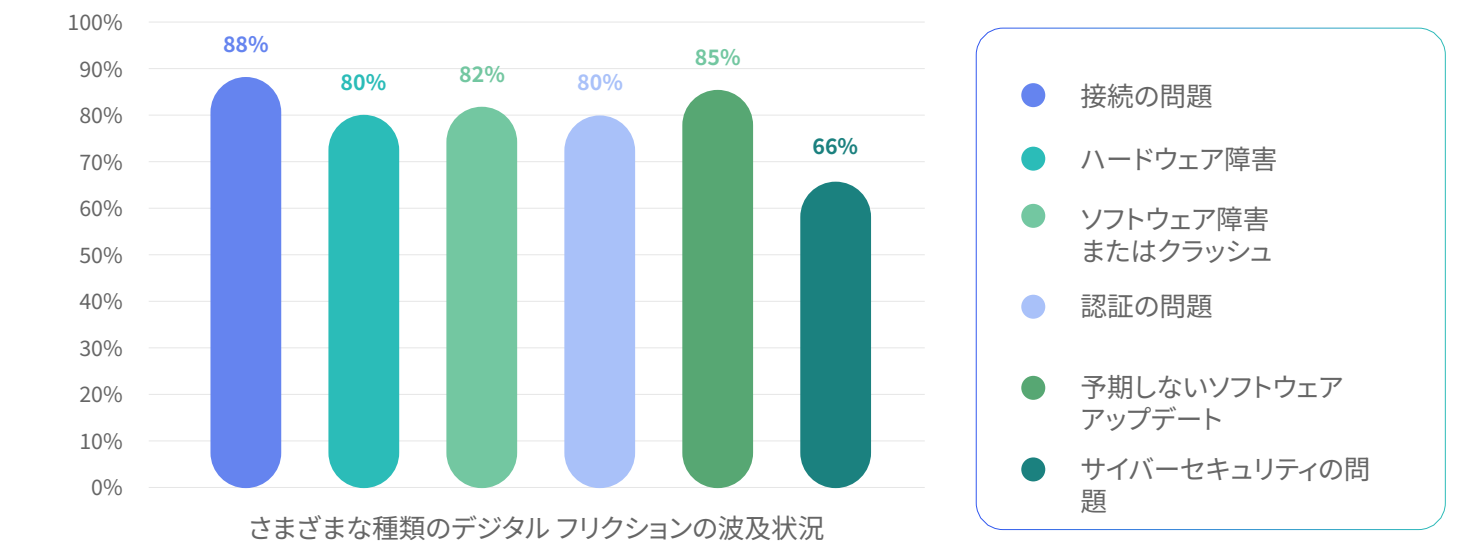
# デジタルフリクションがパフォーマンスと収益性を損なう要因

デジタルフリクションは深刻なビジネス課題となっています。納期の遅れや顧客喪失、セキュリティリスクの増大や収益損失に至るまで、ITの機能不全が世界中の組織における生産性・パフォーマンス・収益性を気づかぬうちに損なっています。回答者のおよそ半数(48%)が、過去1年間にデジタルフリクションによって重要な業務やプロジェクトの遅延が発生したと報告しています。また、42%が直接的な収益損失を挙げ、37%がITの機能不全により顧客を失ったと回答しています。回答者の36%がITの機能不全により重要な納期に遅れた経験があり、40%が重要な会議を欠席または遅刻したことがあると回答していることを考えると、これはそ

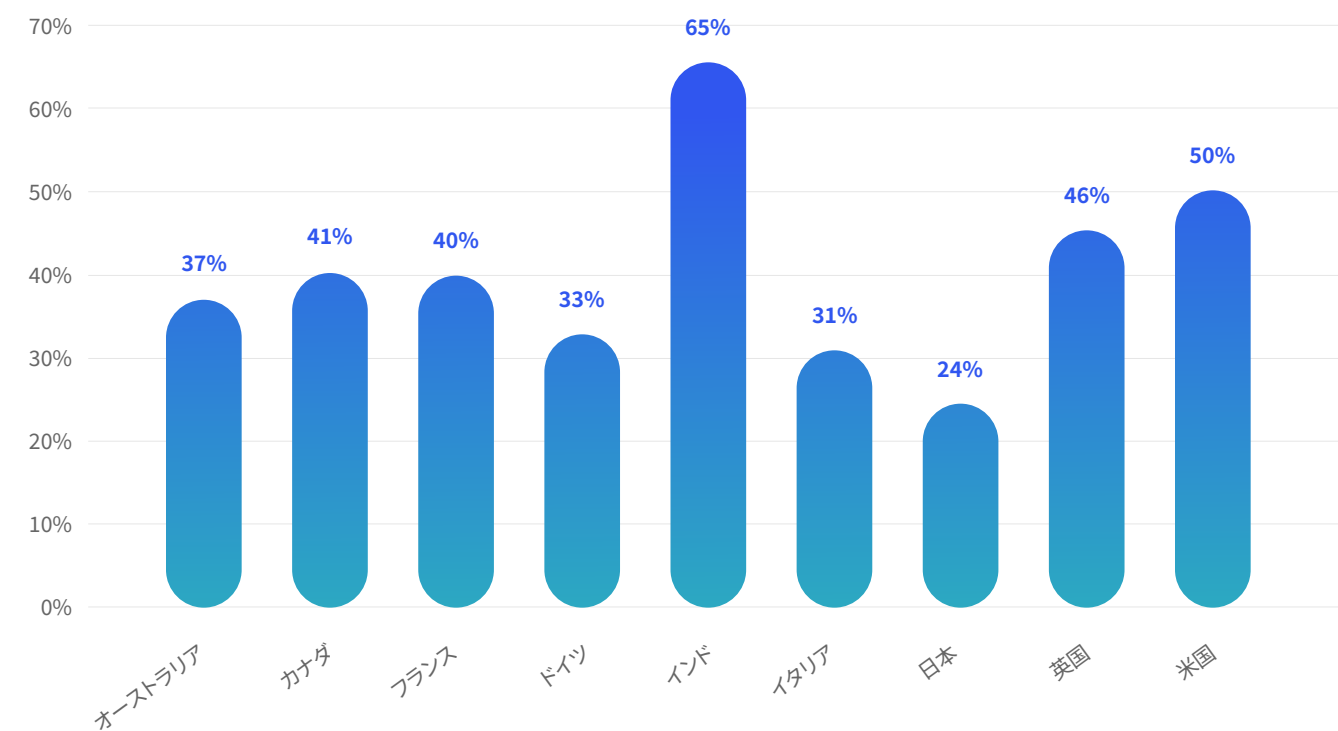
## デジタルフリクションがビジネス成果に与える影響



## デジタルフリクションの種類



## デジタルフリクションによる収益損失



れほど驚くべきことではありません。

こうした混乱の多くは、広範囲にわたる技術的な問題に起因します。過去1年間だけでも、次のような事例が報告されています：

- 88%が過去1年以内に接続の問題(サーバーアクセス、ビデオ通話、ファイル共有など)を経験し、45%が一般的なIT技術の問題の中で接続の問題が生産性を最も低下させる要因と特定しています。
- 82%がCRMやアプリなどの主要ツールでソフトウェアのクラッシュを経験しています。
- 80%が、コンピューター、プリンター、ウェアラブルデバイスの正常な動作に支障をきたすハードウェア障害を経験しています。
- 80%がパスワードの問題や重要なシステムへのロックアウトを含む認証の問題にも直面しています。
- 66%が強制アップデート、再起動、マルウェアやランサムウェアによるサイバーセキュリティインシデントに対処しています。



Andrew Hewitt (TeamViewer 戦略技術担当副社長)

「デジタルフリクションは一時的な不便に見えるかもしれませんが、時間の経過とともに組織の競争力を低下させます。」TeamViewer 戦略技術担当副社長 Andrew Hewitt は述べます。

「従業員が頻繁に生じるITの問題で注意をそらされると、イノベーションに必要な集中力や創造的エネルギーが損なわれます。その結果、プロジェクトの進行が遅くなり、フラストレーションが高まり、最終的には市場での差別化が失われます。」

## 生産性のパラドックス

デジタルフリクションは、生産性へも明確な損失を引き起こしています。回答者の**80%**がITの機能不全により時間を失っていると認識しており、それは平均で月に**1.3営業日分に相当します**。インドは**1.9日**で最も高く、次いで米国が**1.5日**となりました。日本は、デジタルフリクションによる損失が月に**1日未満(0.79日)**と報告された唯一の国です。状況が来年改善すると予想している回答者はわずか**15%**であり、**33%**は来年さらに多くの時間をデジタルフリクションで失うと予想しています。主な懸念事項として職場のIT環境の複雑化を挙げた割合は**32%**でした。調査結果によると、デジタルフリクションによる時間損失はほぼすべての業界に共通する課題であり、完全に回避できる業界は存在しません。影響が最も小さい運輸業界

1.3

従業員がデジタルフリクションによって、1か月あたり平均して失っている労働日数。



Oliver Steil (TeamViewer 最高経営責任者)

「IT技術の複雑さは敵ではなく、多くの場合イノベーションの結果である。」  
TeamViewerの最高経営責任者 Oliver Steil は述べています。

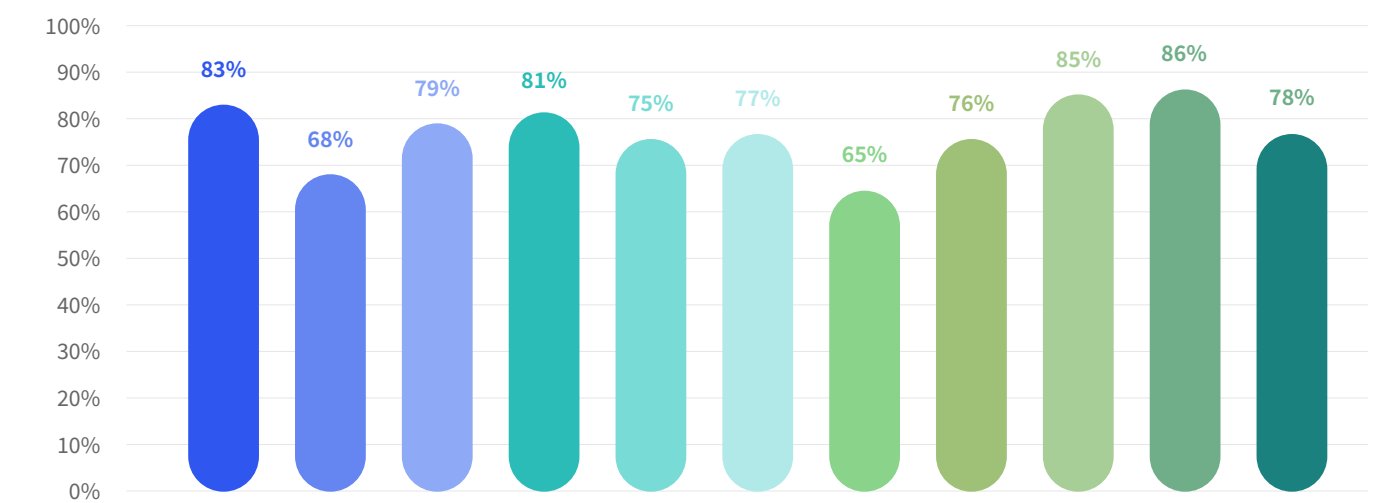
「重要なのは、その複雑さを適切に管理し、生産性を高めることです。効率化のために設計されたツールが逆に混乱を引き起こす場合は、IT技術自体だけでなく、その根底にあるプロセスを見直す必要があるサインなのです。」



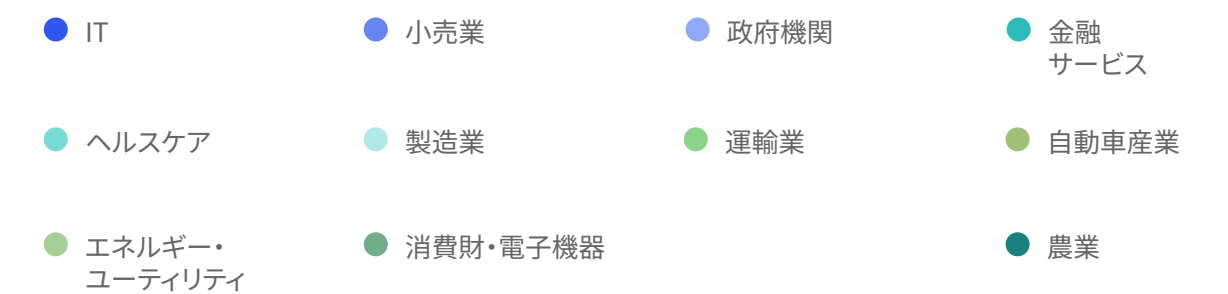
でも、回答者の**65%**がITの機能不全によって時間を失ったと回答しています。

興味深い点として、IT業界の回答者の**83%**がデジタルフリクションによって時間を失っていると報告しており、デジタル成熟度がデジタル効率と必ずしも一致しないことが示唆されています。

### 業界別のロス時間

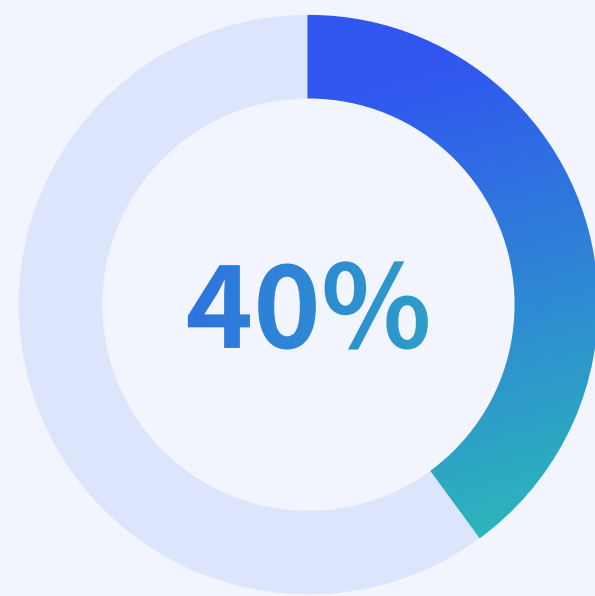


デジタルフリクションによる作業時間のロス



## 個人判断の回避策がセキュリティリスクに

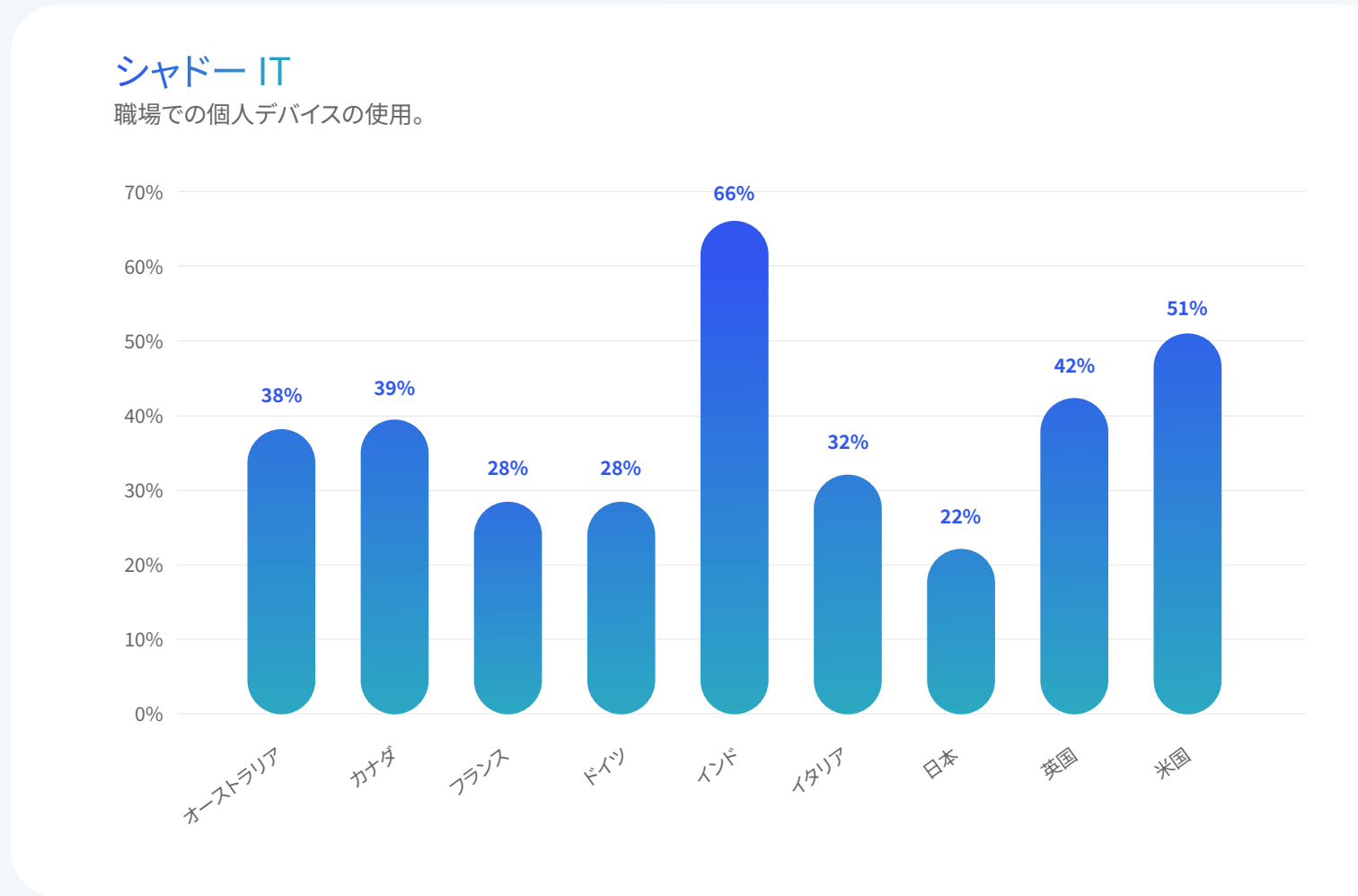
継続的な IT 機能不全への対応として、従業員の **40%** が回避策として個人のデバイスやアプリケーションを使用していると認めています。この割合はインドで **66%**、米国で **51%** に上昇しています。



従業員の **40%** が、職場の IT 技術が機能しない場合に回避策として個人のデバイスやアプリケーションを使用していると認めている。

こうした回避策は多くの場合、シャドー IT につながります。シャドー IT とは、従業員が IT 部門の承認や管理を受けずに、未承認のハードウェア、ソフトウェア、クラウド サービスを利用して業務を行う状況を指します。

シャドー IT は、生産性維持への善意から生じることが多い一方で、データセキュリティ、コンプライアンス、可視性に深刻なリスクをもたらします。



Jan Bee (TeamViewer 最高情報セキュリティ責任者)

「従業員による私物デバイスの利用で最大の脅威となるのは、制御の喪失です。」と Jan Bee (TeamViewer 最高情報セキュリティ責任者) は述べています。「個人デバイスが企業リソースへアクセスすると、企業内の保護が回避され、データ漏洩、フィッシング、不正アクセスのリスクが高まります。」

「シャドー IT だけでなく、シャドー SaaS はさらに大きなリスクです。従業員が未承認ツールに登録することで、検知やセキュリティ対策が困難な可視性の抜け穴が生じます。」

## IT の機能不全を軽減する AI の役割

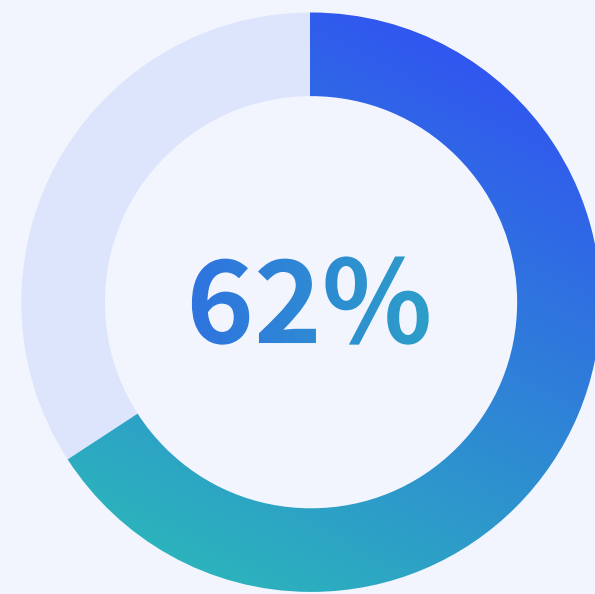
こうした課題がある中でも、デジタル フリクションを最小限に抑える AI の役割に対しては楽観的な見方が見られます。全体の約半数 (**48%**) が AI による組織内の IT 機能不全の軽減に期待しており、**46%** は AI が人間よりも迅速に技術的な問題を解決できると信頼を寄せています。

回答者の半数 (**50%**) が、AI による基本的なトラブルシューティングやパスワードリセットの対応を受け入れています。特に IT 分野のプロフェッショナルはこのようなサポートを歓迎しており、IT 業界の従業員の **69%** が賛成しています。来年、デジタル フリクションによる時間損失が減少すると考える回答者のうち、**39%** が AI 導入が主な要因になると予測しています。

しかし、回答者の **32%** が、試した AI ソリューションは失敗に終わったと報告しており、知識のギャップも依然として存在しています。ベビーブーマー世代の **37%**、X 世代の労働者の 29% は AI エージェントが何かを理解していませんが、Z 世代でそれを理解していないのはわずか **11%** です。

さらに、従業員の **62%** が、IT チームから最新の AI やデジタルツールが提供されているとは思っていません。

世界的に見ると、日本では従業員の **4 分の 3 (75%)** が最新の AI やデジタル ツールにアクセスできていないと考えており、違いが際立っています。



従業員の62%が、IT チームから最新の AI やデジタルツールが提供されていないことを懸念している。



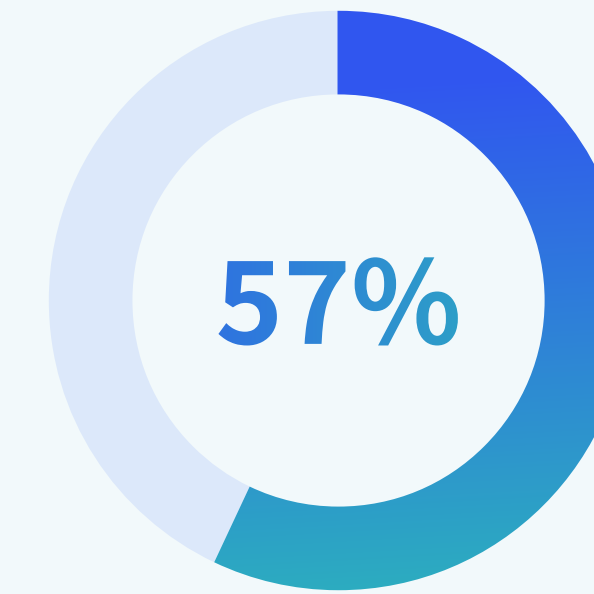
Mei Dent (TeamViewer 最高製品技術責任者)

「AI エージェントは知識労働の自動化とデジタル フリクションの軽減に不可欠なツールとなりつつあります。」TeamViewer の最高製品・技術責任者メイ・デントは述べています。「ただし、成功には人間の理解が不可欠です。」

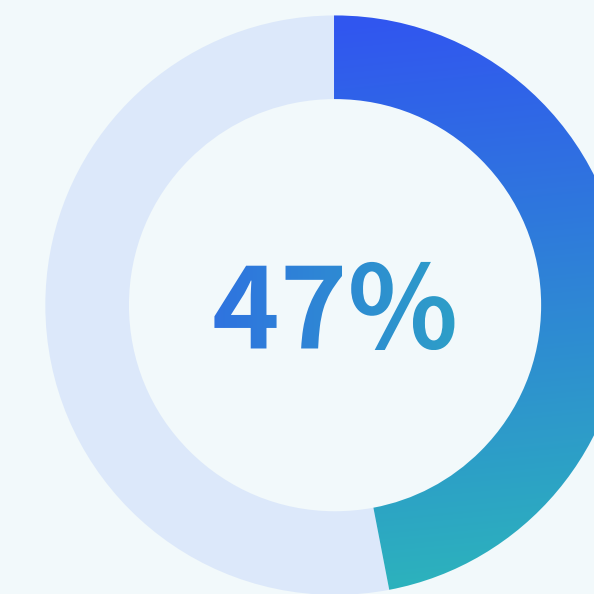
「リーダーは、明確なガイドラインを設定し、安全な実験を促進し、従業員が AI を責任を持って活用できるよう支援することで、知識ギャップを解消する責任を担います。適切なガードレールを設けることで、AI は課題を予測し、障害を未然に防ぎ、IT 技術が期待通りに機能することを支援できます。」

## 従業員と IT 部門の信頼ギャップを解消する

従業員と IT 部門の間に信頼がないことが、問題をさらに深刻化させている可能性があります。従業員の 57% は IT チームが問題を迅速かつ効果的に解決できるとは信じておらず、47% は IT チームが個人情報や業務関連データを十分に保護しないのではないかと懸念しています。



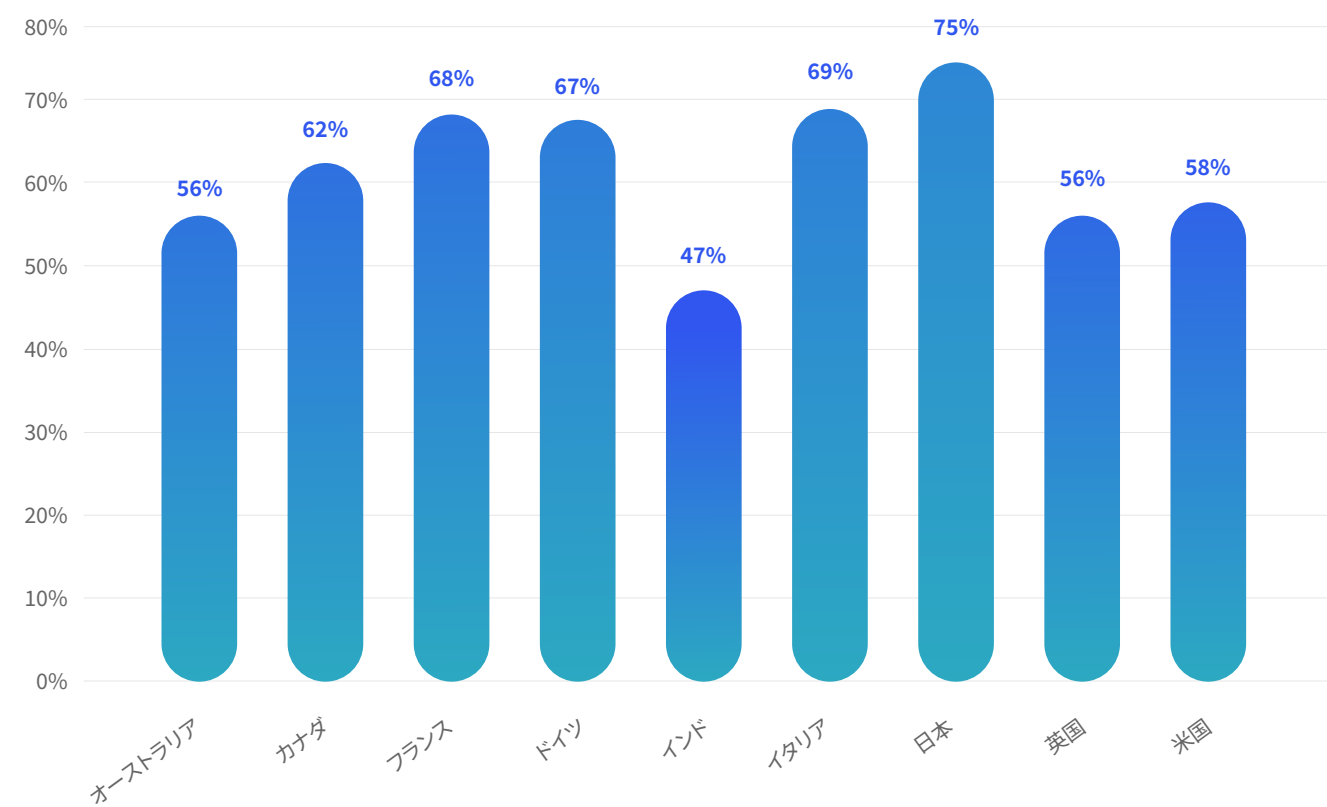
従業員の 57% が、IT チームによる問題の迅速かつ効果的な解決を信頼していない。



IT チームが個人情報や業務関連データを十分に保護できないことを懸念している。

### AI とデジタル ツールへのアクセス

IT チームは最新の AI やデジタル ツールを提供していないと思う。





**Mei Dent (TeamViewer 最高製品技術責任者)**

「膨大な数の IT ヘルプデスク チケットの優先順位付け、馴染みのない新しい IT 技術の導入、または過度に踏み込んでいるように感じられるフィッシング訓練の実施など、従業員はこうした善意の IT 施策を日常業務の妨げと捉えることが多いです。多くの従業員が IT チームに対して不安を感じるのも不思議ではありません。」さらに Dent は続けます。「しかし、AI を活用して組織全体で IT 問題への対応に一貫性を持たせるチームは、問題解決のスピードを高め、さらには問題発生前に予測することで、失われた信頼を取り戻すことができます。」

従業員による IT チームへの信頼の欠如は、可視性の問題に起因する場合もある。



**Mark Banfield (TeamViewer 最高収益責任者)**

「実際、職場の IT 技術に不満を感じている従業員の多くは、チケットを提出したり、問題を報告したりしません。」TeamViewer 最高収益責任者 Mark Banfield は述べています。「小さな問題が大きな問題に発展するまで、黙って我慢し続け、その時点で既にダメージが生じています。従業員が不満を抱え、その影響は共に働く同僚や顧客にも及ぶ可能性があります。これは氷山のようなものです。IT チームが目にするのは、ある問題に関連するごくわずかなチケットのみですが、それらは氷山の一角に過ぎず、実際にはより大きな問題が潜んでいることも珍しくありません。」

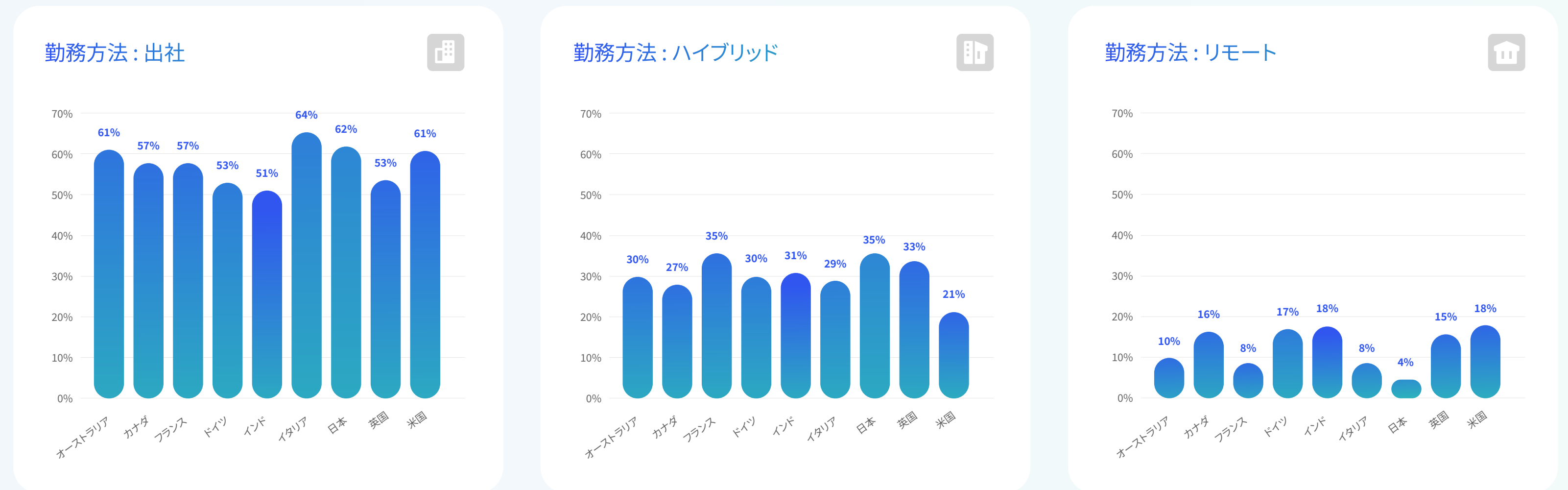
もちろん、IT チームによるサポートの必要性は依然として高く、回答者の **54%** が IT の問題を自分でトラブルシューティングする自信がないと回答しています。

合が最も高く (**64%**)、アメリカ・インドは完全リモート勤務の割合が最も高い (**18%**) です。日本・フランスはハイブリッドワーカーの割合が最大で、それぞれ **35%** となっています。

## 環境によって異なる体験

デジタル体験は働き方によって異なります。従業員の **53%** が、組織による IT サポートのレベルがオフィス勤務とリモート勤務で異なると回答しています。この格差は市場ごとの働き方の違いを反映しています。イタリアはフルタイムで出社勤務している者の割

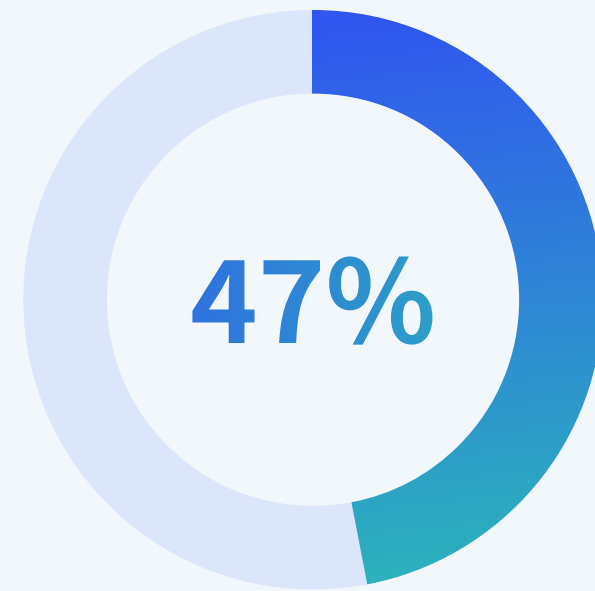
これらの違いは、一貫性と柔軟性を兼ね備えた IT インフラストラクチャおよび、多様な働き方に対応するサポートポリシーの必要性を示しています。これにより、場所を問わずすべての従業員が円滑に業務を行える環境が実現します。



# 人材への影響

## デジタルフリクションが満足度とエンゲージメントを損なう仕組み

デジタルフリクションは、経済的な影響に加え、深刻な人的コストももたらします。日々使用するIT技術がフラストレーションの原因となるとき、業務の流れが中断されるだけでなく、モチベーションや従業員体験全体も低下します。労働者の約半数(47%)が、デジタルフリクションによって仕事への不満や満足度の低下を感じていると回答し、43%がモチベーションの低下を報告、42%が燃え尽き症候群との関連を指摘、28%がITの機能不全を直接的な理由として退職を検討した経験があります。



従業員の47%がデジタルフリクションにより業務に対する不満や満足度の低下を招くと回答。



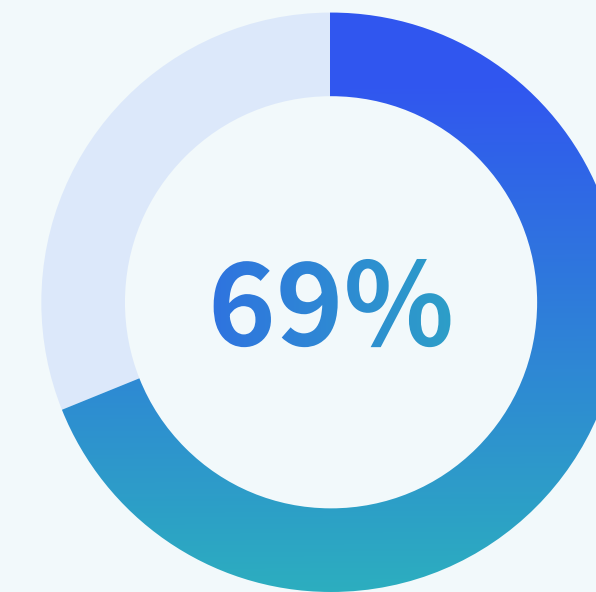
Kai Werner (TeamViewer 最高人事責任者)

「従業員の不満は組織全体に広がります。」カイ・ワーナー (TeamViewer 最高人事責任者) は述べています。「今回の調査結果が示す通り、現代のIT作業環境における満足度は、ITシステムの機能性に大きく依存しています。これらのシステムが機能しなくなると、企業文化にも悪影響が及びます。」

「プレゼンテーションに直前で変更を加え、重要な会議まで残り5分という状況でノートパソコンを会議室のスクリーンに接続する必要がある場面を想像してください。」Wernerはさらに続けます。「接続ができず、最後の時間を準備に使う代わりに、接続の問題のトラブルシューティングに費やすことになる。問題が解決した時には、貴重な時間と自信を失いながら会議に入ることになる。これは単なる技術的な遅延ではなく、集中力やコントロール感を妨げる要因となります。こうしたデジタルフリクションは、従業員の幸福度に非常に現実的かつ持続的な影響を与えます。」

## デジタルフリクションが人材流出を招くとき

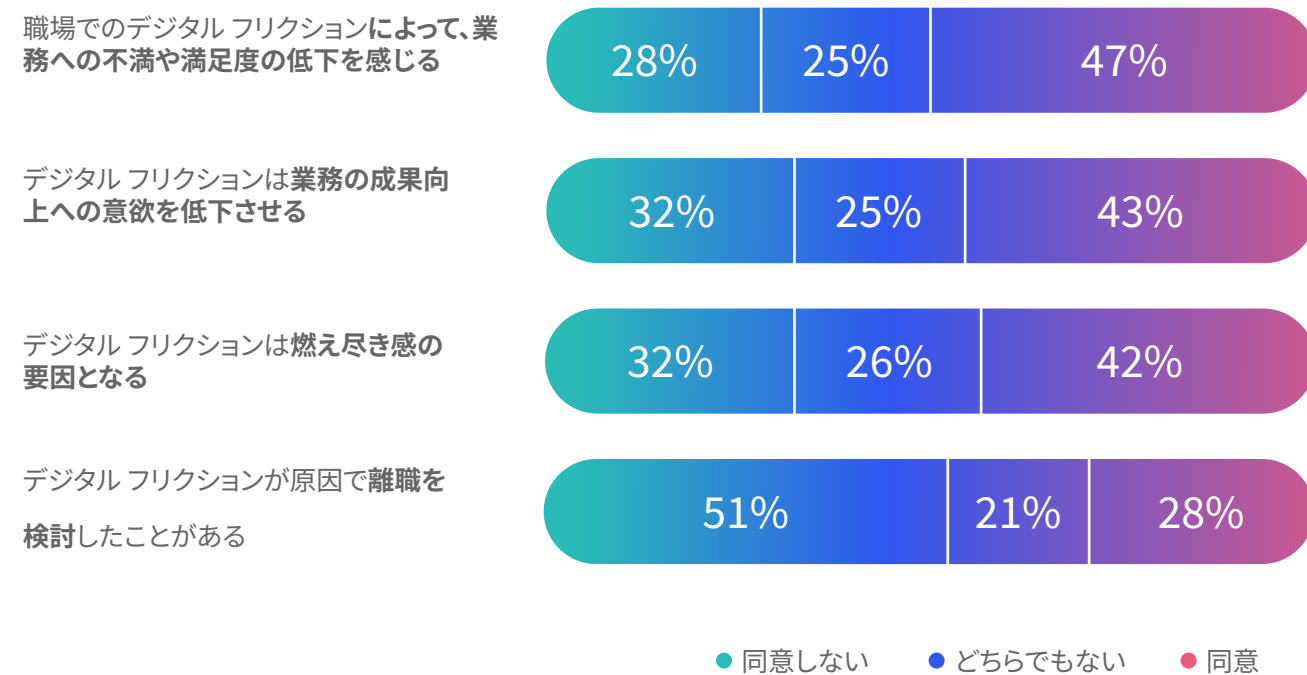
IT技術への不満が従業員の離職を招く場合、収益面やカルチャーに大きな影響が生じる可能性があります。調査では、回答者の69%がデジタルフリクションが従業員の離職に影響を与えていると考えており、46%がその影響を「重大」または「中程度」としています。経営層とスタッフの間に大きな乖離が見られます。非管理職の56%がITの機能不



従業員の69%は、デジタルフリクションが離職に影響していると考えている。

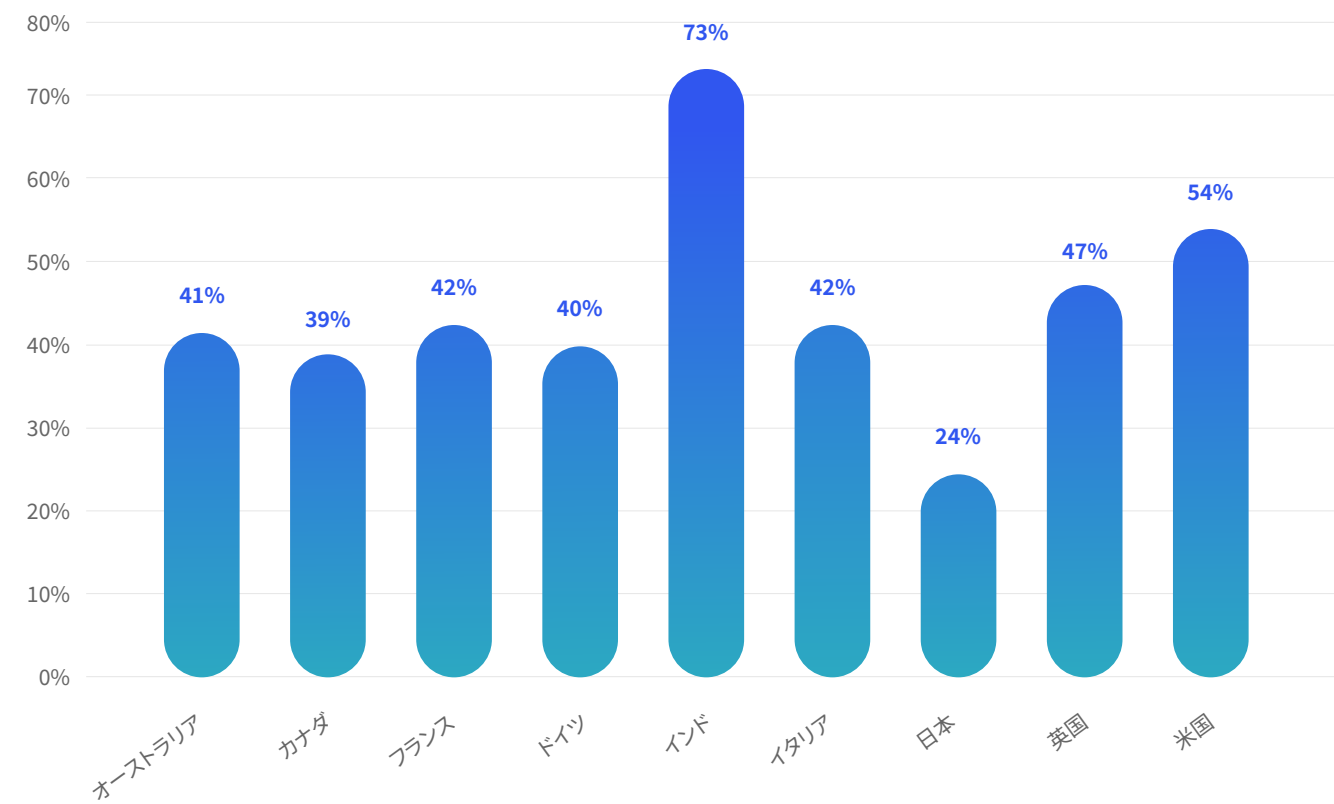
全が離職に中程度または大きな影響を与えていると回答しているのに対し、管理職では36%にとどまっています。同様に、全体の30%がITの問題により優秀な同僚を失ったと回答していますが、管理職(25%)と非管理職(36%)の間には大きな差があります。

### デジタルフリクションが満足度およびエンゲージメントに与える影響



### 従業員の離職率への影響は重大 / 中程度

デジタル フリクションが従業員の離職に重大なまたは中程度の影響を与えている



デジタル フリクションが従業員の離職に中程度または重大な影響を与えていると回答した割合が最も高かったのは**インド**で **73%**、次いで**米国**が **54%** となりました。

世代間の違いがこの溝をさらに深めています。ベビーブーマー世代の約半数 (**47%**) は IT 技術への不満が離職に影響しないと考えている一方、Z 世代の従業員の **27%** は大きな影響があると答えています。デジタル ネイティブは、シームレスで信頼性の高いツールに対する期待がより高いことが示唆されています。

離職した従業員の補充には多大な費用と時間が必要です。回答者の推定によると、後

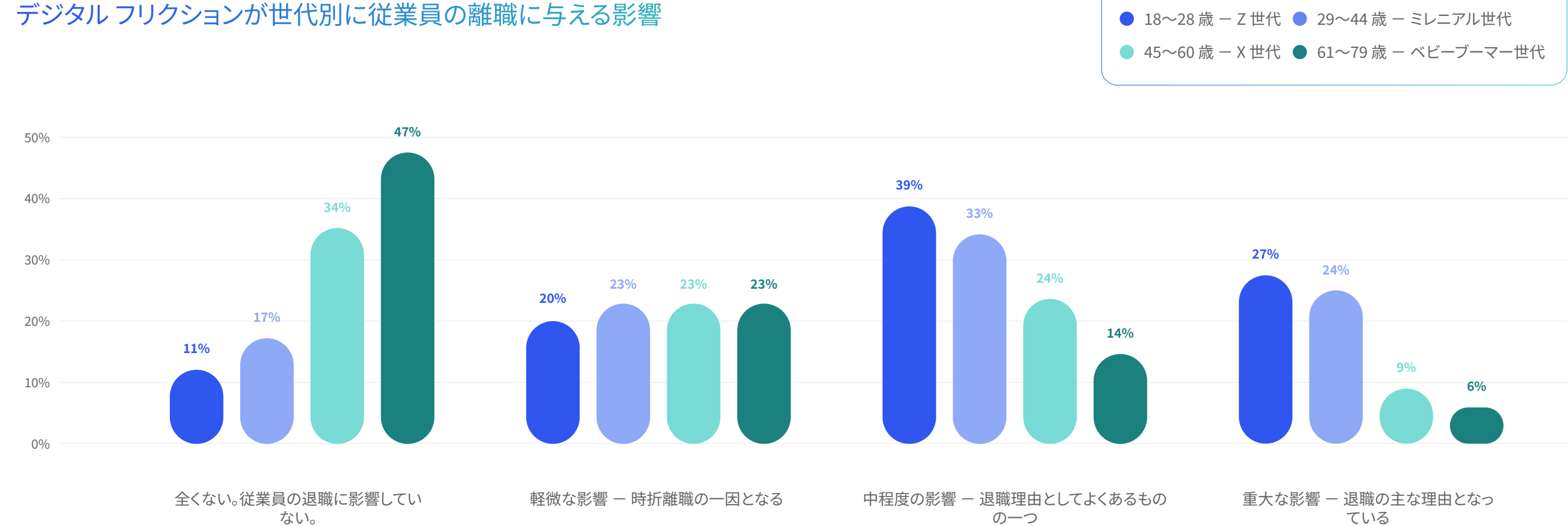
任者の完全なオンボーディングには平均で **8 週間** かり、半数以上 (**51%**) が 1 か月超、**5%** が 6 か月超と回答しています。従業員の補充に最も時間を要するのはドイツおよびイタリアで、両国とも平均で **10 週間** を超えています。

それにもかかわらず、従業員の約 4 分の 1 (**23%**) が、組織においてデジタル フリクションの理解や軽減に向けた取り組みが一切行われていないと回答しています。日本ではこの割合が **46%** に上昇し、カナダおよびイタリアではそれぞれ **26%** となっています。

**インド**では、雇用主がデジタル フリクションに対して何も対策を講じていないと答えた人はわずか **5%** にとどまっ

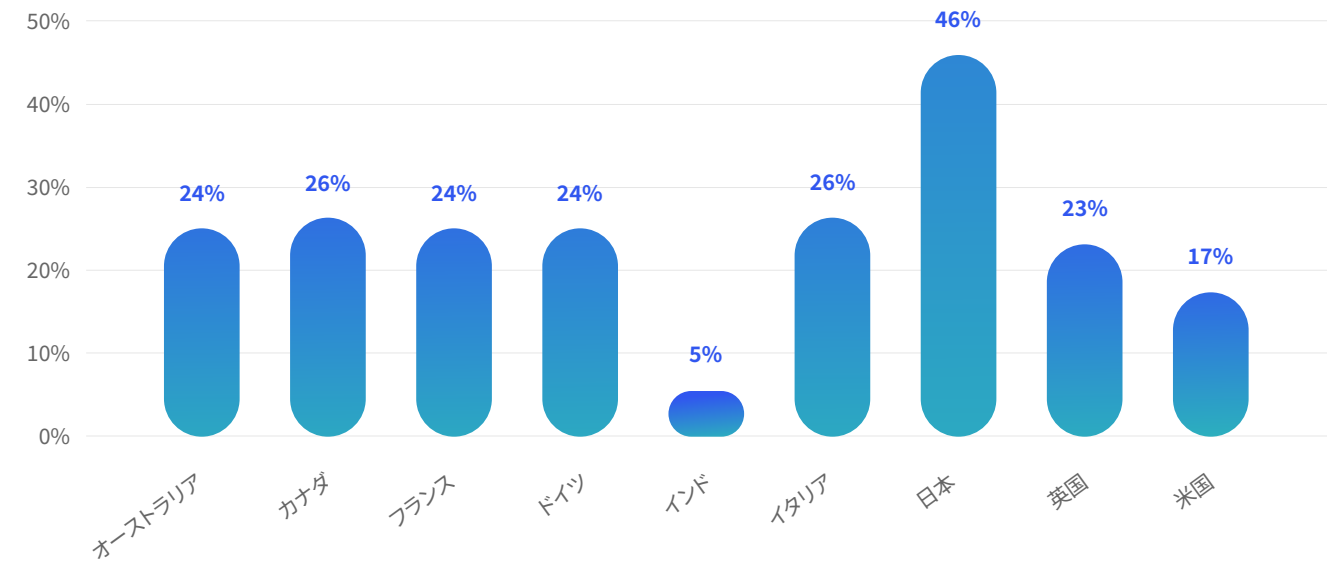
ています。これは、同国の企業がそのリスクを認識し、実際に行動を起こしていることを示唆しています。

### デジタル フリクションが世代別に従業員の離職に与える影響



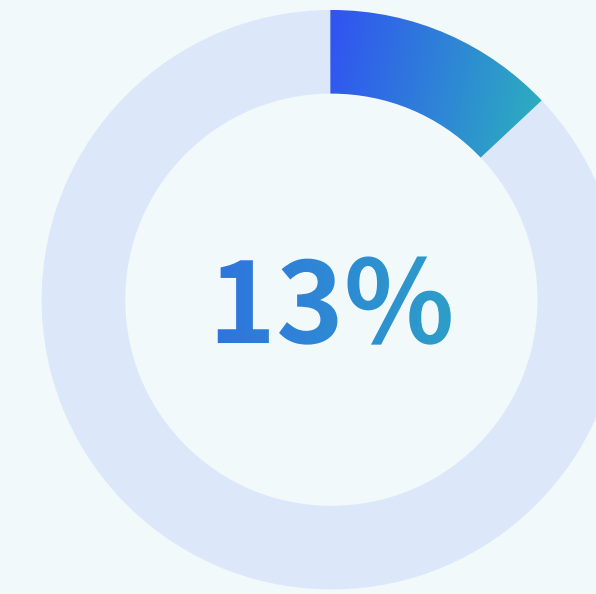
多くの雇用主が脅威に対応していない

デジタル フリクションへの対応は実施していません。



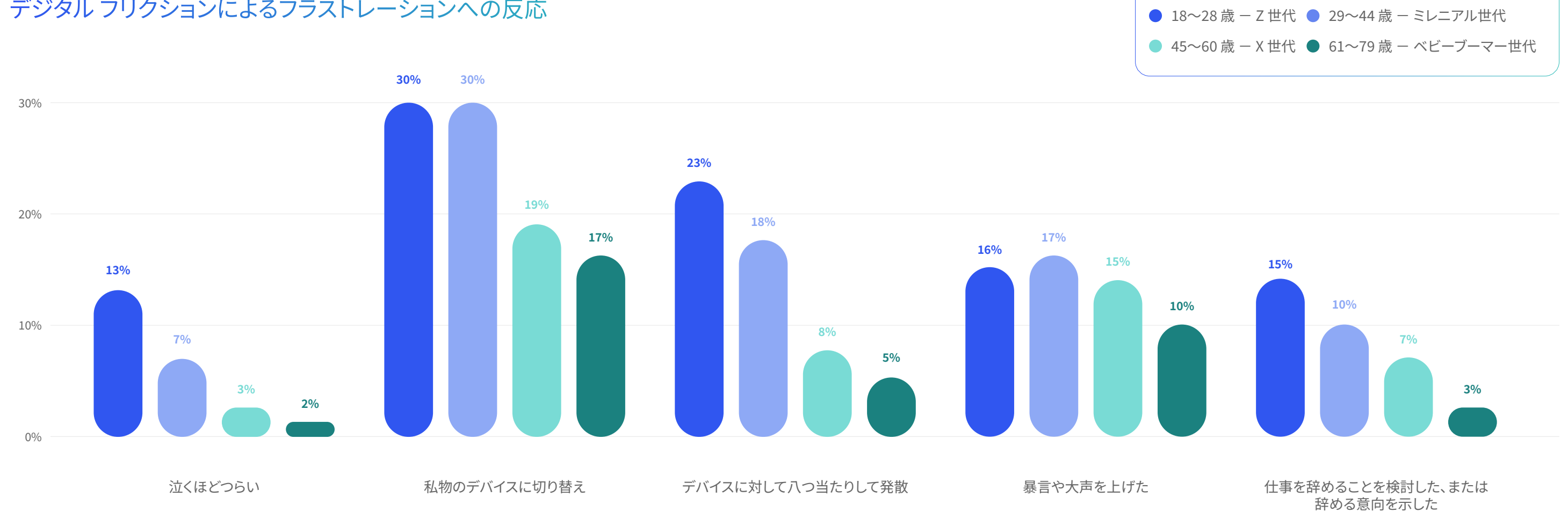
## フラストレーションは現実

従業員の **95%** が職場の IT 技術に対し、何らかのフラストレーションを感じていると認めています。Z 世代は特に反応が顕著で、**23%** がデバイスに対して八つ当たりした経験があり、**17%** が雇用主について否定的なレビューをオンラインで投稿し、**16%** が罵声や怒鳴り声を上げ、**13%** が IT の不具合で泣くほどつらい思いをしています。データは、従業員が IT 環境をこれまで以上に重視していることを示しています。新しい仕事の機会を評価する際、回答者の **59%** が優れた IT 環境が重要と考えており、従



Z 世代の従業員の **13%** が IT の機能不全は泣くほどつらいと感じています。

### デジタル フリクションによるフラストレーションへの反応



Kai Werner (TeamViewer 最高人事責任者)

「高いパフォーマンスを発揮する従業員は、IT 技術が業務の妨げになると、真っ先に離職する傾向があります。」Werner は述べています。「現代の職場がどうあるべきかを理解しており、デジタルツールがその基準に達していなければ、より適した組織を選択します。」

来の福利厚生 (社用車、医療保険、ジムの会員権など) を重要とする回答者は **54%** となっています。また、**27%** は、職場のハッピーアワーのような福利厚生よりも IT 技術の信頼性を選ぶと回答しています。



**Andrew Hewitt (TeamViewer 戦略技術担当副社長)**

「従業員が最も満足するのは、一日の終わりに生産的で達成感を得られたと感じる時です。」と、TeamViewer 戦略技術担当副社長 Andrew Hewitt は述べています。

「日々の業務に進捗がないと、フラストレーションが蓄積し、やがて燃え尽きにつながります。優れた IT 技術が人材獲得の主な要因になるとは限りませんが、質の低い IT 技術は人材流出の要因となる可能性があります。」



## 世代間ギャップ — デジタルフリクションは Z 世代に最も大きな影響を及ぼす

### 調査項目

	Z 世代 (18~28 歳)	ベビーブーマー世代 (61~79 歳)
デジタルフリクションによる 1 か月あたりの労働日数の損失	1.5	0.7
IT の問題を回避するために私物のデバイスやアプリを利用した経験がある (シャドー IT)	52%	22%
IT の機能不全により離職を検討した経験がある	40%	12%
IT 技術への不満は離職に影響しない	11%	47%
デジタルフリクションによる不満は聞いたことがない	2%	12%



### この結果から

デジタルネイティブである Z 世代の従業員は、ベビーブーマー世代と比べて、IT 技術が正常に動作しない場合に時間を失ったり、回避策に頼ったりする可能性は 2 倍以上です。デジタルフリクションへの低い許容度は、シームレスなデジタル体験に慣れ親しみ、最新ツールに高い期待を持っていることの表れです。これに対し、ベビーブーマー世代の多くは、IT 技術が進歩していない、あるいは存在しなかった時代に働いていた経験があり、現在の IT を欠点があっても進歩しているとみており、問題が発生してもより高い忍耐力と柔軟性を示す傾向があります。

## マネジメントの認識ギャップ — 認識と実体験の乖離

### 調査項目

来年はデジタル フリクシオンの悪化が予想される

IT 機能不全が離職率に中程度から重大な影響を及ぼすと考えている

過去 1 年間にハードウェア障害を経験した

デジタル フリクシオンが原因で離職を検討した経験がある

従業員

管理者



44%

23%

56%

36%

58%

42%

36%

20%



データは、デジタル フリクシオンが組織に与える影響について、管理職と非管理職の間に認識ギャップが存在することを示しています。この乖離は、管理職が IT 技術のパフォーマンスを十分に把握できていないことに起因している可能性があります。また、非管理職が IT チームに技術の問題を十分に報告していないことを示している場合もあります。ハードウェア障害のようなケースでは、管理職が従業員よりも優れた、より新しい IT 技術にアクセスできていることを示唆している可能性もあります。いずれにせよ、生産性と定着率の向上を目指すリーダーにとって、この認識ギャップを解消することが重要です。

この結果から

# 機能不全の解消：デジタルフ リクシオンを軽減するための 実践的ステップ

## 機能不全の解消：デジタルフリクションを軽減するための実践的ステップ

本レポートの調査結果は、デジタルフリクションが組織のあらゆる側面に関わる体系的な課題であることを明確に示しています。

幸いなことに、その影響を特定・防止し、最終的に軽減するための実践的な方法が存在します。それにより、生産性と満足度の両方を支える、より強固な従業員のデジタル体験への道を開くことができます。

### デジタル体験とは？

際、デジタルは欠かせない要素とデジタル体験 (DEX) は、従業員が職場の IT 技術とどのように関わるか - デバイスやアプリ、接続性、そしてサポート体制まで - そしてその体験が業務遂行能力にどのような影響を与えるかを示す概念です。

これらのタッチポイントを測定・監視・最適化し、デジタルフリクションを最小限に抑え、生産性を高め、よりシームレスで満足度の高い職場環境を実現します。

### 従業員のデジタル体験 (DEX) とは？

従業員の体験を考える際、デジタルは欠かせない要素となっています。従業員のデジタル体験 (DEX) は、従業員が職場の IT 技術とどのように関わるか - デバイスやアプリ、接続性、そしてサポート体制まで - そしてその体験が業務遂行能力にどのような影響を与えるかを示す概念です。

強力な DEX 戦略は、これらのタッチポイントを測定・監視・最適化し、デジタルフリクションを最小限に抑え、生産性を高め、よりシームレスで満足度の高い職場環境を実現します。

### 従業員のデジタル体験 (DEX) とは？

従業員の体験を考える際、デジタルは欠かせない要素となっています。従業員のデジタル体験 (DEX) は、従業員が職場の IT 技術とどのように関わるか - デバイスやアプリ、接続性、そしてサポート体制まで - そしてその体験が業務遂行能力にどのような影響を与えるかを示す概念です。

強力な DEX 戦略では、これらのタッチポイントを測定・監視・最適化し、デジタルフリクションを最小限に抑え、生産性を高め、よりシームレスで満足度の高い職場環境を実現します。

# 01

## 問題を特定し、測定する

デジタルフリクションは、可視化されなければ解消できません。多くの従業員が、再発する IT 問題を黙って回避したり、サポート チケットを記録しないことで、小さな不満が大きな課題へと発展します。組織はオープンなフィードバックを促進し、従来のヘルプデスク以外にも信頼できる問題報告チャンネルを構築することが重要です。

同時に、デバイス、アプリケーション、ネットワーク全体での定期的なデータ収集により、認証失敗の繰り返しやシステムのボトルネックなど、隠れた傾向が明らかになります。技術的パフォーマンスと従業員の意識の両方を測定することで、効果的な対応に必要な全体像が得られます。

# 02

## 成功に向け IT チームを強化

デジタルフリクションを軽減するには、すべての業務を円滑に維持する IT チームの力を強化することが不可欠です。適切なツールがなければ、優れた IT プロフェッショナルであっても、問題を予測するのではなく、対応に追われる状況となります。

組織は、可視性を一元化し、一般的な修正を自動化し、デバイスやアプリケーションのパフォーマンスに関するリアルタイムのインサイトを提供する最新プラットフォームへの投資が求められます。エージェント型 AI は、根本原因分析の自動化、日常的な問題の自律的な解決、問題が深刻化する前のプロアクティブな推奨事項の提示によって、これらの機能を強化します。

目標は人間の専門知識を置き換えることではなく、拡張することにあります。IT にインテリジェンス、ゆとり、俊敏性をもたらし、生産性とデジタルフリクションのない**従業員のデジタル体験**を推進する戦略的パートナーとなることを目指します。

# 03

## ビジネスと IT 間の信頼構築

従業員と IT 部門の間に信頼があることは、IT 技術がストレスではなく力となる職場づくりに不可欠です。リーダーは、IT チームの目標や進捗を透明にすることで信頼を築き、従業員が IT チームをサポート機能ではなく戦略的なパートナーとして捉えられるように促します。

この双方向の信頼を築くことで好循環が生まれます。充実した IT チームがスムーズなデジタル体験を提供し、従業員の満足度が高まり、最終的に組織全体のデジタルフリクションが軽減されます。

## 今後の展望

デジタルフリクションの軽減は、回復力のある IT 作業環境の構築に向けた継続的な取り組みとなります。IT 技術のパフォーマンスと従業員体験を相互に関連する優先事項として捉える組織は、生産性の向上や離職率の低下、顧客満足度の向上、財務パフォーマンスの強化といった大きな成果を得られます。



Andrew Hewitt (TeamViewer 戦略技術担当副社長)

「デジタルフリクションの低減は、すべてを一度に刷新することではありません。」  
TeamViewer 戦略技術担当副社長 Andrew Hewitt は述べています。

「リーダーは小さな取り組みから開始し、実際にデジタルフリクションを生じさせている要因を可視化し、最も大きな課題を解決した上で、その改善を自動化や TeamViewer AI を通じて拡大することが重要です。わずかな進歩でも、従業員のエンゲージメントや生産性に大きな効果をもたらします。」

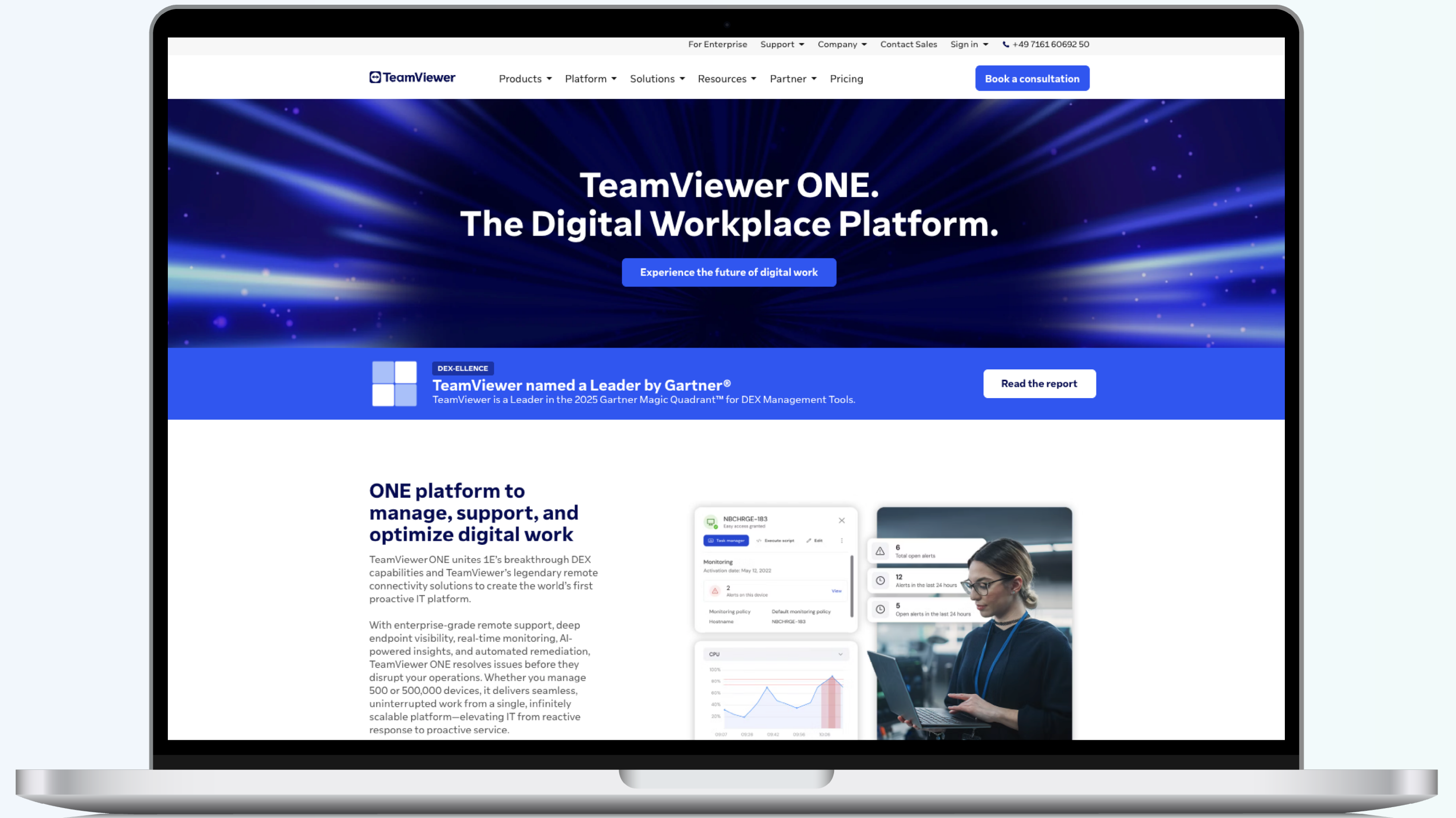
IT 技術が人々の力を最大限に  
引き出せるとき、その恩恵は  
組織全体に広がります。

## TeamViewer で IT 作業環境を自在に管理

デジタル フリクシオンへの対応には、可視性だけでなく、インサイトと行動を結び付けるインテリジェントな基盤が求められます。TeamViewer ONE は、リモート接続、リアルタイム DEX 分析、エージェント型 AI を単一プラットフォームに統合し、その基盤を提供します。TeamViewer AI は、一般的な課題がチケットに発展する前に、プロアクティブな検知、インテリジェントな修復、さらには自律的な解決を実現します。

その結果、デバイスから従業員まで、すべての活動が長期的な運用強化に寄与する、よりスマートで安定したデジタル エコシステムが構築されます。

[詳細はこちら](#)





TeamViewer は、技術で人々をつなぎ、業務の改善や自動化をデジタルの力で支援して、働くことをもっと豊かにするデジタル ワークプレイス カンパニーです。

2005年、TeamViewer は、どこからでもコンピューターに接続し、出張を削減し生産性を向上させるためのソフトウェアの提供を開始しました。このソフトウェアは急速にリモート アクセスとサポートのデファクトスタンダードとなり、世界中の数億人のユーザーから IT 問題の解決を支援する最適なソリューションとして採用されました。現在では、小規模から中規模、そして世界最大級の企業まで、64 万 5 千を超える顧客が、業界を問わず TeamViewer を活用し、デジタル ワークプレイスの最適化を実現しています。デスクワーク従事者から現場の従業員まで、あらゆる従業員の生産性を向上させています。組織は、TeamViewer のソリューションを活用して、あらゆる種類のデジタルエンドポイントにおける障害を防ぎ、解決しています。また、複雑な IT や産業用デバイス環境を安全に管理し、拡張現実 (AR) を活用したワークフローや支援を通じてプロセスを強化しています。世界的な DX 推進、スキル不足、ハイブリッド ワーク、データ分析の加速、新技術の台頭といった課題を背景とし、TeamViewer のソリューションは、生産性の向上、機械のダウンタイムの削減、人材のオンボーディングの加速、顧客と従業員の満足度の向上を通じて、明確な価値を提供しています。

同社はドイツのゲッピンゲンに本社を置き、世界中で 1,900 人以上の従業員を擁しています。2024年、TeamViewer は 売上高約 6 億 7,100 万ユーロを達成しました。TeamViewer SE (TMV) はフランクフルト証券取引所に上場しており、MDAX の構成銘柄です。詳細情報は [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com) でご確認いただけます。

[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)

## TeamViewer Germany GmbH

Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen  
ドイツ

## TeamViewer ジャパン株式会社

東京都千代田区  
丸の内  
1-5-1  
EGG JAPAN 10F

## Stay Connected



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)