wainhouse
real.objective.insight.

Microsoft Teamsの再訪 – 成功する展開の斬新な分析

Microsoft Teamsの価値を最大化するための企業の原動力、学んだ教訓、およびベストプラクティスに関する深く掘り下げた調査

ホワイトペーパーのスポンサー：

logicool

コンテンツ

はじめに	3
Microsoft Teamsによって従来のUCの価値命題が崩壊する	4
今日のユーザー体験は、あなたが過去に体験したものとは異なります	5
期待を超えるメリットを提供する会議機能	7
成功への新しい鍵を発見する	8
要約および次のステップ	10
ロジクール、Wainhouse、およびリサーチャーについて	11

©2020 Wainhouse Research, LLC

はじめに

会議ソリューションは過去数年間にわたり、企業の意思決定者、テクノロジーベンダー、およびアナリストなどから大きな注目を集めてきました。そして私たちは正当な理由から、これらのソリューションに今まで以上の時間を費やしています。2019年のWainhouseの見積もりでは、パーソナル会議ソリューションのユーザー単位の**有料**ライセンス数は、620万から史上最高の3,600万ライセンスに増加しました（前年比21%の成長率）。[1]

この歴史的観点は印象的ではありますが、これには2020年第1四半期に起こった世界的な調整によって促されたリモートワークの劇的な増加さえ考慮されていません。これは、「ニュー・ノーマル」において世界中の雇用者が大急ぎで、生産性とつながりを維持するために必要なツールを使って従業員の作業環境を調整したことに関連するものです。結果として、すべての主要な会議ソリューションベンダーは、非常に短期間でエンドユーザーが劇的に増加したと報告しています。　例えばMicrosoftは、3月18日時点のTeamsユーザー数が4,400万人であると発表しました。これは、11月に同社が報告した2,000万人の2倍以上です。 Microsoft Teamsについては、3月11日から3月18日までだけで、新規ユーザーが1,200万人増加しました。

また、ライセンスを持つユーザーのこの劇的な増加に加えて、フリーミアム会議ソリューションが職場で急増してきたため、IT環境におけるコミュニケーションツールやコラボレーションツールの管理はさらに複雑になります。この状況が過ぎれば、ITDM（IT意思決定者）は、UCと会議ソリューション戦略を新しい枠組みに調整する必要があります。つまり、多くのエンドユーザーが慣れ親しみ、多くの場合骨の折れる「リモートワーク」の使用事例です。

一歩下がって広い視野で見れば、会議は、幅広い企業コミュニケーションエコシステムの、単なる1つの重要なコンポーネントです。ユーザーは3つの主要メカニズムを通して共同作業を行います – 一般にアクセス可能なマネージドプラットフォームを通して作成され、共有される**コンテンツ**、電子メールとチームチャットソリューションを使用した、テキストを通した**メッセージング**、および音声とビデオを通したリアルタイムの**会議**です。このエコシステムには、様々なベンダーからの複雑なアプリケーションとソリューションが入り混じっています。これらは多くの場合、ITから切り離され、サポートされていません。特に、会議ソリューションは企業のあらゆる場所にあり、平均的なナレッジワーカーは、ビジネスコミュニケーションに毎月4つ以上の**様々な**会議ソリューションを使用すると報告しています。[2]　この現象は、ますます「会議中心」になる職場、B2Bコラボレーションの増加、および柔軟なBYOA（Bring-Your-Own-App）企業ポリシーによって促進されます…すべて、利用可能な会議ソリューションが増加するにつれて度合いが増します。

ユーザーは様々な会議ソリューションを利用しますが、コミュニケーションワークフローの多くではMicrosoftが使用される確率が高くなります。2019年の終わりには、MicrosoftのCEO、Satya　Nadella氏が、1ヵ月当たりのアクティブなOffice　365企業ユーザーが2億を超えたと報告しました。さらに、前述した1**日**当たり4,400万人のアクティブなユーザーにより、TeamsはMicrosoftの史上最も急成長したソリューションとして位置付けられます。これらの結合された統計により、Microsoftはエンタープライズ生産性市場の市場リーダーとしての地位を固めています。

Microsoft Active Directory、Office、およびExchange環境をサポートしているITチームにとって、複雑かつ不必要な複数の会議ソリューションをMicrosoft　Teamsにまとめる決定は「朝飯前」です。もちろん、企業においてITの希望が必ず通る訳ではありません。Microsoft　Teamsが相当な数のアクティブなユーザー人口を誇りにしている一方、多くの企業はTeamsのメッセージング機能を実装していますが、Teamsの会議機能については実装を開始したばかりです。

[1] 見積もりは、以下のアクティブな会議ユーザーに関するものです：Cisco Webex、Microsoft Teams（Meetings）、Zoom Meetings、LogMeIn GoToMeeting、Google Hangouts Meet、およびその他（例：Bluejeans、Fastviewerなど）。 これには、無料ライセンス、またはメッセージングのみの機能の有料ユーザーは含まれません。

[2]「Q3 2018 UC IT Decision Maker Survey」、2018年9月、Wainhouse Research

©2020 Wainhouse Research, LLC

この遅延の理由は様々です。一部の組織では、ITにとって極めて重要な、ディレクトリや電子メールサービスなどの不可欠なプラットフォーム機能性と比較して、会議ソリューションはより多くのユーザーの注目を集めます。結果として、エンドユーザーが現在使用している会議ソリューションから、ITの優先度に合わせたソリューションへの変更を提案すると、ITは非常に多くの抵抗に遭うことがあります。他の組織では、ITDMは、Microsoft Teamsの会議機能の展開を無期限の保留状態にして、ユーザー側の準備が整ったと見なすまで重要な機能セットの導入を延期しています。あるいは、Microsoft会議ソリューション（Skype for Businessまたは以前のバージョンのTeams）の展開における以前の課題を指摘し、これらの複雑な取り組みを繰り返したくないという組織もあります。

しかし、一部の企業は適切な時期を待つ一方で、その他の企業はMicrosoft Teamsの会議機能に完全に委ねています。1ヵ月当たり2,700万回を超える会議に利用されるMicrosoft Teamsは、急速に市場における最大の会議プラットフォームの1つになっています。私たちは、これらの早期に導入した企業の多くにインタビューを行い、一貫した共通する推進力、メリット、および学んだ教訓に気づきました。これらのインタビューは、Wainhouse市場洞察とUCデータベースと合わせて、Microsoft Teamsエコシステムに関する最新の見解を提供します – Microsoftは急速に移行しており、今こそ現在の体験を再訪するのに適切な時期です。

Microsoft Teamsによって従来のUCの価値命題が崩壊する

「UCの価値命題」は、過去1年間にわたって比較的変化していません：お金と時間を節約し、一貫した体験を提供します。私たちはITパートナーと共に、Microsoft Teamsに固有の主な推進力の詳細を調査しました – 以下は、彼らが提供してくれた情報です。

旅費削減を超えた効果を実現する – ユーザー数が多い企業、あるいは不必要な複数の会議ソリューションをサポートしている企業（または両方）は、従来の旅費削減の取り組みを超えて焦点を拡大しています。言い換えれば、現在CFOはCIOと共に、単一のユニファイドコミュニケーションプラットフォームに移行するイニシアティブに出資しています。彼らはこれらのイニシアティブに権限を与えています。これは、不必要なソリューションを排除することは、「旅費」などの費用分類に焦点を当てるよりも、財務的に影響力が強い（少なくとも）ためです。またこれらのイニシアティブによって、統合の取り組みは、明らかで測定可能な財務結果をもたらすことができます。

> 「元々、当社のCFOは"ビデオ会議"を旅費に結び付けていました – しかし今では彼は、会議をMicrosoft Teamsに統合するイニシアティブを促進しています。なぜでしょうか? 私たちはMicrosoftの展開に既に支払いました – ユーザーが代替ソリューションが必要な場合、彼らはまずTeamsを使って会議を行うことで、Teamsが実現できないことを正当化する必要があります。」
>
> **グローバルメディア企業、IT担当VP**

ITの相乗効果を約束 – 複雑な企業は、基礎をなすコンポーネントの管理で手が一杯です。この点において、Microsoft TeamsはOffice 365コントロールパネルにネイティブで統合されているため、ITは、スタンドアロンサービスの代わりに、「機能」として会議を管理することができます。ITDMは、必要な高価値の相乗効果をもたらすものとして、統合されたID管理をよく引き合いに出します – ユーザーのIDをマッピングし、認証規則とコンプライアンス規則を作ります – そしてTeamsが既に準備されたものを導入します。

> 「私たちは、まさにMicrosoftショップです – Teams、Stream、およびSharePointに移行しました。Teamsは、すべての人々の生活を向上させます。これほど多くのユーザーがいると、すべてが機能するように基準を定める必要が絶対にあります。」
>
> **米国医療組織、Windows担当ディレクター**

©2020 Wainhouse Research, LLC

一元化されたセキュリティを提供 – セキュリティとプライバシーは、私たちが話したすべてのITチームにとって最高優先事項ですが、会議ソリューションに関して言えば、これはよく見落とされています。しかし、大規模なMicrosoft Teams環境を管理している人々は、展開の基本的推進力として「セキュリティとプライバシー」を強調するでしょう。ベンダーが減り、エッジのピンホールが少なくなり、単一の管理ペインを使って電子情報開示（eディスカバリー）を実施し、コンプライアンスを管理できます。

> 「セキュリティは当社のDNAの一部であり、最高優先事項です。私たちは物事を厳格に制限し、ベンダーリストを小さくします。電子情報開示は重要であり、コンテンツ共有は増加し続けます – Teamsによって、データをより適切に統合し、管理することができます。Microsoft Teamsはあらゆる点でよりセキュアな環境を私たちに与えてくれると思います。」
>
> **グローバル健康アドボカシー組織、EVP**

従業員の関与とインクルージョンを促進する – 私たちが話した雇用者のほぼすべてが、生産性の増加に関するアジェンダやイニシアティブについて語っています。根本的には、生産性はチームワークに直接結びついています – ビジネス課題を解決し、企業目標を達成するために不可欠なワークフローです。しかし、チームワークを生産的かつ効率的にする試みは、困難である場合があります。Microsoft Teamsは単なる1つのソフトウェアかもしれませんが、このプラットフォームによって人々は他者とのつながりを感じることができます。回答がすぐに必要ですか? IMを送信しましょう。 対面で話す必要がありますか? ビデオ会議をセットアップしましょう。同僚の笑顔が見たいですか? 同僚にポジティブなメッセージとGIFを送りましょう。さらに絵文字を挿入するのも良いでしょう。

他者へアクセスする機会を増加させることで、組織文化がより親しみやすくなります。各個人が、なじみのあるユーザー体験を通してファイル、人々、およびコミュニケーションに「セルフサービス」アクセスできることで、プロセスはより利用しやすくなります。要するに、私たちが話したITパートナー達は、Microsoft Teamsプラットフォームが従業員の関与とインクルージョンを促進し、最終的には生産性の増加につながる堅牢なツールセットになると考えています。

今日のユーザー体験は、あなたが過去に体験したものとは異なります

> 「私たちは、会議をMicrosoft Teamsに移行しようと計画しています – 都合の良い時期が来たら。それは多分来年でしょう。」
>
> **多数のITリーダー達の考え方**

私たちはこの言葉をいつも耳にします – 多くの企業では、Teamsにはユーザーが必要としている何かが欠けているという見方がいまだにあるため、このプラットフォームが「展開準備ができた」と見なすことができません。各企業に極めて重要な要件のリストがあることは分かります、しかしMicrosoftは、私たちが追いつけないほどの速さでTeamsの更新プログラムをリリースしています。過去6か月において、世界中のOffice 365 Teamsプラットフォームで約25個の重要な機能リリースがありました – これを、「1**年**に6個の」Skype for Businessサーバーリリースと比較してください。会議に焦点を当てた最近の機能強化[3] には、レイアウトの強化、デュアルスクリーンのサポート、ロビー通知の改善、Microsoft Whiteboardなどのコンテンツオプションの強化、および新しいデバイスのサポートなどがあります（これらはほんの数例です）。

このテンポは、固定された変更管理プロセスに慣れた一部のIT意思決定者にとっては難しく思えるかもしれません。ただし、このリリーステンポは、いずれは新しい基準になるでしょう。本質的に、現在のクラウドサービスは機能速度を念頭に置いて構築されており、ユーザーは、コンシューマーアプリ体験によって、機能更新が次々とリリースされることを期待しています。あなたが特定の機能のリリースを待っている場合、それは既にリリースされているか、少なくとも公開されたO365ロードマップにある可能性が高いです。[4]

[3] https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/rooms/rooms-release-note

[4] https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/roadmap?filters=Microsoft%20Teams%2CWorldwide%20(Standard%20Multi-Tenant)

©2020 Wainhouse Research, LLC

以下は、プラス面として引き合いに出されたMicrosoft　Teamsの側面、最近変更された点、またはITパートナー達が自信をもってMicrosoft Teamsを会議に使用する主な理由です。

低コストで改善された会議室オプション – 古いSkype for BusinessのSurface Proコントローラーは、Intelベースのスモールフォームファクター PCなど、よりアクセス可能で汎用的なコンピューティングデバイスに置き換わっています。これによってソリューションパートナーは、より直観的で柔軟なハードウェア体験を生み出すことができます。Microsoftはまた、パートナーが費用効果的でなじみのあるプラットフォームをさらに装備できるように、Androidクライアント機能を拡張しました。結果としてハードウェアパートナーは、Teams対応の小、中、および大会議室用に構築された非常に多様な会議室デバイスを提供しています。Microsoftはまた、1会議室当たり15ドル/月という、より費用効果的な会議室SKUも提供しました。ITDMは、会議室デバイス用の拡張されたオプション、Teamsの品質向上、および低コストの会議室ライセンス供与について、待ち望んだ強化点としてよく言及します。

卓越したオーディオとビデオ品質 – 私たちの調査では、エンドユーザーとITDMは一般的に、Microsoft Teamsのオーディオとビデオ体験は「卓越している」と評価しています。最大1080pビデオのサポート、Opusオーディオコーデックの使用、多数のQoSとネットワークコントロールにより、ITはネットワーク全体で最高の体験を確実にすることができます。Skype　for Businessから移行した企業は、TeamsのA/V品質を格別に称賛しています。

> 「Microsoftへの移行を決定した時、私たちはSkype for BusinessとTeamsの両方を評価しました。Teamsのオーディオとビデオがはるかに優れていることに気づきました – これは卓越しています。」
>
> **グローバルメディア企業、IT担当VP**

ユニバーサルゲストアクセス – これは、Microsoft Teamsの以前の弱点であり、多くのIT組織にとって「呑み込めない条件」でした。2018年第1四半期に、Microsoftはゲストアクセス機能を提供しました。これによってTeamsユーザーは、O365アカウントを持っていない人にも電子メールを使って会議に招待できます。ITは、ポリシーを通して機能をコントロールできます。基本的なオン/オフ設定から、よりきめ細かい共有や会議参加コントロールまで。

信頼できるモバイル体験 – これはもう1つのSkype for Businessの遺物ですが、Teamsのモバイル体験は、一般的に一流であると評価されています。「プレゼンスとチャットが機能する」から、「モバイルでの会議品質は素晴らしい」まで、多くのITリーダーはTeamsモバイルについて楽観的です。

> 「モバイルデバイスからTeams会議に参加するユーザーが大幅に増加しました。ユーザーは、Teamsがより優れたモバイル体験を提供することに気づいています。物事がうまく進み始めました。」
>
> **グローバルメディア企業、IT担当VP**

IT管理の簡素化 – 多くの経験豊富なITチームは、PowerShell管理体験に非常に満足しています。私たち、それほど熟練していない管理者にとっては、Office　365管理ポータルは極めて重要なサービスです。Teamsでは、管理者は、一部のタスクのためにPowerShellに移動する必要がやはりありますが、大部分のコントロールはTeams　Admin　Centerに移動しています。ユーザー体験と同様に、新しい管理コントロールが急速に浮上しています。

©2020 Wainhouse Research, LLC

期待を超えるメリットを提供する会議機能

コスト削減は現在、Microsoft Teamsに関する話し合いにおいて、明らかに最低限必要な話題になっています。確かに、最近の会議ソリューションによっては、節約の機会は相当ある場合もあります。ただし、Microsoft Teamsの会議機能を早期に導した企業が引き合いに出すメリットは、私たちが聞き慣れた、よくある「最低限必要なこと」を超えています。 以下は、私たちの間で共感を呼んだいくつかの点です。

会議の変換 – Microsoft Teamsは、企業でのビデオ導入拡大のきっかけになることが証明されています。一般的な変化は、以前の旧式の会議ソリューションやユーザーの習慣が駆り立てる、オーディオ中心の会議を長期に渡って行ってきた組織から聞かれます。Teamsに切り替えている企業は、極めて重要なビデオ推進力としてのユビキタス（場所を問わない）の性質と、使いやすさについて指摘します。「今では誰もがビデオソリューションを利用しています。以前私たちはオーディオ会議を限られたユーザーに提供していました。」これらのユーザーコミュニティがビデオ機能を使い始めると、すぐになじむことができます – そしていつの間にか、組織はオーディオから、標準としてビデオ中心の会議に移行しました。

> 「以前のソリューションはオーディオのみで、ポイント・ツー・ポイントでした!　Teamsでは、即座にログインでき、ユーザーは他のユーザーに簡単にメッセージ送信する機能になじみ、ビデオの使用はその後すぐに増加しました。」
>
> **米国医療組織、Windows担当ディレクター**

コラボレーションの増加 – ビデオ導入の増加と同様に、私たちは、Microsoft Teams展開後の全体的なコラボレーションの増加についてよく聞きます。これは、会議に関する全体的な作業負荷に関係しています。私たちの観点からの一般的な変化：使いやすさ、大規模展開、および高品質のオーディオとビデオ。

> 「以前使っていたソリューションの一番の苦情は、'接続できない'でした。」Teamsを使うと、ユーザーがOffice 365 で有効であり、有線接続かWIFI接続がある限り、参加することができます。Microsoft Teamsに移行してから、出席者数は11%増加し、会議の総数は13%増加しました。」
>
> **グローバル健康アドボカシー組織、EVP**

職場の変換 – 早期に導入した企業は一貫して、Microsoft Teamsが、現在進行中の職場の変換の取り組みと一致することを指摘しています。これらのリーダーは、オープン座席の環境の増加、リモートワーカーの増加、そして（もちろん）モバイルコラボレーターの急増を指摘しています。彼らは、新しいタイプの「内部モバイル」ワーカーを強調しています – ホットデスクとホテリングロケーションを利用する、作業空間を割り当てられていない人々です。Microsoft Teamsではログインプロセスが強化されており、これによってこれらのユーザーは、カレンダーとロケーションをITが管理するデバイス（デスクの電話や共有デバイスなど）に簡単に関連づけることができます – ITがデバイスと、デバイスにアクセスしているユーザーのセキュリティとコントロールを高い水準で維持しながら、個人的な体験が促進されます。

クラウド使用のきっかけ – 高い確率で、企業は会議の一部またはすべてに既にクラウドを使用しています。物事が後れを取る傾向にある場合：ランダムなファイル共有、複雑な電子メール環境、埃っぽいPBX。早期に導入した企業は、Microsoft Teamsによって、これらの旧式のオンプレミス環境に依存していたエンドユーザーを自然に移行させることができたと語っています。作業量がうまく絡み合うと、エンドユーザーは抵抗感がなくなり、ワークフローに適応して単一のUCプラットフォーム内に留まります。これによって、従来のファイルストレージと電子メールへの依存が減り、古い通話ソリューションからの音声トラフィックを、新しいTeams会議プラットフォームに移行することができます。

ヒーローの要因 – ITが変更の導入を喜ぶことは残念ながら稀です – しかし彼らはインタビュー中に喜びについてよく語りました。興味深いことに、これは、Microsoft　Teamsソリューションによる高品質な映像に対して、ITが功績を認められること以上のものです。Microsoft Teamsが提供する機能を使い込んだ人々は、最も気に入っている機能を挙げる場合、多くの場合Teams　APIとカスタマイズ機能が含まれています。あるリーダーは素晴らしい例を挙げました：3時間のハッカソンによって、自然言語処理を備える新しいボットが作り出されました（彼らは**グレイズ・アナトミー**へ敬意を表し、これを「インターンの

©2020 Wainhouse Research, LLC

Steve」と呼びます）。Steveに尋ねたところ、統合機能が特に優れています – このソリューションは内部チケット発行システムに結び付き、ユーザー情報を取り出し、チケットが作成され、PowerShellスクリプトが起動して、可能な場合は自動化されます。エグゼクティブからのフィードバックは非常に好意的でした：ソリューションは企業システムに完全に実装され、内部情報を使用し、魅力的であり、極めて高速です。エグゼクティブが喜ぶなら、ITDMも喜びます。

> 「エグゼクティブはどの部分を気に入っていますか？　ボットは当社のシステム上にあり、当社の情報を使用します。これは魅力的なシステムで極めて高速です。実際のところ、Teamsほど私が満足した製品は最近ありませんでした。」
>
> **米国医療組織、Windows担当ディレクター**

成功への新しい鍵を発見する

推進力やメリットと同様に、UCの実装を成功させる鍵は長期にわたって比較的変化していません。ただし、Microsoft Teamsの展開を最近行った人々は、顕著であると同時に文脈的ないくつかの点を強調しています。

導入のきっかけとしてMeeting Roomsを使用する – Teamsの導入に関して、早期に導入した企業は次のようなことを発見しています：Microsoft Teams Roomsを早期に展開することは、個人的なTeamsの導入のきっかけになる場合があります。

> 「座ってテレビ電話を開始するようなシンプルな仕組みであれば、私たちは会議をもっと進んで行います。Teamsには推進力があり、会議室でTeamsの必要性を促します。逆もまた同様です。」
>
> **グローバルメディア企業、IT担当VP**

この関係は意味をなします。エンドユーザーが、パーソナル　コラボレーションツールを使って「グループでの使用事例」の橋渡しができれば、そのプラットフォームは好まれる便利なソリューションとして強化されます。Microsoft　Teams Roomsの早期導入によって、以下のような、その他の相乗効果がすぐに明らかになります。会議室のデバイスとパーソナルデバイス間でなじみのある会議UIがエンドユーザーの自信を促がす、環境で共有されるスケジューリングソリューションが生産性を高める、そしておそらく最も重要なことには、Microsoft Teams Roomsは、今日のオープンな作業空間環境がもたらす共有会議スペースの設備ニーズを満たします。グループビデオソリューションのプライスポイントが下がり続けるにつれ、ITDMは、より多くの部屋を「ビデオ対応」にする余裕ができます。結果として、Microsoft Teamsの会議機能は、参加者、参加者の居場所、および会議の開催場所に関係なく、より高い価値と一貫した体験を提供します。

エグゼクティブスポンサーシップを獲得する – 調査の結果としてWainhouseは、これは極めて重要な「do-not-pass-go（指示がないうちは何もするな）」のステップであると強く信じています – 最も成功する大規模展開はトップダウンにより促されます。エグゼクティブ優先の信念に従う人は、エグゼクティブが早期に導入した場合は、Microsoft Teams、特にMicrosoft Teams会議をより素早く導入できたと報告しています。全員参加の会議や週1回のスタッフミーティングなどがMicrosoft Teamsプラットフォームでビデオ会議として発生すると、出席者によるTeamsアプリケーションを通した対話が促進されます。　メモの配布、コンテンツストレージ、またはタスク管理などのフォローアップアクティビティが、メッセージングやコンテンツ管理など、Teamsのその他のワークロードを通して対処されると、プラスのサイクルがさらに強化されます。最も関連性のある会議がビデオのベストプラクティスの例として奨励されると、「ビデオ優先」文化への移行が開始します。これは必ずしも経営陣によって強いられる必要はありませんが、模範を示して指導するエグゼクティブからの明白な同意が必要です。

> 「例えば、重要な通話の場合（規模や話者によって決まる）、私たちはTeamsを使います。また、エグゼクティブはTeamsを使って有権者と対話します。これによってチームは、対話が必要な時に、同じツールを利用するよう促されます。」
>
> **グローバル健康アドボカシー組織、EVP**

©2020 Wainhouse Research, LLC

エンドユーザーの関与を素早く広げる – 想像できるかもしれませんが、Microsoft Teamsワークフローが他の内部プロセスと調和することが分かると、エンドユーザーは通常達成感が得られ、達成に誇りを感じます。ただし、これを最適に行う組織は、単に「役立つツール」を丸投げする訳ではありません – 主要なインフルエンサーを関与させて、**ソリューションを展開する前に、**ワークフローのマッピング、作成、および変換を行います。組織内の「ヒーロー」を見つけて、彼らを早期に関与させて、Teams内の不可欠なタスクと調和させましょう。Wainhouseは、エンドユーザー用のフォーラムを作り、ベストプラクティスを内部で共有することで、この成功の感覚と満足感を促進しているITDMの例を見つけました。1つの明らかなアプローチは、優秀なユーザーが所有するTeamsの展開チャネルを作ることです。ツールを使って情報を広める – トレーニング資料、ニュースレター、ブログ投稿、ビデオ、更新など – **しかし、プロセスを所有するユーザーチームを関与させます。**

> 「Slackを気に入っている人々にTeamsを提供することはできません – 彼らをソリューションに関与させる必要があります。当社には、イノベーションパイプラインと優秀な人材の採用を促進し、Teams内のプロセスを管理する製品の所有者がいます。チャネルには今や数千人のユーザーが関与しています。皆がTeamsに関する質問をし、Teamsを使ってソリューションを作り出しています。」
>
> **グローバルメディア企業、IT担当VP**

Teams内の要素に、なじみのある論理的な命名規則を定める – ここではMicrosoftだけではありません – すべてのTeamコラボレーションソリューションが、「チャネル断片化」の犠牲になることがあります。抑えの効かないユーザーが新しいソリューションを使って実験するためです。チーム、チャネルおよびグループが制御できないほどに増加すると、ユーザーはソリューションの使用に悪戦苦闘します – また、あるITリーダーが言うように、**「成功する展開に二度目のチャンスはありません」**このような体験が長引き、疲れ切ったユーザーは、納得できる回答を要求します – そして会議を拡大するにあたり、Teamsのグループ側は明確化するための極めて重要な要素になります。現在のストレージと命名基準をよく考え、更新して、適宜Teamsに適用し、関連する管理機能を学びます – 多くのコントロールはポリシーレベルで使うことができ、ユーザーは物事をクリーンで整然とした、生産的な状態に維持することができます。

データを必ず利用する – セキュリティがITDMの第1の焦点である場合、データは僅差の第2位になります。企業が、独自の大量のデータから実行可能な洞察をキャプチャ、保存および取得する方法は、競争上の優位性とは言わないまでも、中核となる能力になります。Microsoft Teamsには多数のツールがあるため、ITは、ユーザーがお互いにコラボレーション、対話、関与する方法に関するより詳細な洞察を提供することができます。Office Graphはこのデータをキャプチャし、O365ポータルとPower BI視覚化ツールを通して洞察を提供します。より高度な組織はディスカッションを次のレベルに進めています – 彼らは、会議コンテンツ自体を実行可能なデータとして表示し、提供される関連する洞察から価値を得ようと取り組んでいます。ユーザー導入を追跡し、適宜調整することは極めて重要です – また、プラットフォームから多くの価値を抽出するほど、より多くのサポートを受けることができます。

> 「私たちは現在Power BIを利用しており、以前のオンプレミスソリューションと比較して、クラウドからはるかにより多くの分析が得られます。このデータの多くはTeams内にあります – 会議はデータになり、そのデータは検索可能であり、価値を追加します。」
>
> **米国医療組織、Windows担当ディレクター**

©2020 Wainhouse Research, LLC

要約および次のステップ

エンドユーザーの人口統計、勤務場所、そして希望する作業方法が変化すると、確実に混乱が発生します – そして早期に導入した企業は、将来のコラボレーションプラットフォームとして、Microsoft Teamsに注意を向けました。以下の点を考慮してください。

- 今日、私たちは、コミュニケーションとコラボレーションの激変の渦中にいます。 エンドユーザーは新しい作業方法を必要とし、素早い移行を求めています。彼らは、非同期のコミュニケーション、クラウドベースのファイル共有、どこにいても必要な時に会えることを望んでいます – また、モバイルワーカーはますます、ビデオとテレビ電話を必要としています。

- ITがこれらの新しいニーズをサポートできない場合、ユーザーは、これらのワークフローを自分自身で可能にする方法を見つけますが、多くの場合は無料サービスが使用され、これによって企業内に「シャドーIT」ネットワークが簡単に作られてしまいます。

- この環境では、コストが増加し、IT生産性が低くなり、多数のセキュリティの課題が発生します。企業では、データに関する盲点が増加します。これは、簡単に監視、追跡およびコントロールできない場所にデータが保存されるためです。

- とは言っても、従業員に受け入れられるワークフローは、簡単に実現できるものではありません。これは1つの価値観です。つまりできる限り効率的に育む必要がある考え方、洞察を得て、必要に応じて途中で調整する方法です。優秀なエグゼクティブを任命し、ユーザーにツールをワークフローに応用させることは（逆もまた同様）、導入を増加させるための極めて重要なステップです。

- 公共または共有のスペースを、Microsoft Teamsの展開における最後のステップとして考えないでください。代わりに、Microsoft Teamsプラットフォーム自体の幅広い組織的導入のきっかけとしてMicrosoft Teams Roomsを使用してください。MTRソリューションによって実現するグループのビデオ使用事例は、同僚の間の学習を促進し、共通のUIを通してワークフローを強化します。また、Teamsプラットフォームで発生する会議前と会議後のアクティビティの自然な移行を生み出します。

©2020 Wainhouse Research, LLC

ロジクールについて

ロジクールは、人々の生活に日常的に関わる製品を設計し、ユーザーが関心を持つデジタル体験に結びつけます。35年以上前、ロジクールは人々をコンピュータでつなぎ始め、音楽、ゲーム、ビデオ、コンピューティングを通じて人々を結びつける製品をデザインするマルチブランド企業となりました。ロジクールのブランドには、ロジクール、ロジクールG、ASTRO Gaming、Streamlabs、Ultimate Ears、Jaybird、およびBlue Microphonesがあります。Logitech Internationalは1981年に創設された、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。ロジクールについては、logicool.co.jp、会社のブログまたは@Logitechをご覧ください。

WAINHOUSE RESEARCHについて

Wainhouse Research （https://www.wainhouse.com）は、ユニファイドコミュニケーションにおけるコラボレーションと会議アプリケーション用の製品とサービスに関する戦略的ガイダンスと洞察を提供します。 当社のグローバルな顧客ベースには、定評のある、および新しいテクノロジーサプライヤーとサービスプロバイダーのほか、ボイス、ビデオ、ストリーミング、およびウェブコラボレーションソリューションの企業ユーザーが含まれます。同社は、市場調査とコンサルティングを提供し、テクノロジートレンドと顧客体験に関する会議を開催し、無料の週刊ニュースレターを発行し、顧客イベントや業界イベントで講演します。

リサーチャーについて

Craig DurrはWainhouse Researchの上級アナリストで、会議室コラボレーションテクノロジーとソリューションを専門としています。彼は、市場のサイジングと予測、製品とサービス評価、市場トレンド、およびエンドユーザーとバイヤーの期待に関する調査を提供します。Craigは、製品開発、戦略的プランニング、P&L管理、価値命題の定義、およびセキュリティ、SaaS、およびユニファイドコミュニケーションサービスのビジネス開発に関連するリーダーシップの役割を19年間務めてきました。Craigには、Poly、Dell、Microsoft、およびIBMでの勤務経験があります。Craigの連絡先：cdurr@wainhouse.com.

Bill HaskinsはWainhouse Researchの上級アナリストで、ユニファイドコミュニケーション、製品とサービスに戦略的な焦点を当てています。Billには、グローバルコミュニケーション環境における集中型コラボレーションサービスのサポート、提供、および設計における15年の経験があります。彼は、成功するUCCの実装への鍵を詳述した複数のホワイトペーパーや記事を執筆してきました。また、コラボレーションソリューションをビジネスプロセスや企業アプリケーションに統合する経験を強調した、様々なUCCプレゼンテーションを提供しています。Billの連絡先：bhaskins@wainhouse.com.

©2020 Wainhouse Research, LLC

WAINHOUSE RESEARCHについて

1999年に設立されたWRは、ユニファイドコミュニケーションとコラボレーション（UC&C）テクノロジー、サービス、および市場に焦点を当てた多数の常勤アナリストとリサーチャーを抱える、調査およびアナリスト企業です。

WRの9人の上級アナリストと調査担当者は、UC&C市場の領域知識と幅広い洞察を有しています – 多くは、同社に加わる前に、業界の製品管理または製品マーケティングの役割を務めたことがあります。当社には、市場推進力、サービス、アーキテクチャ、およびテクノロジーの深い理解があります。

当社のアプローチは、UC&Cに完全に対応したワンストップサービスを提供します。対応範囲には、ユニファイドコミュニケーション、エンタープライズビデオ（ストリーミングとクラウドベースのビデオ会議）、会議室コラボレーション（ビデオ会議エンドポイントと、インタラクティブフラットパネルやコラボレーションソフトウェアなどの概念化製品）、パーソナル会議（ウェブ会議）、およびオーディオ会議が含まれます。

当社ほど深く幅広くUC&Cを扱っているアナリスト企業や独立アナリストは他に存在しません。

©2020 Wainhouse Research, LLC