

DEX 業界別レポート

金融サービス編

調査データ提供：VANSON BOURNE



はじめに

著名な独立系調査会社 Vanson Bourne と共同で、当社は複数の業種と 4 つの主要市場（米国、英国、フランス、ドイツ）にわたり、2,000 人の ITDM（IT 意思決定者）とオフィスワーカーを対象に調査を実施しました。

DEX 業界レポートの全文は[こちら](#)。

国別分析レポートは[こちら](#)、その他の業種別レポートは[こちら](#)。

この調査データは、IT が自社のデジタルワークプレイスを分析する際に、独自の視点をもたらします。総じて、今回の調査結果は、より優れた DEX 管理テクノロジーと戦略に対する強いニーズを浮き彫りにしています。

本レポートが、テクノロジー導入、人材戦略、エンドユーザー施策の検討にお役立ていただければ幸いです。

本レポートの構成

DEX に対する認識	3
IT サポートのパフォーマンス	4
新しいテクノロジー	5
今後の投資.....	6
調査について	7



DEX に対する認識

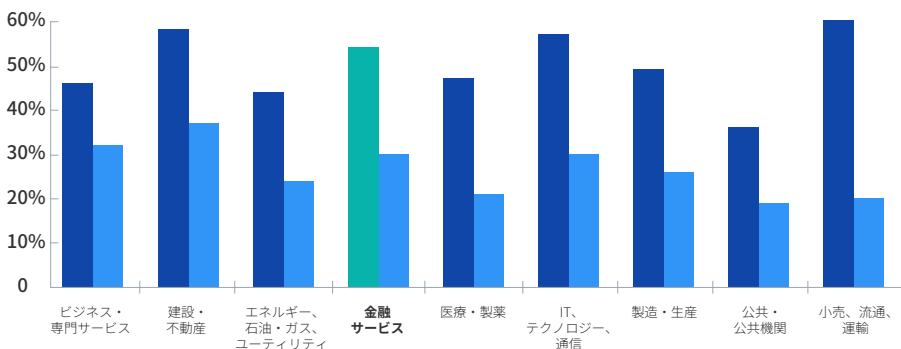
金融サービス

IT と従業員が自社の IT 体験をどう捉えているかは、業種によって異なります

自社の DEX に「完全に満足」していますか

54% の IT 意志決定者は、自社の従業員が DEX に「完全に満足」していると考えています。しかし、そう感じている従業員は 24% にとどまります。

金融サービス分野でも両者の差は同様で、54% の IT 側が自社の従業員は DEX に完全に満足しているの見積もっている一方で、その認識に同意する従業員は 30% にとどまります。また、ビジネス、プロフェッショナルサービスのよう、IT と従業員のギャップ（認識の差）が比較的小さい業種がある一方で、小売、流通、運輸ではギャップが最も大きいこともわかります。



IT ■ 自社の従業員は、自身のデジタル体験に「完全に満足」していると回答

(ベース：IT 意思決定者)

従業員 ■ 私は、仕事で得ているデジタル体験に「完全に満足」していると回答

(ベース：オフィスワーカー)

全業界

54%

の IT 意志決定者は、自社の従業員が DEX に「完全に満足」していると考えています

しかし、そう感じている従業員は

24%

金融サービス

54%

の IT 意志決定者は、自社の従業員が DEX に「完全に満足」していると考えています

しかし、そう感じている従業員は

30%

IT サポートのパフォーマンス

金融サービス

平均すると、金融サービス分野のオフィスワーカーが経験する IT/ テクノロジー関連の問題のうち、IT 部門に報告されるのは **41%** で、これは今回の調査における全業種の中で最も低い水準です！

従業員は、問題報告に対して心理的ハードルを感じています。IT は、次の2つの領域に注力すべきです：

1. 従業員によるインシデント報告を妨げる障壁（心理的・実務的）の解消
2. L1・L2 サポートの強化（プロアクティブ対応）

41%

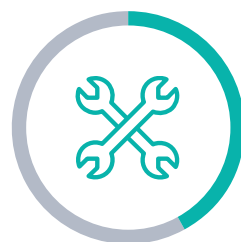


その他すべての業界 44%

平均すると、金融サービス分野の IT 担当者は、繰り返し発生する問題の修正に時間の **42%** を費やしています。これは、全業界・全回答者の平均である **45%** とほぼ同水準です。

ここでの IT チームには、繰り返し発生するタスクの自動化に注力できれば、トラブルシューティング時間を大幅に削減できる余地があります。

42%



その他すべての業界 45%

金融サービス分野の IT 障害時間は、平均で **24 分**続きます。これは、全業界・全回答者の平均である **27 分**をやや下回っています。

いくつかのテクノロジー問題は見逃されることもありますが、適切な DEX 管理ツールがあれば、IT チームは自動化されたパッチ適用、システム更新、その他さまざまなプロアクティブな対策によって、手作業やトラブルシューティングを削減できます。

24 分



その他すべての業界 27 分

金融サービス

新しいテクノロジー

金融サービス

金融サービス部門の IT リーダーは、**今後 3 年間でデバイスの 51%を入れ替え／撤去**することを検討しています。これは、今回の調査における全業界の IT リーダー平均 50% をわずかに上回っています。

古いハードウェアが DEX に悪影響を及ぼすことは間違いありませんが、多くの IT チームはコストのかかる判断ミスをしていると私たちは考えています。以前の Nexthink Insights レポートでは、使用年数が 3 年以上の匿名化された顧客デバイス 160 万台を調査し、完全な交換が必要だったのはわずか 2% であることがわかりました！ 残りの 98% は、RAM の増設や構成変更といったシンプルな対応で延命できる可能性があります！

51%

デバイスの
交換 / 削除

金融サービス分野の IT リーダーは、新しいテクノロジーのエンドユーザーへの**展開成功**について、**56% の可視性**があると回答しています。これは、全業界のリーダー平均（56%）と同水準です。

56% は十分に見えるかもしれませんが、実際には可視性が 100% 未満であれば懸念材料です。また、特定のテクノロジーツールが導入・インストールに成功したかどうかを把握することと、それが実際に使われているかどうかを把握することはさらに重要です。以前の Insights レポートでは、匿名化された顧客デバイス 600 万台以上を調査し、それらのノート PC とデスクトップにあるソフトウェアシートの 50% が未使用であることがわかりました！

56%

展開成功に
関する可視性

金融サービス

今後の投資

金融サービス

2024 年、全業種の IT リーダーは、DEX、自動化ワークフローツール、DX に積極的に投資する意向です。

一方、金融サービス分野の IT リーダーは、主にチャットボット / 人工知能、DEX、デジタルトランスフォーメーションに注力する見込みです。

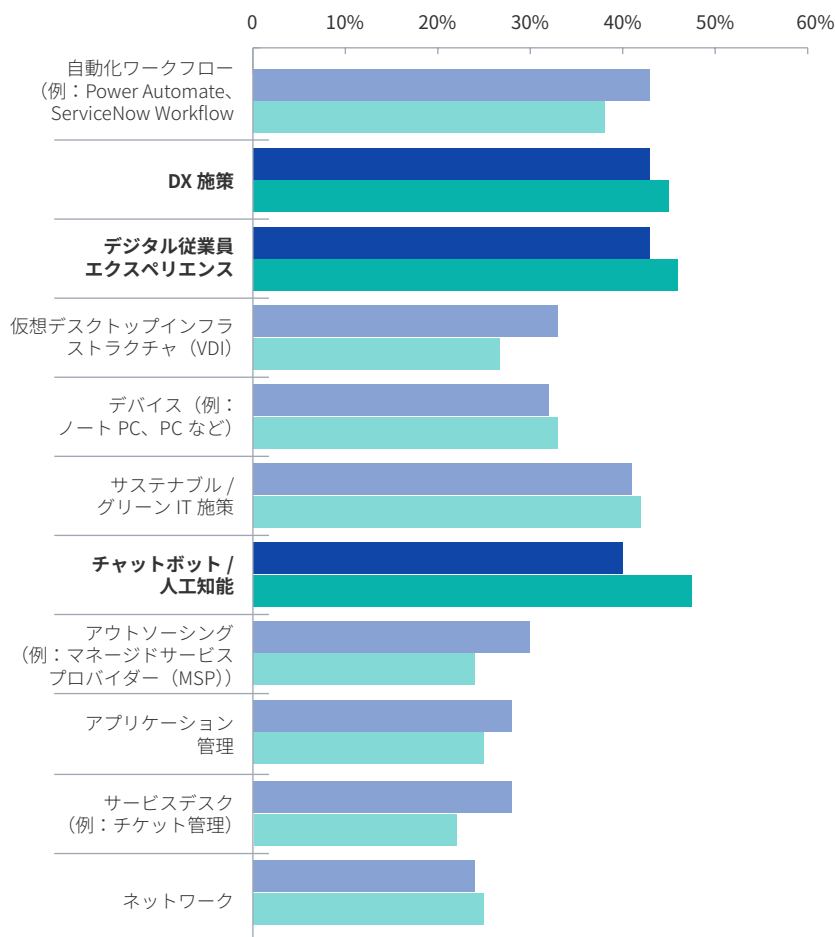
Q7. 2024 年を見据えて、貴社の IT 部門では、どの領域への投資を増やす、または新たに投資する予定ですか？

(ベース：IT 意思決定者)

2024 年

43%

全業界の IT リーダーは、**DEX、自動化ワークフローツール、DX** に積極的に投資する意向です



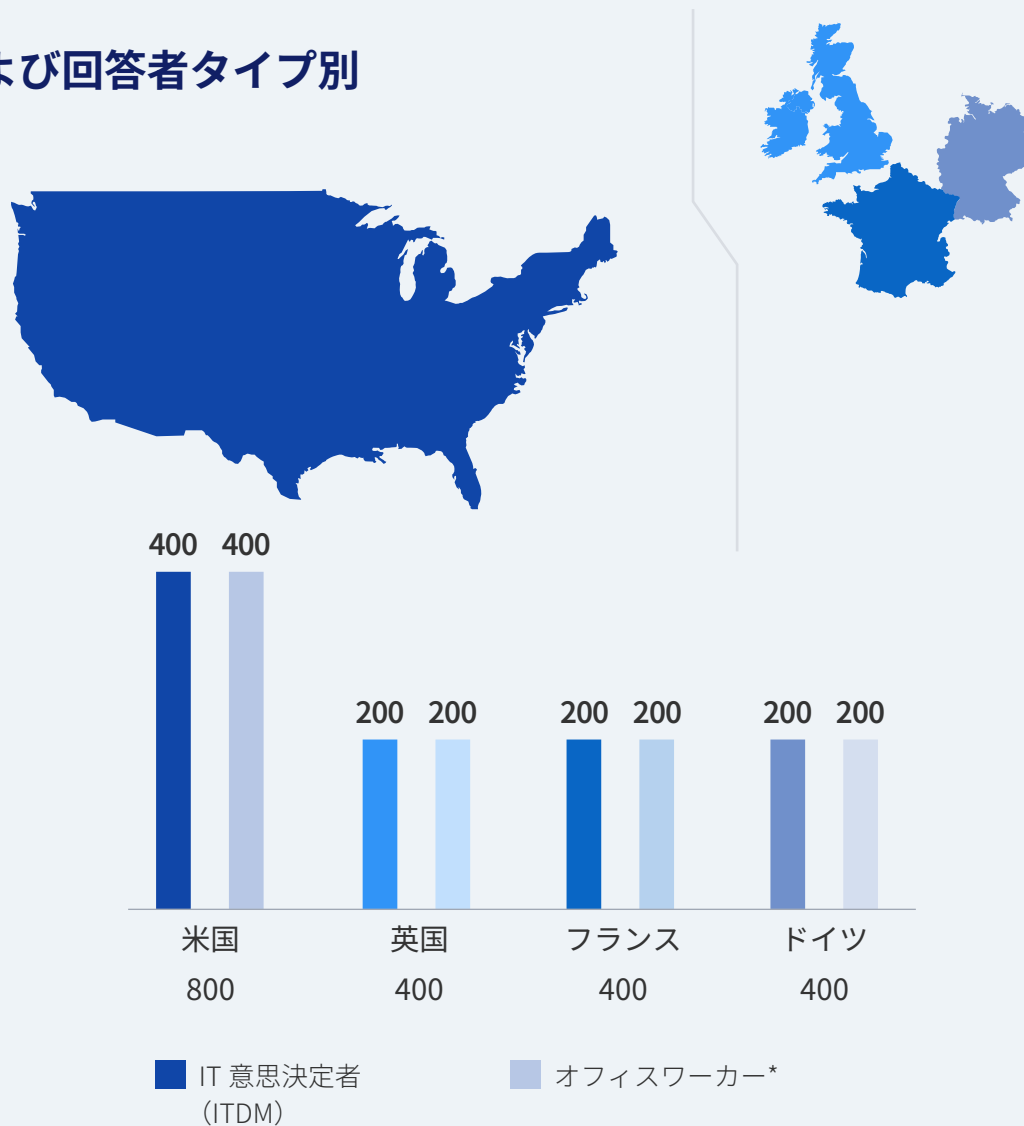
■ 全業種の IT

■ 金融サービス

本調査について

当社は Vanson Bourne と共同で、2023 年夏に 1,000 人のシニア IT 意思決定者と 1,000 人のオフィスワーカー* にインタビューを実施しました。

国別および回答者タイプ別

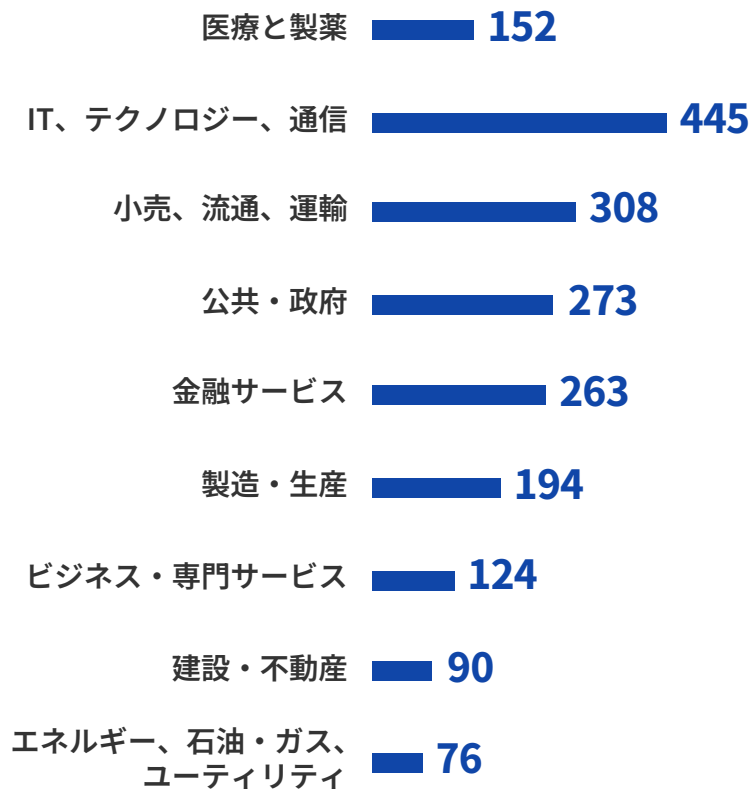


回答者タイプは、回答者の職能領域と役職レベルの両方に基づいています。

* オフィスワーカー：IT 以外のあらゆる職種・役職レベルの従業員。オフィス勤務、ハイブリッド勤務、リモートワーカーを含みます。

本調査について

業界別回答者数



注：上記データでは、State of the DEX Industry Report に記載された業界区分とは一部異なる回答者を除外、または場合によっては統合しています。全業界平均への言及は、回答者全体のサンプル数（合計 2,000 人、または設問に応じて ITDM 1,000 人もしくはオフィスワーカー 1,000 人）に基づいて算出しています。

Nexthink について

Nexthink は、デジタル従業員エクスペリエンス管理ソフトウェアのリーダーです。同社は、IT リーダーに前例のないインサイトを提供し、従業員が問題に気づく前に、あらゆる場所、あらゆるアプリケーションやネットワークで従業員に影響を与える問題を大規模に把握、診断、修正することを可能にします。IT が事後対応的な問題解決から事前予防的な最適化へと進化することを可能にする初のソリューションとして、Nexthink は 1,200 社を超える顧客企業が 1,500 万人以上の従業員により良いデジタルエクスペリエンスを提供することを支援しています。スイスのローザンヌと米国マサチューセッツ州ボストンに本社を置いています。

Nexthink プラットフォームについてご質問はありますか

お気軽にご質問・ご相談ください

nexthink

nexthink.com/ja