

新時代の働き方ガイド

# AIで変わる ITサービス

世界2,000人のITリーダーと従業員の知見を  
もとに、従業員サポートモデル構築の  
最新トレンドを解説



# はじめに

今日、IT部門を率いるリーダーの役割は「職場の設計者」へと進化しています。AIを活用しながら従業員一人ひとりに合わせた先進的な体験をデザインし、組織の成長を加速させる存在です。トラブルシューティングや稼働時間の維持にとどまらず、従業員が日々利用するシステムやサービスの仕組み作りにも関与しています。この役割を担う人がいなければ日常業務に支障が生じ、従業員の生産性と仕事への満足度は、たちまち低下してしまうでしょう。

この役割の進化は、偶然起こっているわけではありません。未来志向の組織におけるITリーダーは、その役割を広げています。部門を超えてより大きな責任を担い、人事、財務、法務、施設管理業務においても、より戦略的な任務を果たしています。

こうして業務範囲が拡大するにつれ、リーダーたちは新たな機会を得ると同時に、未知の課題にも直面しています。ITリーダーの仕事が従業員の生産性や満足度、従業員エンゲージメントといったビジネスの根幹をなす指標に影響を与えるようになった一方、すべての従業員にタイムリーにサービスを提供するという課題はまだ乗り越えられていません。

ITリーダーたちは、これらの役割の変化とどう向き合っているのでしょうか。Zendeskは世界のITリーダー1,000人を対象にアンケートを行い、彼らがこの戦略的な転換期にどのような取り組みを行い、AIが実現する未来の職場をどう描き、これから時代の成功をどう捉えているのかを調査しました。調査結果は、今日の期待に応えつつ未来の成長を支える、持続可能なサポートモデル構築の鍵を明らかにしています。

## 調査詳細

ZendeskがITリーダー1,000人と従業員1,000人を対象に2025年6月に実施した、IT部門および従業員エクスペリエンスの現状に関するアンケート調査

## 数字でみる調査結果:

### ITリーダーが知っておくべき主要データ

**93%**

「AIは試験運用を終え、すでに組織内で日常的に活用している」と回答したITリーダーの割合

**87%**

「従業員の体験を重視した指標こそがサービスにおける問題点を的確に可視化すると思う」と回答したITリーダーの割合

**72%**

従来のIT業務以外に費やされているITリーダーの業務時間の割合

**86%**

「IT部門の業務は従業員全体の生産性に影響を与えていると思う」と回答したITリーダーの割合

# 目次

**04** IT部門の現状：役割の拡大が負担を増大させている →

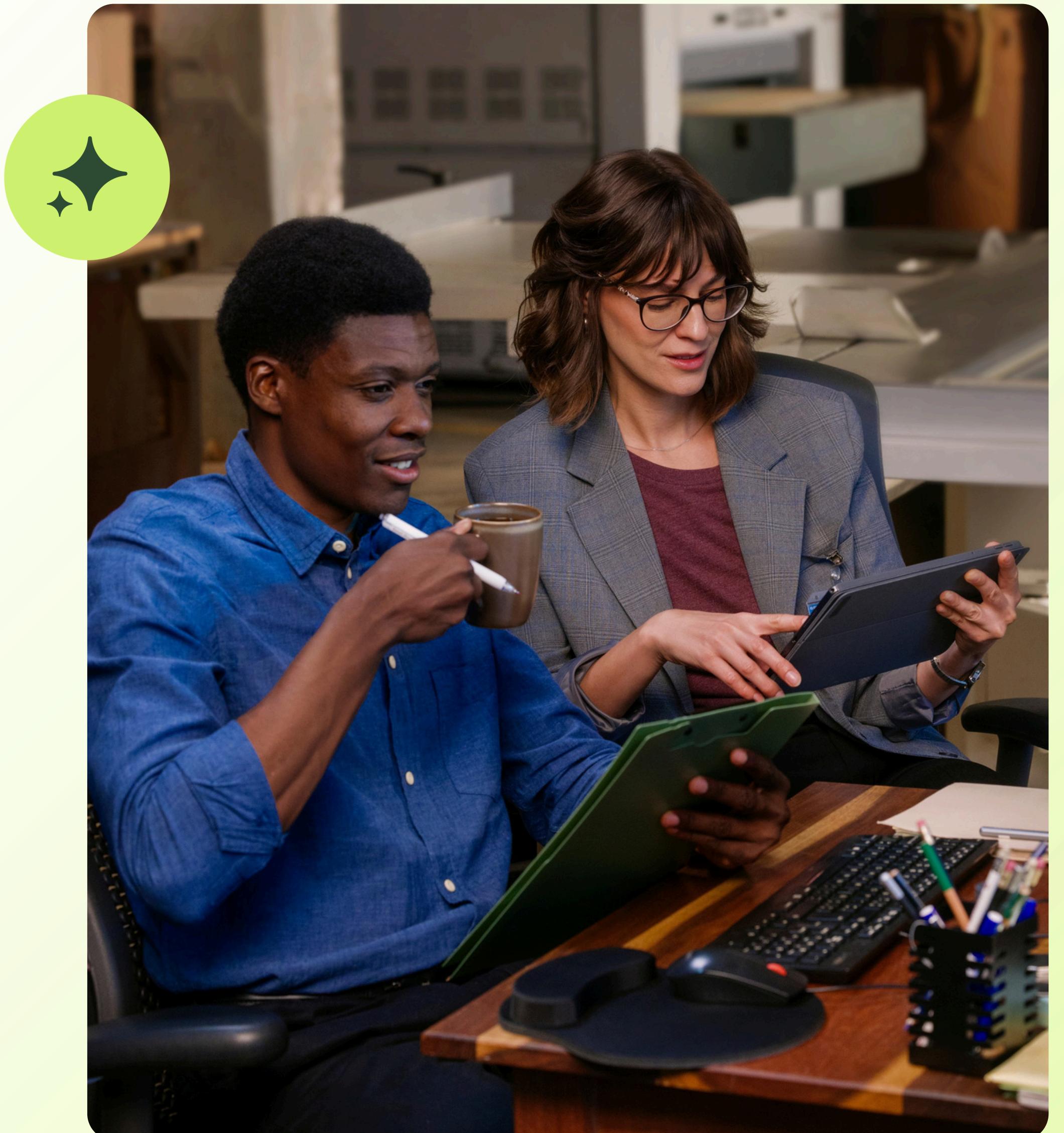
**06** 従業員満足度の向上は組織の生産性向上を意味する →

**09** AIファーストな最新鋭のソリューションがサービスを効率化する →

**12** 組織でIT改革を推進するための5つのヒント →

**13** 調査方法 →

インフォグラフィックで1調査結果の概要を見る →



# IT部門の現状： 役割の拡大が負担を増大させている

今日のIT部門は、企業の生産性と業務効率においてかつてないほど中核的な役割を担っています。

この背景には、SaaSの普及、ツールの増加、AI利用の一般化に加え、AIガバナンスと一貫性の維持という組織全体のニーズの高まりが挙げられます。

“

IT部門の役割は、もはやITインフラの維持管理に留まりません。異なるシステム間におけるシームレスな連携、適切な権限管理、すべてのプラットフォームで安全かつ一貫性のあるデータフローを維持することなど、現代のIT部門に求められる責任の範囲は広がっています。入退社手続き、アクセス権の管理、デバイスの更新、ルールや就業規則の変更から人事部のような他部門との連携サポートまで、社内の重要なワークフローを円滑にする役割を務め、事業運営を支えています。

従業員は、人事プラットフォームや生産性向上ツール、コンプライアンスシステムからコミュニケーションチャネルまで、さまざまなアプリケーションを使いこなす必要があります。このような状況に伴い、IT部門は多岐にわたるシステムを統括する役割を担うようになりました。

今や、IT部門の業務はITインフラの維持管理に留まりません。異なるシステム間におけるシームレスな連携、適切な権限管理、すべてのプラットフォームで安全かつ一貫性のあるデータフローを維持することなど、現代のIT部門に求められる責任の範囲は広がっています。入退社手続き、アクセス権の管理、デバイスの更新、ルールや就業規則の変更から人事部のような他部門との連携サポートまで、社内の重要なワークフローを円滑にする役割を務め、事業運営を支えています。

IT部門は今や、ほぼすべての業務プロセスにおける中心的な存在といえるでしょう。そしてその役割はさらに進化しています。単にツールの使い方支援といったニーズを満たすだけではなく、従業員がシステムやツールから得られる体験そのものを向上させ、生産性を最大限に引き出すことが求められているのです。

## 現代のITリーダーの業務時間配分

28%

インフラ管理やサイバーセキュリティ強化などの従来型のIT業務

23%

戦略立案、イノベーションの創出、経営的責務を全うするための業務

22%

人事関連のテクノロジー業務（入社手続き支援、人事情報システム（HRIS）のサポートなど）

20%

その他の部門横断的な業務

7%

その他

# IT部門の現状： 役割の拡大が負担を増大させている

続き

こうした流れを受けてITリーダーたちは、社内でより包括的かつ戦略的な役割を果たせるよう目標を再設定し、わかりやすく安全性の高いAI戦略の策定・実行など、ビジネスの複数の領域にまたがる業務に優先的に取り組んでいます。ITリーダーはさらに、AI戦略のセキュリティ強化、全社的なガバナンス体制の構築、AI時代に対応可能なサービスデスクチームの育成、異なるニーズやITリテラシーを持つさまざまな部門でのAI導入といった課題にも注力しています。

ただし、役割の拡大が新たな課題を生み出していることも、また事実です。ITリーダーが全社的なプロジェクトを推進する際、必ずしも最適なツールを持ち合わせているとは限りません。また、多くのITリーダーは、AIの恩恵を認識する一方で新たに生まれた課題にも直面しています。

つまり、ITリーダーは、全社的に増え続ける業務に対して、すでにキャパシティ限界のチームや、今後の業務に必要なスキルが不足している人材だけで対応することを余儀なく

されているということです。またこのような状況が長引くと、将来的にサービス提供範囲を拡大させたくなった場合、スムーズな拡張が困難になるおそれがあります。

“

ITリーダーは、AI戦略のセキュリティ強化や、全社的なガバナンス体制の構築に注力しています”



## ITリーダーが語る：主な機会と課題

### 優先事項トップ3

- 1 サイバーセキュリティとデータプライバシー対策の強化

- 2 従業員エクスペリエンスの全体的な改善

- 3 AIと自動化によるセルフサービス型サポート機能の充実化

### 課題トップ3

- 1 ITチームの負担増加

- 2 必要なスキルを持つ人材の不足

- 3 利用ツールの多様化と複雑化

# 従業員満足度の向上は組織の生産性向上を意味する

多くの困難に直面しながらも、ITリーダーたちは、従業員エクスペリエンスを向上させる上で自らが果たすべき重要な役割を深く理解しています。事実、今回の調査対象となったITリーダーのほとんどが、「IT部門の業務は全社的な従業員の生産性、仕事への満足度、組織に対する信頼感に影響を与えていると思う」と回答しています。

その結果として起こっているのが、純粋な運用指標から従業員の体験の質を評価する指標への移行です。今回の調査では、ITリーダーが今後1年間で最も重視する指標として「従業員満足度」が挙げられています。質の高いサービスは、それ自体でも十分価値のあることですが、ITリーダーにとってはそれだけではありません。従業員満足度の向上は、離職率の低下、生産性の向上、さらには顧客満足度の向上といった、具体的なビジネスの成果につながります。

ITリーダーはまた同時に、コストを抑えながら迅速で質の高い解決策を提供する手段を模索し、組織全体の生産性や解決策の有効性を示す、より包括的な指標を活用するようになっています。



## 高まる従業員の期待に応えるというプレッシャー

最高品質のサービスは、企業と従業員の双方に利益をもたらす「Win-Win」の関係を築きます。今回の調査では、従業員のほとんどが迅速なITサポートについて「生産性を高める(92%)」「仕事への意欲を向上させる(90%)」「自分が大切にされていると感じることができる(88%)」とポジティブな評価をしています。

スピーディーで信頼性の高いITサービスは、従業員の意欲と忠誠心を掻き立てる

### 従業員の声:



いつでも頼れるITサポートがあると、現在の仕事を続けたいと思う



迅速で丁寧なサポートを受けると、自分が大切にされていると感じる

### 顧客事例



Zendeskプラットフォームのシームレスな統合機能を活用するGitHub。IT担当者は、各従業員に割り当てられたノートパソコンや入社時の手続きといった関連情報を、画面を切り替えることなく瞬時に把握し、対応できるようになりました。その結果、

- ・アセット関連の問い合わせ解決時間を15%短縮
- ・アセット管理におけるセキュリティの向上
- ・人事とIT部門間の手作業による転送プロセスを削減し、全社的な従業員満足度が95%まで上昇

[さらに詳しく読む](#)

# 従業員満足度の向上は組織の生産性向上を意味する

続き

今回の調査は、IT部門が従業員の基本的なニーズ（質問への適切な回答や正しい情報提供など）を効果的に満たしている一方、改善すべき点があることも唆示しています。

“

適切な対応を得られずに何時間も何日も待たされていては、仕事が進みません”

そもそも、生産性向上を妨げるのは大規模なシステム障害だけではありません。調査では、従業員の約4分の3（74%）が「些細な技術トラブルで一日の仕事が全く進まなくなることがある」と回答する一方、半数近く（40%）が「IT担当者への問い合わせは面倒だと思う」と回答しています。その背景にあるのは、正しい回答を得るために複雑な手続き、何度も同じ説明を繰り返す手間、それでも状況を理解してもらえないかもしれないという懸念です。そのうえ適切な対応を得られずに何時間も何日も待たされていては、仕事にならないのです。

## 従業員に訊く：IT部門の「良い点」と「改善点」

### 良いと思う点



技術的な問題を解決してくれる



データを安全に管理してくれる



AIを使った定型業務（社内規程に関する質問、パスワードリセット、ソフトウェアのインストールなど）の信頼性を維持してくれる



必要な情報を提供してくれる

### 改善してほしい点



担当が変わったびに何度も同じ説明をしなくてはならない



担当部門が変わったびに新しい問い合わせを送らなくてはならない



複雑な問題や機密性の高いタスクにAIを使うことが不安



対応スピード、説明の分かりやすさ、共感的な姿勢

# 従業員満足度の向上は組織の生産性向上を意味する

続き

従業員が真に望んでいるのは、面倒な手続きなしで、すぐに問題を解決することです。さらに言えば、問題が表面化する前に未然に防げることが理想でしょう。そうすることで業務が円滑に進んで生産性が向上し、ストレスも軽減されます。

ITリーダーは、こうした従業員の期待に応える切り札としてAIに注目し、今ある課題を克服するためのソリューションとして活用し始めています。事実、従業員は単純な質問や定型的な依頼への対応にAIを使うことを好意的に捉えており、「効率的」「時間の節約になる」「驚くほど使える」と評価しています。

多くの従業員がAIの利用に慣れ親しむ一方で、複雑な問題解決のためのツールとしては、まだ若干の不安も残されています。このような従業員の不安を払拭するために、ITリーダーはAIが複雑な問題も確実に処理できることを、迅速かつ一貫したサービスを通じて継続的に証明しなければなりません。

では「迅速かつ一貫したサービス」とは、具体的にどのようなサービスを指すのでしょうか。IT関連の不具合に直面して支援を必要としている従業員は、問い合わせへの回答や解決策を得るまでに何日も、あるいは何週間も待っていられません。どんなときもタイムリーに適切な回答を受け取り、スムーズなやり取りの中で的確なアドバイスを受けたいと感じています。そしてその体験があって初めて従業員は満足し、社内ITサービスへの信頼感を高めます。

“

従業員は単純な質問や定型的な依頼への対応にAIを使うことを好意的に捉えており、『効率的』『時間の節約になる』『驚くほど使える』と評価しています”

## AIは日常業務をすばやくサポート

### AIチャットボットに関する従業員の声

AIは基本的なタスクの実行や単純な質問への回答を得るのに効果的だと思う



AIのおかげで時間を節約できると思う



人間の担当者よりAIの方が対応が速いと思う



# AIファーストな最新鋭のソリューションがサービスを効率化する

進化を続ける組織がいま、ITリーダーに求めているのは、ツールの複雑さを解消するだけではなく、従業員とサポート担当者双方の体験を向上させる、シンプルなソリューションです。

シンプルさを求める声は従業員からも高まっており「IT、人事、社内規程の確認といった種類にかかわらず、問い合わせ窓口は一本化してほしい」と回答した従業員の割合は、78%にものぼります。

未来を見据えるITリーダーは、まさにそれを実現するためのソリューション、つまりシンプルで使いやすく、組織内で大規模にAIを導入できる能力を備えたサービスソリューションに投資しています。これはIT部門に留まらず、あらゆる部門で活用できるサービスソリューションです。

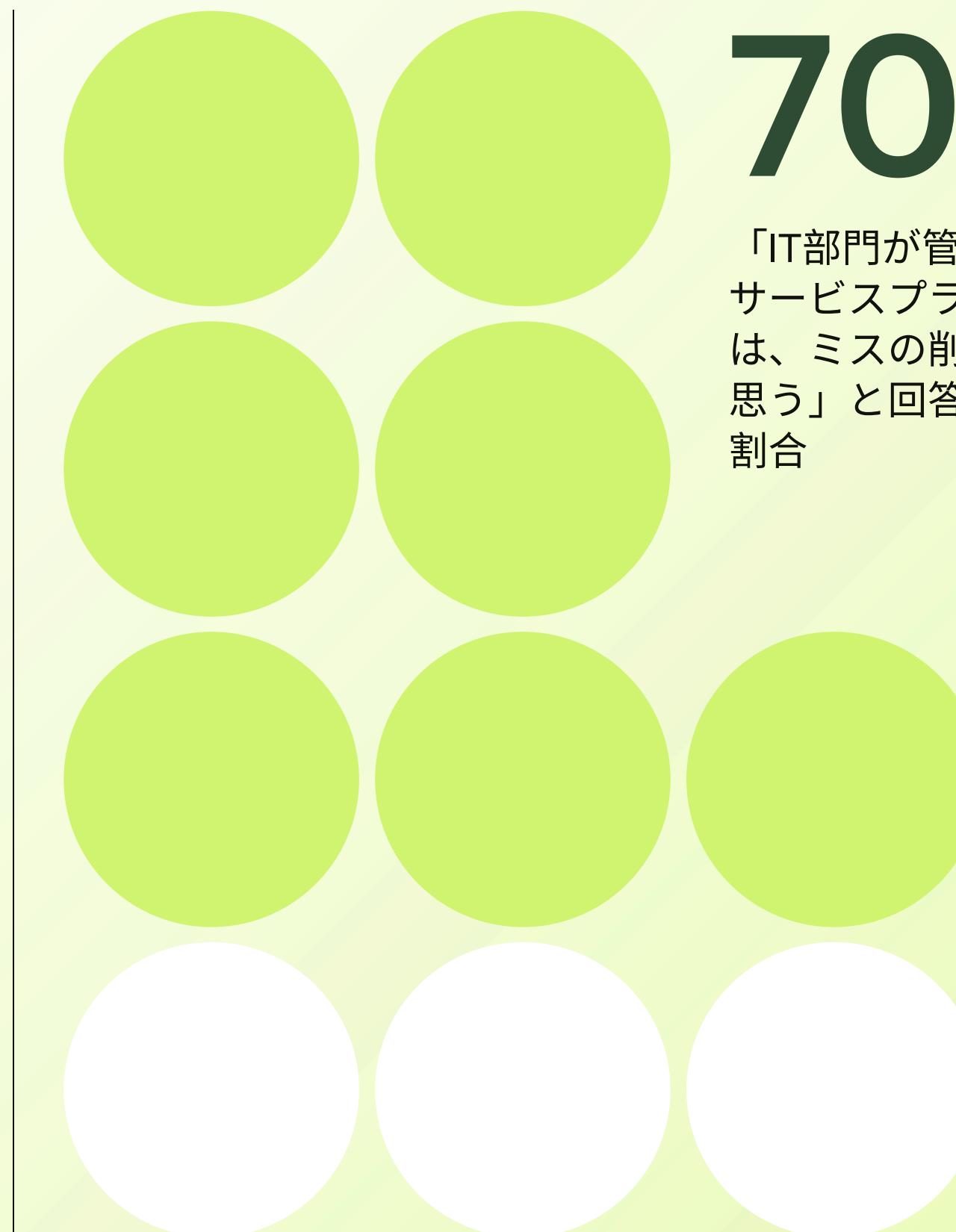
## ITSMソリューション選びで最も重視するポイントは?

世界のITリーダー1,000人が選んだ選定基準トップ5

- 1 セキュリティとコンプライアンス
- 2 AIと自動化の機能
- 3 使いやすさ
- 4 既存システムとの連携機能
- 5 質の高いベンダーサポートとサービス

**70%**

「IT部門が管理する統合型のサービスプラットフォームは、ミスの削減につながると思う」と回答したITリーダーの割合

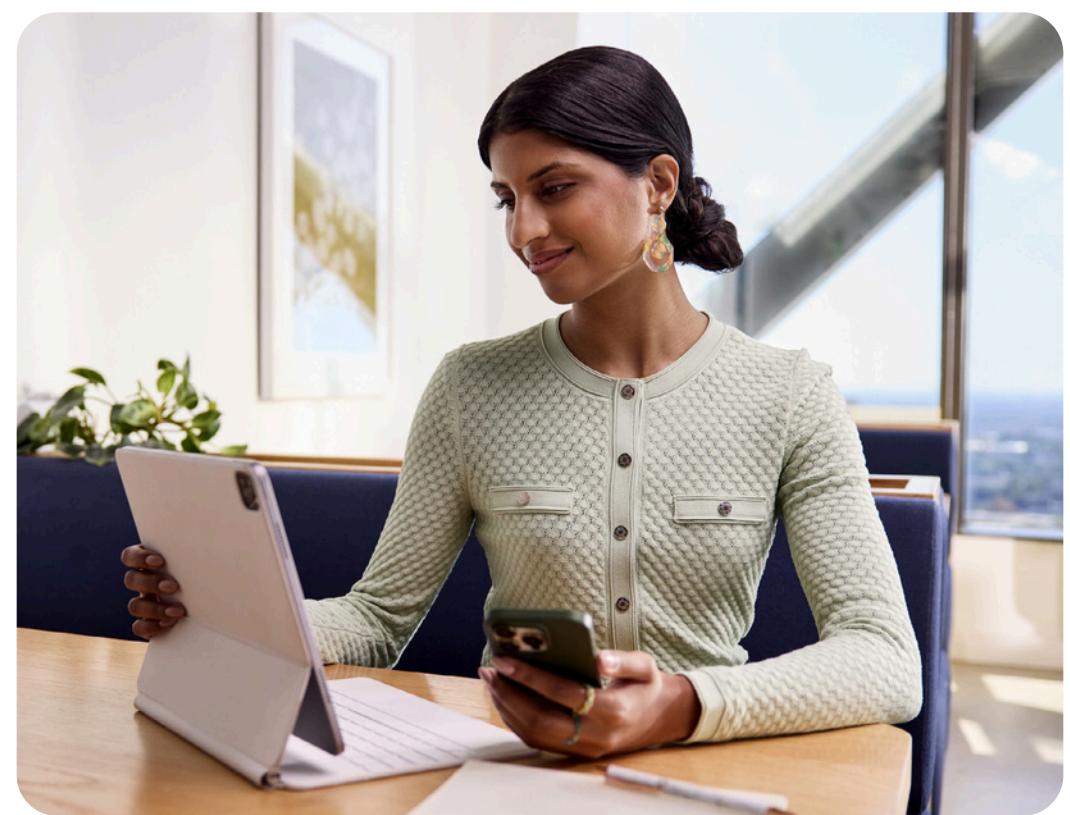


# AIファーストな最新鋭のソリューションがサービスを効率化する

続き

## AIで従業員体験のギャップを解消

ITリーダーは、従業員の期待と自らのチームが現実的にできることとの間に「ギャップ」を埋める手段として、AIの可能性に注目しています。今回の調査によると、ITリーダーの約4分の3（74%）が、ITサービスマネジメント（ITSM）のAI機能を社内ワークフローの大部分、あるいは業務に完全に組み込む形で利用しています。



“

AIによる効率化は、ITチームのサポート範囲を広げると同時に、従業員ニーズのより的確な予測を可能にします”

AIはまた、ITリーダーが重要な指標を向上させる上でも貢献しています。「AI導入によってITサービスのKPIが測定可能なレベルで改善した」と報告するITリーダーの割合は実に95%にものぼり、中でも従業員満足度の17%アップは目を見張る数字です。

AIによる効率化は、ITチームの負担を増やすことなくサポート範囲を広げ、従業員のニーズをより的確に予測することを可能にします。

さらにITリーダーは、AIが将来的にもたらすサービスデスク業務への変化を見据えています。自律型の「エージェンティックAI」がより大きな役割を果たすことを念頭に、多くのITリーダーがサービスデスクの根本的な再構築を検討しています。

## ITリーダーが従業員サービス向けに採用する主なAIツール

### 各AIツールを導入済みの割合

AI Copilot（伴走支援） 56%

品質管理・パフォーマンス監視 54%

生成AI（マクロ、テンプレート、返信文の作成） 53%

AIエージェント 53%

問い合わせの自動分類・目的検知 48%

全社的な情報検索 44%

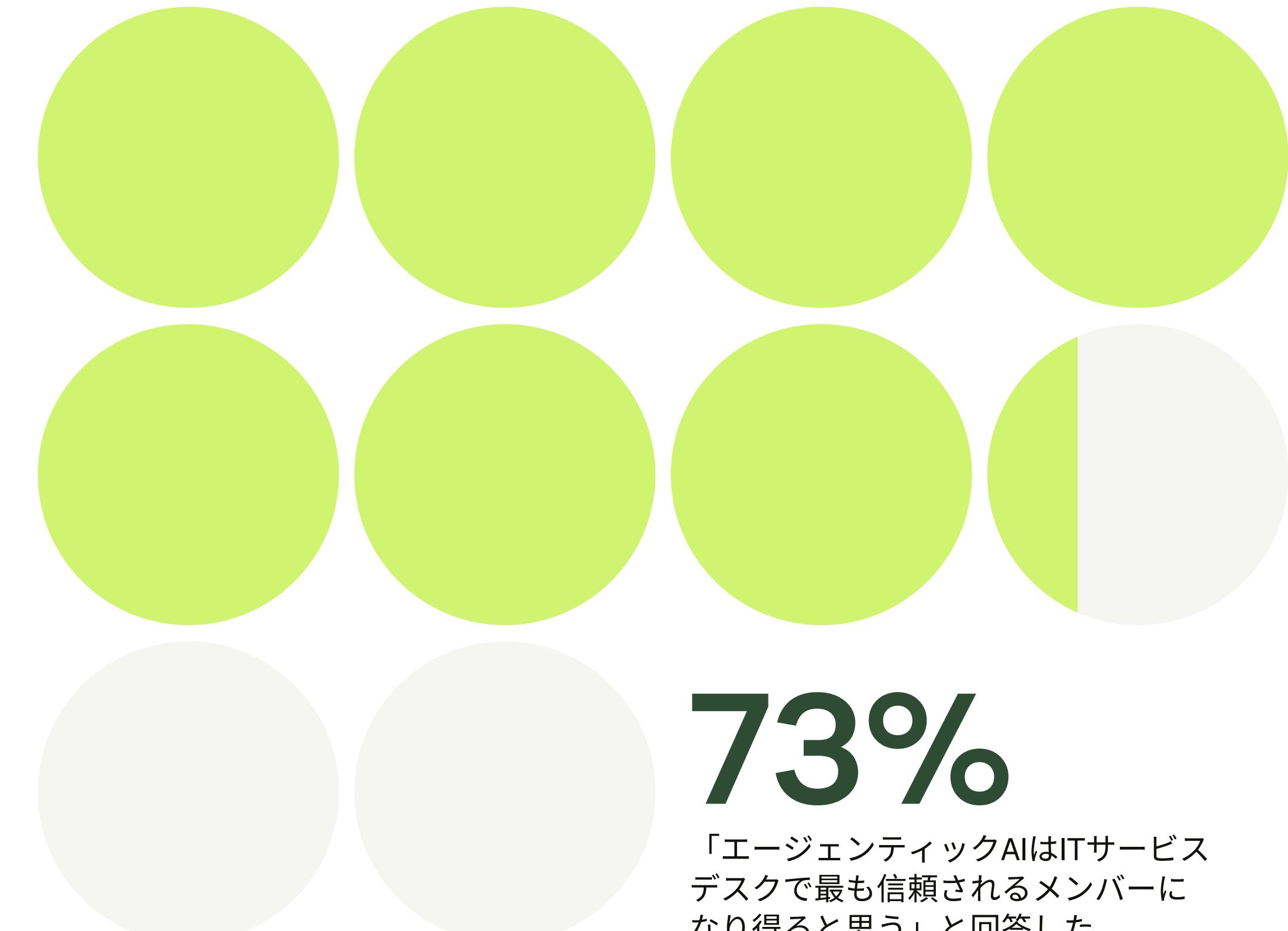
# AIファーストな最新鋭のソリューションが サービスを効率化する

続き

ITリーダーたちは、近い将来、AIがサービスデスクの体験を一変させ、従来の分岐型フローの必要性を減らし、人間の担当者の役割を進化させると予測しています。人間の担当者は、エージェンティックAIと協働することで完全自動化が可能な初期対応の手間を省くことができ、問い合わせ処理だけに追われることはありません。またAIを監督し、従業員が期待するサービスレベルを維持しつつ、人間らしい細やかな対応を提供できます。

“

AIによりサービスデスクの体験は一変するでしょう。従来の分岐型フローの必要性が減り、人間の担当者の役割も進化します”



## 顧客事例



シカゴ郊外に位置するイリノイ州デュページ郡は、公共事業をはじめコミュニティサービス、緊急対応まで、100万人の住民に不可欠な行政サービスを提供しています。AI搭載型ソリューションのZendesk Suiteでサポート業務を刷新した結果、庁内のITサービスデスクでは以下のようないい成果を上げることができました。

- ・問題解決時間を95%短縮
- ・職員への応答時間を95%短縮
- ・職員の仕事への平均満足度はほぼ満点の99.6%

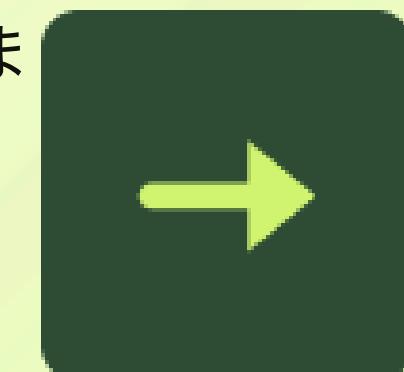
さらに詳しく読む



## 組織でIT改革を推進するための5つのポイント

優れた従業員エクスペリエンスが単に従業員を幸せにするという意味に留まらないことは、データからも明らかです。つまり従業員の満足度は、生産性を押し上げる推進力なのです。一貫性のある効率的なITサービスは、これから企業の競争力を左右する重要な鍵となるでしょう。

|誰もが消費者レベルの高い期待を持つようになった今、何もしないことのリスクは計り知れません。ITチームの業務が多岐にわたるほど、課題も必然的に増えています。組織が明確なAI戦略を持ち合わせていない場合、生産性の低下や従業員の信頼喪失を招き、ひいては優秀な人材の流出につながりかねません。未来を見据える組織は、生産性向上を維持し、ビジネスを力強く前進させ、最終的に大きな収益を生み出すために、従業員エクスペリエンスへの投資を進めています。



# 組織でIT改革を推進するための5つのポイント

続き

## 従業員エクスペリエンスの新たな波を乗りこなすために

現代のIT部門が高まる従業員の期待に応えるために、AIの導入はもはや不可欠といえます。時代に取り残されないよう、まずは以下の5つのヒントを参考にしながら、早速取り組みをはじめましょう。



### ポイント1: 24時間365日のAIサポートで ストレスフリーな ITサービスを提供

オンデマンドサポートは、従業員の体験を向上させます。With AI agents, your employees AIエージェントを導入すれば、従業員は24時間365日、いつでも好きなときに人間の手を介さずに問題を解決できます。また生成AIを使用すると、ヘルプセンターの構築が容易になります。従業員は自分の都合がよいときにヘルプセンターの記事を確認し、問題を自己解決できます。



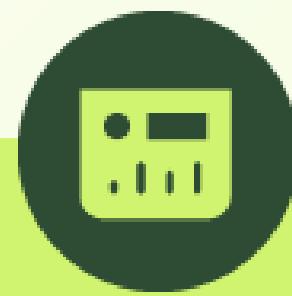
### ポイント2: AIサポートを業務フローに シームレスに統合

従業員やITチームが支援を必要としそうなあらゆる場面で、AIを活用できるようにします。AIエージェントなら、ヘルプセンターをはじめ音声、チャット、SMS、メールなど、従業員が普段使うさまざまなチャネルを通じて即時のサポートを提供できます。またAIアシスタントのCopilotは、IT担当者が使うシステム内で直接動作し、標準的な業務手順にもとづく最適な解決策をリアルタイムで提案します。これにより問題解決にかかる時間が短縮され、担当者はより戦略的な業務に専念できます。



### ポイント3: 文脈を理解するインテリジェントなAIがすべての従業員に パーソナライズされた サポートを提供

複雑で微妙なニュアンスを含む問い合わせにも対応し、必要に応じてスマートに人間の担当者へ引き継ぐAIエージェントなら、従業員のAIへの信頼も高まります。AIエージェントは、標準的な業務手順、過去のやり取りや個々の役割といった文脈を理解し、どんな状況においても的確で、一人ひとりに最適化されたサポートを提供します。



### ポイント4: AI分析とインサイトで ニーズを予測し事前に対応

AIを活用した分析機能は、IT部門のパフォーマンスとユーザーの動向をリアルタイムで可視化します。また予測分析は問題を未然に防ぐことを可能にするため、ITチームは能動的に業務を改善し、より効果の高い戦略的な仕事に時間を使うことができます。



### ポイント5: AIサポートをIT部門以外でも 活用し、組織全体で 効果を最大化

拡張性の高いAIサービスプラットフォームを採用することで、人事、財務、施設管理といった他の部門でも、それぞれのワークフローやナレッジベースを自律的に管理できるようになります。これによりIT部門は、統合型のシステムで全体を監督しつつ、各部門の自律性を高めることができます。部門間の壁を取り払い、システムメンテナンスを簡素化することで総保有コスト (TCO) を低減できるほか、組織全体で一貫性のある高品質なサポート体制を維持できます。



効率化から従業員満足度の向上まで、  
社内全体に真の解決策と測定可能な成果を  
もたらすZendeskは、使いやすく拡張性に  
優れた唯一のソリューションです。

従業員の自己解決を促すAI搭載型ヘルプセンターの構築から、ITサービスデスク業務を支援するAI Copilotまで。組織のニーズに合わせたさまざまな機能で従業員を中心のITサービスをシンプルに実現する、AIと自動化のあらゆるソリューションを備えています。

ITサービスの未来は、すでに始まっています。パーソナライズされたITサービスを効率的かつ大規模に提供できるZendeskは、従業員一人ひとりが最高のパフォーマンスを発揮し、ビジネスを成功に導くための力を与えます。

これまでの従業員サービスを一新してみませんか?  
[お問い合わせはこちらから。](#)



#### 調査方法:

ZendeskがITリーダー1,000人と従業員1,000人を対象に2025年6月に実施した、IT部門および従業員エクスペリエンスの現状に関するアンケート調査。  
IT部門のリーダーとは、VP（部長以上）の役職に就く人材であり、従業員においては年齢や性別、産業を制限していません。調査対象国：アメリカ、イギリス、ドイツ、フランス、ブラジル、オーストラリア。