



エグゼクティブ ブリーフ

変化を受け入れる: 今後に備える 4 つの 方法

ここ数ヶ月間で唯一変わらなかったことといえば、「状況が変化し続けている」ということでした。



大小関わらず、さまざまな組織がハイブリッドな仕事や学習環境、そして商品やサービスのオムニチャネル化への要求に応じています。

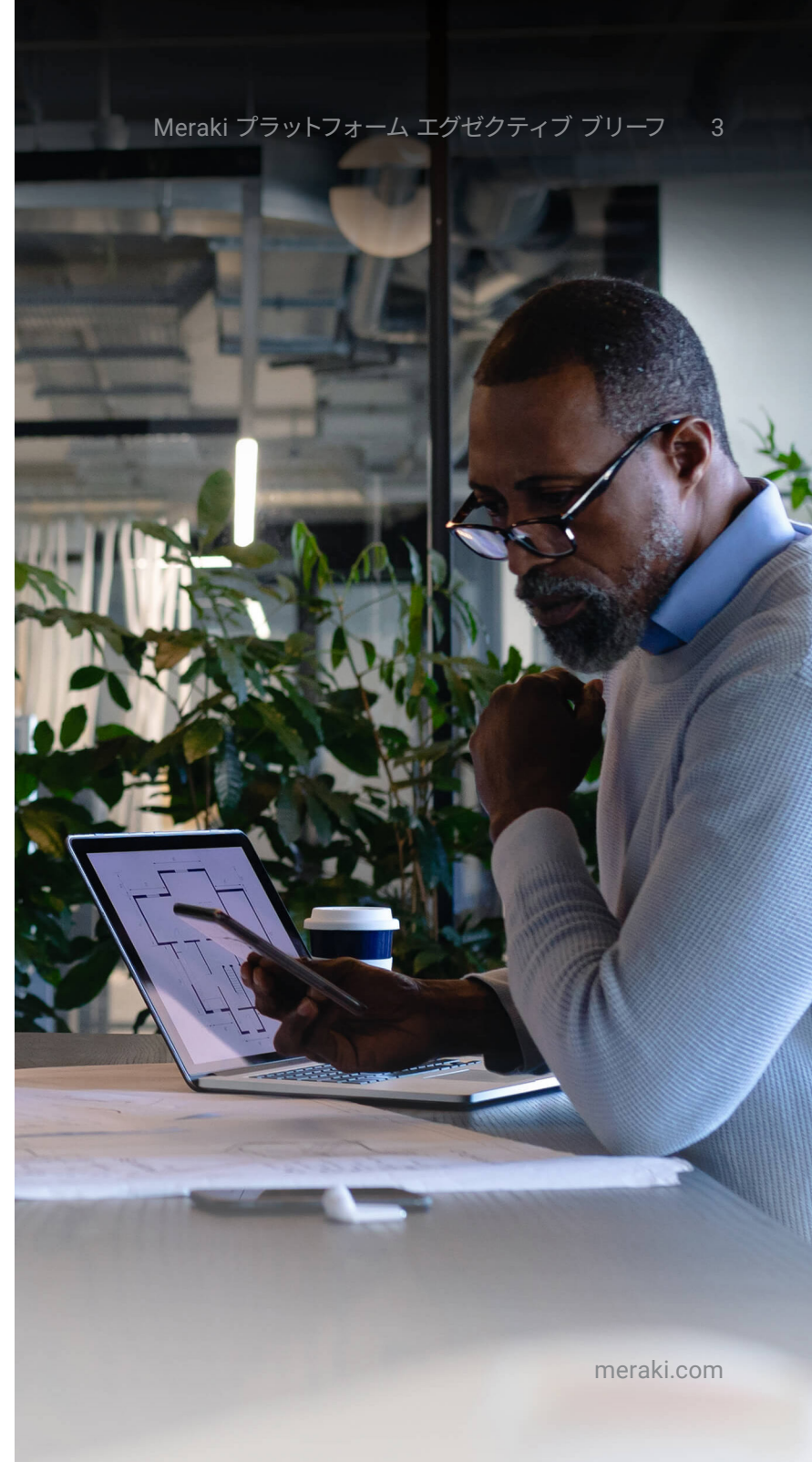
多くの IT リーダーにとって、アジリティの基盤となるのはクラウドです。各種プロセス、アプリケーション、セキュリティなどの機能をパブリック、プライベート、ハイブリッド クラウドに移行することによって、分散したチームがアクセスできるようになるだけでなく、IT に柔軟性と機敏さがもたらされることで、さまざまなロケーションにしながら、より少ない労力とコストでより大きな成果を上げることができます。

このクラウド化の流れが続く中、組織はこれまでと同じ予算でより大きな成果を上げなければならない、という課題に直面しています。このような状況の中、ITはどのようにして必要不可欠な変革を推進し、今日および将来のデジタルワークプレイスを実現するのでしょうか。

アジリティ の基盤

デジタル ワークプレイスに移行するには、堅牢、安全、そして強固な基盤が求められます。会社の規模を問わず、平坦な業務に費やす時間を最小限に抑え、新しいサービスや製品、機能といったデジタル イノベーションに最大限のリソースを充てる方法を模索しているでしょう。

クラウドベースのネットワーク プラットフォームを利用すれば、この進化に挑むために必要なアジリティが得られます。





エンドツーエンドのカスタマー エクスペリエンス全体を向上させる

企業と顧客との関わりには、これまで以上にデジタルが携わっています。カスタマー エクスペリエンスを可能な限りシームレスで摩擦のないものにするには、いまや必要不可欠となっています。また、企業はカスタマー エクスペリエンスを最優先事項に位置づけることで、市場での優位性を獲得しています。

Forrester社は、2021年、25%のブランドがカスタマーエクスペリエンスにおいて統計的に有意な発展を遂げる、と予想しています¹。

より簡単に変化と成長を実現できる方法を採用し、より優れたエクスペリエンスを生み出す土台を築きましょう。

1 Forrester 社、「[Predictions 2021: Trust, Safety, And Inclusion Will Be At The Core Of Customer Experience](#)」

アジリティの基本のABCを理解することが、お客様の期待を上回ることにつながるのでしょうか。



オートメーション (Automation) によって、ネットワークのトラブルシューティングなどの日常業務にかかる時間を最大 95% 削減し、将来を見据えたプログラムにITの専門家のチームを充てることができます²。

例えば、メンテナンス スケジュールを自動化してネットワークの活動が最も少ない時間帯に行えば、ダウンタイムや顧客や従業員への影響を最小限に抑えることができます。

2 ガートナー社、「What's Changed:Gartner's 2017 Magic Quadrant for Wired and Wireless LAN Access Infrastructure」

オープン API に基づく**広範なエコシステム (Broad ecosystem)** は、サードパーティー ソフトウェア デベロッパー、Sler、コンサルタント、付加価値再販業者 (VAR) など、パートナー コミュニティーが拡大し、活気を見せています。カスタム ポータルやスプラッシュ ページなど活用し、大切な顧客のために独自のオファーやカスタマイズされたコミュニケーションを提供するなど、顧客ニーズに迅速に対応することができます。




構成 (Configuration) はセキュアで複製可能な構成により、複雑さが軽減されます。また、一括管理によって素早く対応ができ、どこにでも展開することが可能です。

プラグアンドプレイ機能によって、支店や店舗、リモート オフィスなどが新たに追加になっても、わずか数分で接続可能です。この機能により、ロケーションに関係なく顧客にいち早く、一貫したサービスを提供できます。



データ分析 (Data analytics) により、ビジネス チャンスを前もって見分けられます。

例えば、頻繁に訪れる顧客を可視化してロイヤリティの傾向を把握したり、顧客からのフィードバックを分析につなげてスタッフの取り組みを評価したりすることができます。また、データ分析によって今後の見通しを立て、それに向けて準備し、対応することができます。

A photograph of two men in business attire sitting on a light-colored leather sofa in a modern office setting. The man on the left is wearing a white shirt and dark trousers, while the man on the right is wearing a dark suit and glasses. They are facing each other and appear to be in a conversation. A small white table in front of them holds a laptop and some papers. The background shows large windows and office partitions. The image has a semi-transparent dark overlay, and a green bar is at the bottom.

アジリティは長年にわたって注目されてきた話題ですが、クラウドファーストのテクノロジーを利用したカスタマーエクスペリエンスの変革について、今日ほど必要とされている時はありません。



Meraki のクラウドファースト ネットワーキング プラットフォームについて、詳しくは[こちらをご覧ください。](#)

meraki.com