



# SmartWorkspace@ DHL Group

世界60万人の従業員が利用する  
デジタルゲートウェイ





## 「Smart Workspace」はどのようにツールの複雑さを改善し、従業員エクスペリエンスを向上させたのか



2022年4月1日はDHLグループにとって記念すべき日でした。この日、同社は「Smart Workspace」を正式に導入しました。これにより世界220か国にいる60万人の従業員に、統一されたデジタルコミュニケーションプラットフォームを提供することができました。職場にデジタル環境を持たない配達員などの現場従業員も、個人のスマートフォン、タブレット、PCを使ってイントラネットへのアクセスが可能になったのです。

このプロジェクトは2017年にStaffbaseを基にした従業員用アプリを試験的に導入する、小規模なパイロットプロジェクトとして始まりました。調整や拡張を重ね、現在ではStaffbaseがSmart Workspace内で従業員用アプリおよびイントラネットのフロントドアとして機能しており、統一された情報アクセス、様々なコラボレーションオプション、従業員サービスや会社に関連するアプリなどのインタラクションを提供しています。



従業員数600,000



ドイツ  
ボン



220か国

### 導入以前の状況: イン트라ネットにアクセスできない30万人の従業員

DHLグループは2015年から、数々の受賞歴を誇るイントラネット「myNet」を使用していました。世界中の約25万人のオフィスで働く従業員は、この社内デジタルプラットフォームによってつながっていました。myNetは、40以上の言語で情報を提供し、国や部門ごとにパーソナライズされた情報を提供できる他にも、内部アプリストアやホームページ上に直接表示される企業向けソーシャルネットワークフィードを備えていました。これはオフィス従業員にとって、デジタルワークスペースでの理想的なツールとなっていました。



しかし、このプラットフォームには大きな欠点がありました。それは、同社の配達スタッフや物流センターの従業員(当時約30万人)はデバイスの問題によりmyNetにアクセスする手段が無く、このデジタル拡張から事実上取り残されてしまっていたのです。

## 大きなビジョン、小さなファーストステップ、迅速な行動： 大きなインパクトをもたらす小さなプロジェクト

この課題を解決するために、myNetを担当するプロジェクトチームは2017年8月、既存のイントラネットとは別に、従業員用アプリのパイロットプロジェクトを実施することを決定しました。重要なポイントは以下の3つです。

- 全従業員がプライベートなモバイルデバイスでも安全にアクセスできるようにすること。
- 配達スタッフなどの現場従業員が、プライベートデバイスで会社のアプリを実際に使用するかどうかを調査すること。
- 煩雑な手続きを経ずに迅速にインサイトを提供でき、それを基にした機能拡張が容易に可能であること。

Staffbaseのソフトウェアはこれらの要件を全て満たしていたため、アプリプロバイダーとして選ばれました。この決定からプロトタイプのリローンチまで、わずか数週間で実現しました。新しい従業員用アプリは「Connect」と命名され、まずはイギリスの約3,000人とデンマークの800人の従業員に向けて導入されました。また、ドイツの「ITサービス部門」から150人のチームメンバーがで参画し、プロジェクトを初期段階からサポートしました。

イギリスとデンマークの現場従業員は、朝のチームミーティング（パフォーマンスダイアログ）で上司からアプリへのアクセスデータを受け取りました。これにより初めて自身のスマートフォン、タブレット、PCで従業員用アプリを使用できるようになりました。

最初の成功事例は想定よりも早く、思いがけない形で現れました。新しいアプリは現場の従業員だけでなく、既存のイントラネットを継続して使用していたオフィス従業員にも受け入れられ、導入初日から活発に使用されたのです。その理由は、アプリの使用が楽しく、操作が簡単で、非常に大きなメリットをもたらしたからです。ワンクリックで、日常業務に必要な情報が利用者の使用言語で画面に表示されるため、上司からの重要な情報や、本社からの戦略的情報などを簡単に確認する事ができました。しかも、この情報は従業員の所在地に基づいてパーソナライズされていました。特に重要なメッセージがある場合には、関連のある全従業員のスマートフォンに通知が送られました。このことは従業員用モバイルアプリがオフィス従業員にとっても非常に有用であることを示す事となりました。

## DHLグループが従業員用アプリとしてStaffbaseを選んだ理由

パーソナライズされた情報（プッシュ機能を含む）とインタラクティブな機能を提供する単一のプラットフォーム

導入や拡張を支援するプロフェッショナルなカスタマーサクセスチーム

中堅企業での成功事例があるSaaSソリューション

ブランド化されたアプリと幅広い機能（チャット、掲示板など）を持つモバイルファーストのアプローチ

公式アプリストアからダウンロード可能なモバイルアプリ

既存のイントラネットと並行して小規模なパイロットプロジェクトを開始可能

ステアリングボードを納得させられる柔軟で段階的な導入計画

ユーザーや編集者にとって“Facebook”のように簡単に使える事

強力なパートナーとの連携によりデジタルワークスペースへの移行をサポート

プライベートデバイスを使用可能

スマートフォンは業務上の新しいコミュニケーション手段として広く認識されるようになりました。新しいアプリは非常に使い勝手が良く、一般的なアプリストアからインストールするだけで、同僚に直接アクセスでき、コラボレーションの全く新しい可能性を生み出しました。掲示板を利用する事で、誰もがソーシャルメディアのように情報を交換できるようになり、チャット機能では直接、個人間のコミュニケーションが可能になりました。

結果として企業内のコミュニケーションにも明確な効果が現れました。既存の「myNet」上で定期的に発信していたグローバルメッセージを見ていた従業員は、全体の僅か5%でしたがそのリーチが大幅に改善されました。プロトタイプ段階で、プッシュ通知で送信された重要なニュースを、70%以上の従業員がクリックしました。

また、新しいこのアプリは想定外の場面でも絶大な効果をいくつも発揮しました。ある時デンマークでDHLグループのドライバーが交通事故を起こしてしまいました。従来のチャンネルではすぐに助けを呼ぶ事ができませんでしたが、従業員アプリに投稿することで、数名の同僚が素早く事故現場に駆け付け荷物を持替車両に載せ替える手助けをした事で、荷物を無事にお客様に届ける事が出来ました。このような出来事は、新しい従業員用アプリがもたらす大きな効果を証明する顕著な例となりました。





## 従業員用アプリのプロトタイプ段階での重要なポイント:

地域に密着したローカルニュース

本社からの重要なニュース(例:  
企業戦略)

従業員が情報共有する為の掲示板  
(Facebookのようなプラット  
フォーム)

アンケートとフィードバックの機能

経営陣からの最新情報を伝える  
動画

特別なキャンペーン(例: 月間優秀  
従業員やクリスマスカレンダー)

個人やグループとつながるための  
チャット機能

数週間のうちにパイロットプロジェクトは成功を収め、プロジェクト開始時にあった疑問に対しては全てポジティブな回答を得ることが出来ました。Staffbaseが提供する認証ソリューションを利用して、ユーザーを企業の従業員として特定する事が出来たため、セキュアで簡単に従業員のプライベートデバイスにリーチする事が出来るようになりました。現場従業員やオフィス従業員もアプリを積極的に使用し楽しんでいました。最大の成功は、地域マネージャーがこの新しいアプリを社内コミュニケーションの主要な手段として認識し、従業員調査で管理職のコミュニケーションに対する満足度が大きく向上したことです。この事は、コーポレートコミュニケーションのプロジェクトチームによって企業の「デジタルメディアステアリンググループ」で成功事例として報告されました。このグループには、全ての部門と内部コミュニケーション、人事、ITの代表者が参加しています。パイロットプロジェクトの大成功を受けて、ステアリンググループは他の国々でも段階的にアプリを導入することを決定しました。

## 拡張段階1: コロナウイルスパンデミック中のアプリの全世界展開

2020年初頭にコロナウイルスパンデミックが発生した際、DHLグループは全従業員に情報を届ける事が可能な社内プラットフォームが必要になりました。これがアプリプロジェクトの大きな推進力となり、数ヶ月の内に全従業員がアプリにアクセスできるようになりました。各国でアプリの運用と調整を担当する「チャンピオン」と呼ばれる担当者が任命され、彼らは中央プロジェクトチームと密接に連携して、アプリの展開が世界中で一貫した基準に従って行われるようにサポートしました。また現地のコミュニケーションマネージャーは、Staffbaseの「スペース」コンセプトを用いることで、自国や部門の特定のニーズに合わせてアプリを調整することが出来ました。「スペース」とは、Staffbaseアプリ内で特定のユーザーにだけコンテンツを表示する機能のことで、ドイツの特定の部門のユーザーは、別の部門に属する米国のユーザーとは異なる情報を閲覧出来ると言うように、アプリの内容を個別にカスタマイズ出来る機能のことで。



## 置換か？併用か？：既存のイントラネットはどうすべきか

アプリのグローバル展開が進行していく中で、その成功によりプロジェクトチームの中では新しいアプリと既存のイントラネットを併用する必要があるのか？という議題が浮上してきました。チームは将来的な「デジタルワークスペース2025」に必要な要件をまとめる為に、各部門のマネージャーの協力の元、会社と従業員の大規模なニーズ調査を実施しました。結果として、イントラネット「myNet」を通じた、全従業員向けに現代的なデジタルワークスペースを構築する方針は継続することが決まりました。しかし、今後は新たなアプローチが採用されることになりました。これからはStaffbaseによって統合されたゲートウェイを通じて、会社のあらゆるデジタル要素にアクセスできるようにしていく事が決まりました。もちろん、個々に関連する情報、アプリ、サービス、インタラクションなどの全てのオプションにアクセス可能です。さらにこのプロジェクトではすべてのデバイス（プライベートデバイスを含む）で動作し、最高のセキュリティ要件を満たします。元々のアプリプロジェクトは「デジタルワークスペースビジョン」へと進化しました。

DHLグループのプロジェクトチームは、詳細な要件リストをもとに技術的ソリューションを探していましたが、複数の選定プロセスを経て、すでに使用されているStaffbaseソリューションが最適な選択肢として浮上りました。Staffbaseはコンテンツを個別に分配するためのゲートウェイ（フロントドaintラネット）としても機能します。Staffbaseを選んだ決定的な理由は、アプリプロバイダーからフロントドaintラネットプロバイダーへと進化し、従業員エクスペリエンスを向上させるための要件を全て満たすというStaffbaseの戦略があったからです。一般的なイントラネットコンテンツに加えて、これには従業員サービス、パーソナライズされたアプリ、およびインタラクションオプションが含まれています。



375,000人 60%

アクティブユーザ  
(SmartWorkspace)

グループのメンバー  
がスマートコネク트에  
登録されている

500万

スマートセンターでのクリック  
数(2021年5月の開始以来)

## 拡張段階2: SmartWorkspaceの導入

新しいデジタルワークスペースソリューションのソフトウェアの選定が終わると、次のステップはその実装です。これを実現するために、DHLグループはHR、IT、社内コミュニケーション、そして企業の事業部門と連携してSmartWorkspaceプログラムを立ち上げました。目標と期待はアプリプロジェクト以上に高いものでした。既存のイントラネットとアプリを組み合わせた後継システムは、従業員のエンゲージメントを大幅に向上させ、同時に運用効率も高めることが求められていました。

実装の過程で、新しいSmartWorkspaceの重要な主要要素は以下の3つです:

「スマートコネク」と名付けられたStaffbaseベースのフロントドメイン  
イントラネット — 以前の従業員アプリから進化させたもの

オフィス従業員向けの多様なアプリケーションやクラウドサービスを提  
供するデジタルワークスペースツール

統合された従業員サービス

従業員に対して個別にパーソナライズされたコンテンツを、最適なタイミングで表示することに特に重点を置きました。例えば新入社員は、スムーズに新しい仕事を始めるために、情報を迅速かつ簡単に理解する方法を必要とします。

カスタマイズされたコンテンツを備えたSmartWorkspaceは、この点において強力なサポートを提供する事も大きな目標の一つです。DHLグループは毎年数万人の新入社員を採用しているため、オンボーディングの効率化は大幅なコスト削減につながります。同時に、従業員の一体感を高め、会社への満足度も高まります。また、スマートワークスペースは、従業員サービスのデジタル化(例: 病欠証明書や給与処理など)によってさらなる可能性を生み出します。これらの機能は今後数年間で段階的に導入される予定です。そのために、プロジェクトチームは従業員サービスガイドラインを策定しました。このガイドラインは、DHLグループ内のすべての従業員サービスがSmartWorkspaceと互換性を持ち、全従業員に最大の利益をもたらすことを保証するものです。

#### ユースケース:

コラボレーションツールを主要な作業ツールとして使用するオフィス従業員は、スマートコネクイントラネットにワンクリックでアクセスできます。

スマートコネクイントラネットには内部アプリストアがあり、すべての内部アプリケーションをワンクリックで開けます。これらのアプリはStaffbase Launchpadにお気に入りとして保存でき、自分専用の社内アプリエリアを作成できます。

従来のイントラネットコンテンツはStaffbaseシステムのスマートコネクットに保存され、ユーザーグループ固有の情報やドキュメントはクラウドベースのコンテンツ管理システムに保存されます。両方のシステムが同じデザインと操作方法であるため、違和感なく使う事が出来ます。

220カ国以上で配送サービスを事業を展開しているDHLグループは、世界トップの物流プロバイダーです。サービスには郵便・小包、速達配達、航空・海上貨物輸送、契約物流が含まれています。約60万人の従業員を擁するDHLグループは、世界最大級の民間企業の一つとなっています。

## 最終ステップ：重要なのはグローバルエンゲージメントのコンセプト

最後に重要なのは、グローバルエンゲージメントコンセプトです。新しいデジタルソリューションの導入において最も重要な要素は、従業員がそれを使いこなせるようにすることです。結局のところ、プロジェクトが成功したか否かは従業員が継続して使用してくれるかどうかにかかっています。ITアプリケーションの多くは、複雑すぎるシステムをユーザーが理解するのが難しいために、使われなくなってしまったり、効果的に使用できなくなったりして、導入が失敗に終わります。DHLグループは新しいSmartWorkspaceのために、4つのモジュールからなるグローバルエンゲージメントプロジェクトを立ち上げました。

**1.スマートキャンペーン：**DHLグループはSmartWorkspaceの導入前および展開フェーズ中に、グローバルコミュニケーションキャンペーンを通じて60万人の従業員に認知を広めました。



**一貫したメッセージング**  
既存のイントラネットと新イントラネットの両方に中央情報エリアを持つ、キャンペーン内の統一されたストーリーライン。




**ルック&フィールデザイン**  
キャンペーンデザインには、全ての資料がすぐに同様に認識されるように、ライトブルーの配色とハニカム要素が含まれています。




**ゲーミフィケーション要素**  
ミニゲームを通じて、遊び心を変えながらメッセージを伝えます。



**2.スマートカリキュラム：**バーチャルライブの語学セッションやeラーニング形式によって、従業員の学習体験を改善しました。



**バーチャルライブトレーニング & eラーニングモジュール**  
社内トレーニング部門によるドイツ語と英語のライブ語学セッションを提供し、またターゲットを絞った学習体験のためのeラーニング形式も導入しています。



**3.スマートセンター:**ここではSmartWorkspaceに関する情報やユースケースを20カ国語で確認できます。2022年末までに、600以上のユースケースが掲載され、2021年5月の開始以来、500万回以上のクリックが記録されました。



#### 全社共通のリソース

すべての事業部門が共通のエンドユーザー向け資料を活用し、重複を避けながらグループの規模効果を最大限に活かします。



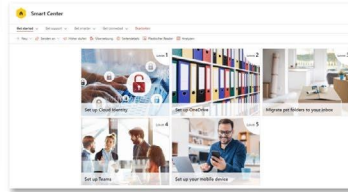
#### ユースケース重視

数百ページに及ぶ資料が、実際のユースケースに基づいたサポート情報を提供します。



#### 多言語対応

スマートセンターのデスクトップは通常20の言語で利用可能です。すべてのスタートアップビデオには対応する字幕があり、すべてのユースケースは少なくともドイツ語と英語で提供されています。



**4.スマートコミュニティ:**経験を共有するためにSmartWorkspaceのさまざまな分野に関するコミュニティやインタラクティブイベントがあります。例えば、世界中の約500人のスマートコネクチャンピオンからの情報交換が行われます。



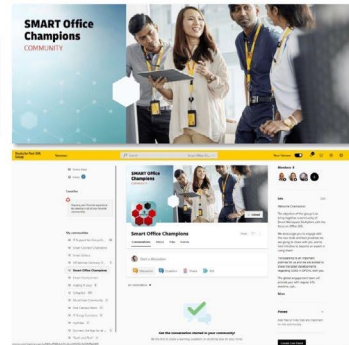
#### 同僚による同僚のための取り組み

調査および他社との交流から、コミュニティ構築が従業員の持続的なエンパワーメントのために非常に重要であることが確認されました。



#### DHLでのつながり作り

同僚同士でアプリケーションについて学ぶことを楽しんでおり、この取り組みは任意で、それぞれの上司との相談の上で行われます。



SmartWorkspaceの導入は大成功でした。全体の60%以上がスマートコネクのアカウントを有効化しています。内部調査によると96%のオフィス従業員がこのポータルを利用しており、従業員の75%がスマートコネクを日常業務で十分に活用できると答え、十分に活用できていないと答えたのはわずか8%でした。また、SmartWorkspaceとデジタルワークプレースツールについて、70%がこれによって働き方が改善していると答えています。

## SmartWorkspaceの成功要因

包括的ソリューション:分散していたツールの使用を置き換える、統合された従業員エクスペリエンスプラットフォーム。

シンプルさ: Staffbaseが統一されたフロントアイントラネット、従業員体験プラットフォーム、そして新しいSmartWorkspaceへのゲートウェイとして機能します。個別のデバイスに依存せず、モバイルで利用可能なパーソナライズされたコンテンツを提供。(例: 企業戦略に関するグローバルニュース、国際的な従業員調査、地域語のローカルコンテンツ)

グローバルエンパワーメントキャンペーン: 動画やトレーニング、フォーラムを通じて従業員を支援。

コンテンツ作成における共同責任: 各国の編集メンバーがサポートする、企業本社のプロフェッショナルな編集チーム。

オープンなディスカッション文化: 全ての従業員が実名でコンテンツを公開でき、批判的かつ事実に基づく議論を奨励。

プロフェッショナルなプロジェクト管理: HR、IT、社内コミュニケーション、各部門のコアとなるアジャイルプロジェクトチームと、各国のチャンピオンによるサポート。



## この先どう進んでいくのか？

SmartWorkspaceの導入より、DHLグループは新しいデジタル時代に突入しました。ついに、すべての従業員にデジタルでアクセスできるようになり、会社とのつながりが大幅に強化されました。情報のスムーズな流れにより、全従業員に対して関連するコンテンツを提供し、日常業務をより効率化する大きなチャンスが訪れました。

SmartWorkspaceはさらに進化し、検索機能の向上、より詳細なユーザープロフィール、ユーザーグループごとにパーソナライズされたコンテンツの提供など、様々な新しい可能性を生み出しています。

DHLグループのSmartWorkspaceプロジェクトを監督する担当者たちは、今後もプロジェクトを継続して注意深く見守っていく必要があることを認識しています。

長期にわたって真剣に取り組むことでのみ、プロジェクトの成功が確保される事を理解しています。

最大の教訓は、この規模のプロジェクトはHR、IT、社内コミュニケーション、各事業部門との緊密な連携無くして、成功はあり得ないという事です。

最終的に、従業員とそのエクスペリエンスが常に戦略の中心でなければなりません。より多くの従業員が日常業務で恩恵を受けることが出来て初めて、デジタルワークスペースは成功したと言えます。

SmartWorkspaceの導入は大成功を収めました。現在、グループ全体の60%以上がスマートコネクットのアカウントをアクティブにしています。内部の調査によると、オフィス従業員の96%がポータルを利用していることがわかりました。



ノーバート・シェーファー

Contact: [www.linkedin.com/in/norbert-schaefer/](https://www.linkedin.com/in/norbert-schaefer/)



**WE-EXPERIENCE**  
THE NEW WORK EXPERTS

このケーススタディは、DHLグループでStaffbaseプラットフォームを導入し、社内コミュニケーション、HR、IT、および各事業部門のチームと共にSmartWorkspaceの戦略を開発したノーバート・シェーファーによって書かれました。彼は2022年初めに戦略コンサルティング会社「We-Experience」を設立しました。





「スタッフベースキャンパス」は社内コミュニケーターのためのオンデマンド学習プラットフォームです。



学習を始める

[campus.staffbase.com/](https://campus.staffbase.com/)

従業員向けアプリ、ニュースレター、イントラネットに興味をお持ちですか？

Staffbaseは到達範囲とエンゲージメントを最大化するための最先端のコミュニケーションチャネルを提供します。私たちのソリューションがどのように目標達成をサポートできるかを是非ご覧ください。契約不要でご利用いただける無料デモを用意しております。

