

組織がデジタルファーストやハイブリッドな働き方へ移行する中で、従業員エクスペリエンス（EX）に注力することは、顧客エクスペリエンス（CX）、収益性、ビジネス成果の向上につながっていく。

収益性を向上させる顧客エクスペリエンスと従業員エクスペリエンスの連携

February 2023

Written by: Amy Loomis, Ph.D., Research Vice President, Future of Workstyle

はじめに

企業は長年に渡り、収益性向上のために顧客エクスペリエンス（CX）を向上させるテクノロジーの活用注力してきた。その一方で、従業員をサポートするために差別化できるような投資をほとんど行ってこなかった。優秀な人材を発掘し、獲得、維持するという課題がビジネスの成長に直結していることから、多くの企業が従業員エクスペリエンス（EX）を重視するようになった。IDCのユーザー調査「*Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 6*（2021年7月）」では、業務部門とIT部門のリーダーの85%が、EXの改善と従業員エンゲージメントの向上が、組織のCX、顧客満足度の向上、収益の向上につながると同意している。実際に、62%がEXとCXの間には明確な因果関係があり、その影響は大きい、もしくは重要かつ測定可能であると述べている（IDCのユーザー調査「*Future Enterprise*

Resiliency and Spending Survey, Wave 11（2022年12月、

n=840）」に基づく。また、半数以上（58%）が、従業員の生産性を評価する際の重要な指標として顧客満足度を挙げている。

CXを向上させるためには、EXがこれまで以上に重要となっており、企業はEXの向上に投資すべきであることを意味している。従業員が「消費者と同様」のモバイルファーストかつパーソナライズされ、セルフサービスに対応したエクスペリエンスを職場でも期待している、という点については次第に受け入れられてはいるものの、今起こっているシフトは、かつてないほどのスピードと規模となっている。進化する顧客の要求に応えるために、企業はデジタルファーストの新しい働き方の実現に向けて、従業員への投資についても欠かせないものになりつつある。

AT A GLANCE

概況

» 62%の回答者が従業員エクスペリエンス（EX）の向上が顧客エクスペリエンス（CX）の向上につながり、両者には明確な因果関係があることを認識している（IDCのユーザー調査「*Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*（2022年12月、n=840）」に基づく）。

押さえるべきポイント

- » EXへの投資は、企業を成功へ導く鍵である。
- » ハイブリッドで働く社員のために、オンラインでもリモートでも同様に、必要なリソースへ安全にアクセスできるよう、IT部門はテクノロジーが平等に提供されるようサポートするという重要な役割を担っている。
- » 従業員の生産性を測定する新しい方法では、EXとCXを重視したアジャイルな働き方をよりよくサポートする体制が整っている。

たとえば、ネットショッピングが一般的になり、患者はオンラインで医師を「ショッピング」するように選ぶようになりつつあり、そのため医師は、遠隔医療の仕組みを習得しなければならなくなっている。また、病院は事実上新しい遠隔医療モデルに向けた安全なコラボレーションツール、対応する請求事務、統合ビジネスシステムを迅速に提供することが必要となった。革新的なシフト（紙の伝票と同様にモバイルで提出可能な経費処理）もあれば、さらに進んだシフト（完全自動化によるリモート研修）もあるが、事実上は標準的なままのものもある。いずれにせよ、こうしたシフトによって、サービスの「需要（消費）」と「供給（提供）」との間により密接で情報化された連携が必要になってきている。

ITの観点から見ると、EXの強化は、リモートワークへのその場しのぎの対応から、先を見据えたインテリジェントなハイブリッドデジタルワークプレースの設計へと進化している。このようなデジタル環境においては、リモートワークであろうとオンサイトであろうと、従業員は必要なリソースにシームレスかつ安全に接続できる。重要なリソースの中には、自動化されたITサービスやサポートだけでなく、他のビジネスアプリケーションや複数ベンダーのプラットフォームと統合されたコラボレーションおよびコミュニケーションツールなども含まれる。また、企業が迅速に人材を育成し、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大前のレベルまで生産性を回復するための、エンドユーザーデバイスの管理やデスクトップの仮想化も含まれる。このようなデジタルファーストのサービスの需要は、消費者行動の変化と進化するテクノロジーに起因している。例として、顧客がさまざまな手段を利用してサポートを受けられるコールセンターや医療トリアージサービスが挙げられる。

今やリモートワークやハイブリッドワークモデルは、かなり定着している。実際に、IDCのユーザー調査「*Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11*（2022年12月）」では、回答者の37%が、リモートやハイブリッドワークモデルが一般的となっていると指摘している。これらのワークモデルを活用するために、企業はインテリジェントなデジタルワークプレース、クラウド管理およびクラウドベースの接続性／デバイスとサービス、自動化をサポートするテクノロジーやサービスに投資する必要があるが、それだけではない。IDCは、2025年までにGlobal 2000企業の65%が、オンラインで働く従業員の存在感が「オンサイトで働いている」エクスペリエンスに匹敵すると考えるようになると予測している。よりハイブリッドな働き方への道筋は複雑さを増している。リモートで働く従業員が顧客やビジネスの要件にシームレスに対応できる統合システムの開発や導入が進んだとしても、将来のハイブリッドで働く従業員の要件を満たすには不十分であろう。

調査対象企業のリーダーの39%が、リモート／ハイブリッドで働く従業員のサポートにおける最大のIT課題として、ITサポートの不足を挙げている。

EXを改善するための課題は他にもある。IDCの調査では、調査対象企業のリーダーの39%が、リモート/ハイブリッドで働く従業員のサポートにおける最大のIT課題として、ITサポートの不足を挙げ、次いでデータ、アプリケーション、コンテンツへの安全なリモートアクセスの不足(38%)、従業員へのテクノロジーの一貫性(34%)を指摘した。また、世界のIT企業の37%は、生産性やEXの向上を実現するために、迅速なITサポートに投資している。

どこからでもリモートワークが可能という体験が広がりを見せたことは素晴らしいが、定着した働き方とは言えず、いずれはより一貫したハイブリッドワークモデルへと進化していくであろう。多くの企業は、従業員が生まれ変わったオフィスに戻ってくる準備を進めている。大規模なリモートワークモデルによる生産性の向上を手放しはしないものの、企業文化を守り、イノベーションを推進し、生産性と創造性のバランスを取るために、対面での会議やイベントなどの活動の再導入に向けて着実に前進している。平等なデジタルエクスペリエンスに対する消費者と従業員の期待が高まっていることが、EXを検討して測定し、CXと連携させるという新たなアプローチの必要性を後押ししている。

定義

テクノロジーの平等：すべての従業員が自身の希望するデバイスを業務に利用し、オフィス、リモート、オンサイトなどどこで働こうとも、業務遂行に必要なリソースに安全にアクセスできるようにするための要件である。

エクスペリエンスの平等：エクスペリエンスの平等は、テクノロジーの平等をさらに一歩進め、すべての従業員が同じように一貫したエクスペリエンスを得られるようにすることである。セキュリティプロトコルは、どこからログインしても同じでなければならない。またネットワークやコンピューティングリソースも平等であるべきである。

XLAは従業員（および顧客）をサービスパフォーマンスの中心に据えている。

エクスペリエンスの品質保証 (XLA)：XLAでは、従業員および顧客をサービスパフォーマンスの中心に据え、合意したパフォーマンスレベルをサービスが満たしているかを定義する際に、サービスのあらゆるやり取りや顧客接点を考慮することを保証している。XLAは、エンドユーザーの視点でビジネス成果を測定し、サービスが利用可能であったか、または一定の水準で実行されたかを判断する。XLAは従来のサービス品質保証 (SLA：Service-Level Agreement) とは異なり、生産高よりも成果を重視し、提供できなかった場合のペナルティよりも、優れたサービスに対する報酬に重点を置いている。

XLA アズ・ア・サービス：XLA アズ・ア・サービスでは、ユーザーエクスペリエンスを測定する。たとえば、新入社員それぞれが適切なデバイス、ソフトウェア、アクセスを備えていることを確認する。従業員の満足度とCXに焦点を合わせたXLA アズ・ア・サービスにより、企業はマネージド

IT サービスがシームレスなエクスペリエンスを提供しているか、期待や成果を下回っていないかを把握することができる。

EX の向上に投資するメリット

新しい顧客エンゲージメントモデルは、それを継続的にサポートするために必要なテクノロジーの豊富さと複雑さを反映している。従業員に対し、場所やデバイスを選ばないインテリジェントなデジタルワークスペースという選択肢を提供することで、企業は以下のメリットを享受している。

- » より広範で、より優秀な人材候補へのアクセス
- » 最高の人材の確保とブランドエクイティの向上
- » 業務フローを通しての継続的な人材開発

従業員は成果をあげるために、どこでどのように働くかを総合的に調整し、自らの業務を管理する柔軟性を得られる。そのための技術的なサポートは以下の通りである。

- » ビジネスシステム全体に渡るアプリケーション、データ、異なるタイムゾーンの担当者へのスムーズで安全なアクセス
- » 安全かつシームレスに業務を行える、多様なデバイスからのオムニチャネルへのアクセス
- » アプリケーション間の切り替えに伴う煩雑さを軽減または排除する、統合されたアプリケーション環境におけるユーザーエクスペリエンス
- » 自動化の促進と生産性の向上

企業は以下のように、IT サポートや生産性、EX と CX 間のダイナミクスにおけるインサイトの質を向上させている。

- » 新入社員および既存の社員向けの研修やサポートの自動化
- » 自己修復などの AI（Artificial Intelligence：人工知能）搭載の自己学習システムによるインサイトの向上とダウンタイムの低減
- » ワークフローの自動化による生産性の向上
- » 従業員エンゲージメントや効率の向上と顧客満足度を関連づける能力の獲得

ワークスペースの動向

IDC は、2024 年までにグローバル企業の経営層の 55%が、インテリジェントスペース（空間知能化）やキャパシティプランニングテクノロジーを用いて、対面でのコラボレーションや学習のためにオフィスの在り方を再検討すると予測している。

IDCのユーザー調査「*Future of Work Global Survey* (2022年4月)」では、全地域における働き方改革の最も大きい推進要因は、従業員の生産性向上(43%)、コスト削減(38%)、CXの向上(35%)であった。しかし、北米における最も大きい推進要因は、CX(38%)を抑えて、EXの向上(41%)であった。つまり、EXとCXはどちらも重要な優先事項である点で一致している。この関係は、従業員が適切な技術的専門知識とエンゲージメントスキルを確実に身につけているかどうかにより大きく左右される。また、顧客エンゲージメントを向上するには、従業員がブランドアンバサダーとして、所属する企業の文化を忠実に表現できなければならない。ハイブリッドワークという勤務形態を維持しながら、顧客を中心に企業価値を維持および成長させることは簡単なことではない。

IDCの調査では、従業員の生産性指標の進化という点で、EXとCXが連携しており、EXへの投資の重要性がさらに強調されている。IDCのユーザー調査「*Future of Work Global Survey* (2022年4月)」では、ITリーダーの48%が、従業員の生産性を評価する上で顧客満足度が重要な指標であり、強力なEXプログラムが実施されている場合に最も高くなると回答している。雇用者のEXへの投資に関するIDCの調査では、EXプログラムが最も成熟している企業ではより良いCXを提供し、より優れたビジネス成果に貢献する従業員が存在することが分かる。こうした従業員は、以下の特性を備えている。

- ▶ 業績を上げるチームの一員であると感じている割合が35倍以上高い
- ▶ 仕事に対し強い目的意識とつながりを持ち、非常に献身的に取り組んでいると感じる割合が12倍以上高い
- ▶ 雇用主が従業員と十分なコミュニケーションを取っていると感じている割合が2倍以上高い

この関係を理解している企業は、生産性の指標を変更し、顧客満足度、チームワーク、アジャイル指標など、単なるタスクの測定ではなく、より総合的な評価に重点を置こうとしている。現在は、生産活動よりも成果、プロセスよりも付加価値を重視するXLAが従来のSLAの中に追加されている。従業員の生産性を測る評価基準として、品質と顧客満足度は依然としてトップに位置づけられてはいるが、より従業員中心の評価基準がこれに加わりつつある。IDCのユーザー調査「*Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 6* (2021年7月)」では、米国企業のリーダーは、従業員の生産性の評価基準として、スキルレベルの向上(54%)、チームワーク(49%)、アジャイル指標(34%)を用いていると報告している。

働き方改革への投資は、CEO(Chief Executive Officer:最高経営責任者)を筆頭に、CIO(Chief Information officer:最高情報責任者)、COO(Chief Operating Officer:最高執行責任者)、CHRO(Chief Human Resource officer:最高人事責任者)、CFO(Chief Financial Officer:最高財務責任者)が調整役となるエグゼクティブ集団によって推進される傾向が強い。このコラボレーションは、従業員と顧客の要望に応えるために必要な部門横断的なサポートを実現し、その必要性を認識させるために重要である。今やEXは、オフィスやコンタクトセンターの限られた空間をはるかに超えて、リモートワ

ークを可能にし、新しい手段を必要とする無数の場所に広がっている。ハイブリッドワークの導入によって、物理的な職場の安全性と、オンサイトとリモートで働く従業員の安全なコラボレーション環境を整える必要があるため、複雑性が増している。

変化するワークモデルに対応するために、企業は従業員向けのアプリケーションをクラウドに移行する取り組みを加速させ、分散した基盤をより適切に管理をするために、デスクトップ仮想化を採用している。この結果、従業員の IT サポートに関する多くの課題が解消された。従業員や顧客向けのデジタル化された採用プラットフォームの利用が増加したことで、ヘルプデスクのサポートコール、個別の技術トレーニングの必要性、十分に活用されていないアプリケーションなどが減少している。企業は同時に、テクノロジーへのアクセスをより自由にするだけでなく、従業員が思い通りにビジネス成果を上げることに集中できる、より柔軟なポリシーをサポートするために、より共感性の高いリーダーシップの必要性も受け入れつつある。

残念ながら、この DX を支えるために必要なシステム開発および保守に対する広範な IT サポートそのものが危機に瀕している。IDC は、2025 年までに、DX 関連の IT スキル不足が 90% の企業に影響し、製品リリースの遅延、顧客満足度の低下、ビジネス機会の損失によって、その期間中に世界で 6 兆 5,000 億ドル以上のコストがかかると予測している。このような深刻なリスクを回避するには、現在の IT チームの社内育成と新しい人材を惹きつける就業体験の創出の両方を実現できるハイブリッドワークモデルへのサポート強化が必要である。

34%の企業が、「従業員エクスペリエンスは、ビジネスの成長とイノベーションの推進力として、今後も最優先事項となる」と回答している。

企業が企業文化を維持するためには、分散して就労に当たる従業員に対し、公平な EX を提供する必要がある。IDC のユーザー調査「*Future Enterprise Resiliency and Spending Survey, Wave 11* (2022 年 12 月)」では、34% の企業が、「EX は、ビジネスの成長とイノベーションの推進力として、今後も最優先事項となる」と回答している。EX の改善が CX にどのような影響を与えたかについてたずねたところ、28% の企業が、EX と CX 間には明確な因果関係があり、具体的な取り組みの影響のうちいくつかは定量化できることを強調した。

他にも、17% の企業が、EX が CX に与える影響は測定可能であり、企業の収益に直接影響を与えることが確認されていると強調した。

キンドリルの検討

キンドリルは、6 つの大規模なグローバルプラクティスとして「クラウド」「メインフレーム」「アプリケーション、データ&AI」「セキュリティ&レジリエンシー」「ネットワーク&エッジ」「デジタルワークスペース」を展開している。これらのプラクティスは、ビジネス成果に基づくコンサルティングを提供する Kyndryl Consult、複雑なビジネス問題を解決するためのオープンな共創体験であ

る Kyndryl Vital、データドリブンのインサイトと専門知識に基づく IT ソリューションを活用したオープン統合プラットフォームである Kyndryl Bridge によってサポートされている。この組み合わせは、エンドユーザーにデジタルビジネスとそれを実現するテクノロジーとの間のスムーズな連携を約束するものである。

キンドリルのデジタルワークスペース、Kyndryl Bridge、Kyndryl Vital は、より安全で柔軟なハイブリッドワークモデルを実現する EX の強化に重点を置いている。キンドリルの幅広いサービスの中で、デジタルワークスペースは、ハイブリッドワークモデルを包括的にサポートするという重要な位置づけにある。

デジタルワークスペースの中核は、従業員に対し、より消費者に近いエクスペリエンスを提供できるよう努めることにある。これには、業務遂行に必要なデータ、アプリケーション、インフラストラクチャ、人材への安全かつ総合的なクラウドベースのアクセスを提供するインテリジェントなデジタルワークスペース機能が含まれる。また、従業員がより効率的に働けるように、アナリティクス、AI、自動化による先を見越した予測的サポートとデバイス管理も提供している。

キンドリルのデジタル・ワークスペース・サービスには以下が含まれる。

- ▶ **コンサルティングサービス**：Kyndryl Consult は、デバイス管理、IT サポート、ワークスペース仮想化、Microsoft 365 のあらゆる機能など、従業員のデジタルエクスペリエンスにまたがる戦略、導入、移行サービスを提供している。
- ▶ **IT サポートサービス**：キンドリルは、従業員のモチベーションと生産性を維持するために、優れた EX の提供に重点を置いたオムニチャネルサポートサービスを提供している。キンドリルはコグニティブ機能と自動化の統合においてリーダー的存在であり、予防的に問題を解決し、問題が発生した場合には迅速に解決する。
- ▶ **コラボレーションサービス**：マイクロソフトのソリューションパートナーであるキンドリルは、企業のワークスペースエクスペリエンスの構築と管理を支援している。Microsoft 365 と Teams プラットフォームに関する深い専門知識を活用し、データドリブンのアプローチで統合的な EX を実現する。キンドリルは、次世代デバイス、アプリの導入や統合、継続的なサポートと管理など、協調的なワークスペースにおけるエンドツーエンドのライフサイクルのためのサービスを提供する。
- ▶ **デバイス管理サービス**：このサービスは、すべてのエンドユーザーのデバイス、オペレーティングシステム、あらゆる所有形態に対して単一の管理方法を提供するよう設計されている。デバイスアップデート、アプリ管理、Enterprise App Store およびセルフサポート機能へのアクセス

に対応するエンドツーエンドのマネージドサービスによって、登録の簡易化、カスタマイズ可能なセキュリティプロファイルとポリシー、動的構成を提供する。

- » **デスクトップ仮想化サービス**：キンドリルは、安全なホスト型デスクトップソリューションによって、従業員がクラウドベースでビジネスアプリケーションへのアクセスを可能にする、フルマネージドのデスクトップ仮想化サービスを提供している。幅広いデバイスに対応した迅速なデスクトッププロビジョニングと導入、内蔵されたセキュリティバックアップと復旧に加えて、エンドユーザーエクスペリエンスの向上を支援するアナリティクスも提供している。また、Azure Virtual Desktop (AVD) と Windows 365、Citrix Desktop as a Service (DaaS) と Citrix Virtual Apps and Desktops、VMware Horizon と Horizon Cloud および Collaboration においてマイクロソフトと提携している。
- » **サービス型コンタクトセンター (CCaaS : Contact Center as a Service)**：キンドリルの CCaaS は、最先端のオムニチャネルコンタクトセンターソリューションを提供し、事業のモダナイズ、コンタクトセンターの従業員のスキル向上、優れた CX を支援している。戦略的コンサルティング、ワークフローオーケストレーション、コグニティブサービス、デジタルエクスペリエンス管理 (DEM : Digital Experience Management) などのサービスは、CCaaS ソリューションに統合可能である。

キンドリルのデジタルワークスペース戦略は、ハイブリッドワークモデルに対するサポート需要の高まりに応えるため、戦略、実装、管理、サポートサービスの提供に重点を置いている。世界中、そして業界を超えて、企業は EX と CX の両方を向上させるソリューションを探し求めている。

この戦略の主な要素は次の通りである。

- » 統合され、継続的に最適化された安全なワークスペースの提供
- » 能動的で予測的なサポートとデバイス管理のためのデータ分析およびインサイトの提供
- » ビジネス成果を上げるためのタッチポイントとなる、統合的なユーザーエクスペリエンスの創出

課題

多くのベンダーがワークスペース戦略の構築に注力し、それぞれが微妙に異なる事業領域から参入しており、提供するワークスペースと価値の両方を定義しようと競い合っている。差別化を図るために、キンドリルは強力な技術サービスの実績を活かし、ハイブリッドワークの提供やサポートに関する明確なブランディングを確立する必要がある。

結論

EX と CX の結びつきは、ほとんどの業界および業種がデジタル化を進める中で、ますます成熟していくであろう。従業員が場所、デバイス、時間帯を問わずに働けるハイブリッドワークモデルへの急速なシフトは、これを可能にするデジタルテクノロジーの幅広い導入を促進している。こうした動向を背景に、EX をサポートするインテリジェントなデジタルワークプレーステクノロジー市場は、これらのテクノロジーに対する需要の増加に伴って、2019 年～2024 年の年間平均成長率（GAGR：Compound Annual Growth Rate）23%で成長すると、IDC は予測している。

技術的な投資だけでなく、組織の透明性、信頼、雇用主との率直なコミュニケーションも、強力な従業員エクスペリエンスを構築する上で同様に不可欠である。これらは、従業員の福利厚生、評価、そして DE&I（Diversity, Equity, and Inclusion：多様性、公平性、包括性）の支援を重視したプログラムによって構築される。また、職務要件が急速に変化する中で、組織は従業員、ひいては顧客の成功を支援するための方針、施策、テクノロジーの一環として、スキル習得への取り組みを通じた従業員のキャリアパスの構築に注力する必要がある。

キンドリルは、充実したワークプレースマネジメントのポートフォリオ、パートナーシップ、幅広いサービスを基盤とした、ワークプレーストランスフォーメーションに対する市場の需要に応えるという挑戦において有利な立場にあるであろう。長期的に渡ってハイブリッドワークモデルを発展させることは容易ではないが、将来のよりレジリエントなビジネスモデルを推進するためには不可欠となるであろう。

透明性、信頼、雇用主からの率直なコミュニケーションはどれも同等に、強力な従業員エクスペリエンスの構築に不可欠である。

アナリストについて



Amy Loomis, Ph.D.、リサーチバイスプレジデント、Future of Workstyle

Amy Loomis は、IDC が全世界で展開している Future of Workstyle 市場調査サービスのリサーチバイスプレジデントである。同氏は、仕事の本質を変える上で、AI（Artificial Intelligence：人工知能）やデータ分析、ロボット工学、拡張現実、仮想現実、インテリジェントプロセスオートメーションなどのテクノロジーが与える影響の高まりについて調査している。調査の中で、これらのテクノロジーが労働者のスキルや行動、企業文化、労働者のエクスペリエンスにどのような影響を与えているか、また、ワークプレース自体が未来志向企業の実現にどのように結びつくか考察を進めている。

スポンサーメッセージ

キンドリルのグローバルエキスパートは、積極的なエクスペリエンスマネジメントとデバイスやアプリケーションの予測的なサポートを用いて、従業員をハイブリッドワークスペースの中心に据えています。キンドリルは、デジタルタッチポイントをシームレスに統合し、ワークフローを簡素化できる包括的で測定可能な、データドリブンのアプローチによって、ビジネス成果の向上を支援しています。

キンドリルの専門家と先進テクノロジーによって、調達、デバイス、アプリ、管理、サポートなど、各デジタルタッチポイントにおける EX の測定と向上を支援し、統合されたシームレスな EX をお客様と共創する支援をします。キンドリルの特許取得済みのテクノロジーとオープンプラットフォームによって、アプリケーションやテクノロジーの課題を予測し、積極的に対処できます。私たちは、お客様の従業員の生産性とエンゲージメントを確実に高められるよう、従業員のジャーニー、採用、ハイブリッドワークスペースに関する文化変革の要件に重点的に取り組めます。消費者と同様に安全な従業員エクスペリエンスを継続的に最適化し、広範囲に提供できる最新のハイブリッドワークスペースを手に入れましょう。

詳細：<https://www.kyndryl.com/jp/ja/services/digital-workplace>

IDC Custom Solutions

本書の内容は、www.idc.com で公開されている既存の IDC 調査から引用したものである。

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, USA
T 508.872.8200
F 508.935.4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

本調査は IDC Custom Solutions が発行したものであり、本調査レポートに記載する見解、分析、調査結果は、ベンダー・スポンサーの記載がない限り、IDC が独自に行い、発行した詳細な調査と分析から導き出されたものである。IDC Custom Solutions は、さまざまな企業による配布に対応するため幅広いフォーマットで IDC のコンテンツを提供している。IDC のコンテンツ配布のライセンスは、ライセンス保有者への支持やその意見には言及していない。

IDC の情報およびデータの外部への公表—広告、プレスリリース、または、販売促進資料で用いる IDC の情報についてはいかなるものでも、IDC のバイスプレジデントまたはカントリーマネージャーから書面による事前の承認を受ける必要がある。引用申請には、提案する文書のドラフトを添付する必要がある。IDC では、理由の如何を問わず、外部での利用に対する承認を拒否する権利を留保する。

Copyright 2023 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.