

ステークホルダー管理

概要

ステークホルダー管理は、デジタル導入プログラムの中核的かつ接線的なもののために、会社全体の関係を監視し、管理するために使用されるプロセスです。

強力なデジタル導入ステークホルダー管理戦略は、以下を提供できます。

- 戦略的、戦術、技術的な役割とアクティビティの明確化
- コンピテンシーのギャップを埋めるために、雇用、アウトソーシング、または計画の再割り当てのための基盤
- 責任を共有するデジタル導入活動のための運用効率

これがプログラムに与える影響

以下は、ステークホルダー管理戦略を運用化する選択または選択しないことの潜在的な成果です。

運用化のメリット

- 最大化されたリソース効率
- より強力な価値ナラティブ
- より高いステークホルダー満足度/NPS
- 加速されたスケール/到達/成長

運用不能のリスク

- 効率損失
- 否定的な感情
- エグゼクティブスポンサーシップの喪失
- 低い予測可能性
- ビジネスステークホルダーの価値実現までの時間を短縮

2つの主要なツール

効果的なステークホルダー管理戦略のために、2つの主要なアーティファクトがあります。

- **ステークホルダーマップ**：ステークホルダーとセンターオブエクセレンス[CoE]とお互いとの関係 + CoEへの影響と関心。
- **ステークホルダーコミュニケーション計画**：簡単なコミュニケーション管理のために、アクティビティ、コミュニケーション、頻度などを概説します。

ステークホルダーマップ

ステップ1a□基本

デジタル導入戦略に関わる主要な人のリストを作成します。以下を含める：

- Name
- メール
- 職名
- 組織
- 関連あるソフトウェアアプリケーション

ステップ1b□興味/影響

各人のデジタル導入への関心と影響のレベルはどれくらいですか？ これは、コミュニケーション戦略に通知するのに役立ちます。以下を含める：

- ニーズ/要望
- 懸念点
- 影響（高/低）
- 関心（高/低）

ステップ1c□デジタル導入の役割

デジタル導入における各人の役割と責任に留意してください。以下を含める：

- デジタル導入の役割
- 責任の説明

ヒント

大勢の人がいる場合、これにアプローチする方法：

- **WalkMe実装チームから開始**.今日のWalkMeのコンテンツ配信を構築し、管理するのは誰ですか？組織内の（またはアウトソーシングされた）人員は、どこにいますか？ [プロジェクトリードとビルダーの役割と責任はこちらをご覧ください](#)□
- **スポンサーに移動**.最初にWalkMeを購入したのは誰ですか？
- 次に、現在WalkMeを持っているすべての**ビジネス/部門のライン**をリストしてください 1~2つのビジネスオーナーまたはスポンサーの名前を提供できますか？ **ビジネスオーナーまたはスポンサーのそれぞれですか？**
- 次に、現在WalkMeで稼働しているアプリケーション/システムごとに1つの**テクニカルコンタクト**に名前を付けます。
- すべての対象分野の専門家をリストする必要はありません。一部（ユーザージャーニーの専門家）は、プロジェクトごとに変更することがあります

ステークホルダーコミュニケーション計画

ステップ1：ステークホルダーマップで文書化された関心と影響をレビュー

これは、人とコミュニケーションする頻度とチャネルの基盤を提供します。

The Interest/Influence Matrix



ヒント

ステークホルダーマップとコミュニケーションの範囲を現在のステークホルダーに制限しないでください。会社でのデジタル導入の範囲と影響を拡大するために、将来のステークホルダーへの拡大を検討してください。

ステップ2：ステークホルダーコミュニケーション計画をマッピング

計画に以下を含める：

- コミュニケーションの種類（電子メール、ニュースレター、ミーティング）
- 影響/関心マトリクス（高関心/高影響、高関心/低影響、低関心/高影響、低関心/低影響、低関心/低影響）

例：

- ステータスミーティングよりも労力とパーソナライゼーションが低いため、四半期ごとのデジタル導入ニュースレターは、4つの象限すべてにとって良い候補になる可能性があります。
- 隔年の戦略的計画と目標カスケードミーティングへの招待は、高関心/高影響象限のオーディエンスのみのために予約できます。

	Keep Informed	Regularly Engage	Monitor & Anticipate Needs	Monitor (Minimum Effort)
Interest:	High	High	Low	Low
Influence:	Low	High	High	Low
Can access your company's Digital Adoption Knowledge Base/FAQ Page	✓	✓	✓	✓
Participates in strategic planning conversations for digital adoption vision (Annually or Bi-Annually)		✓		
Attends Operational Business Reviews (Quarterly)		✓		
Receives Value Summaries via email (Quarterly)	✓	✓	✓	✓
Receives Digital Adoption Newsletter (Quarterly)	✓	✓	✓	✓

4つの関心/影響の象限にマッピングされたステークホルダーコミュニケーション計画の例

ステップ3：ドキュメントと、ステークホルダーコミュニケーション計画へのチームの遵守のための戦略のロールアウト

[デジタル導入プログラスマネージャー](#)がこれを担当します。

開始する

[ステークホルダーマップセクション](#)のステップを確認します。

一般的なデジタル導入の役割のマッピング

一般的なDAP分野と責任の組み合わせの詳細については、[DAPの役割と責任](#)をご覧ください。

Additional Resources & Peer Connections

WalkMe [コミュニティ](#)を訪問して、仲間と一緒にこの知識を実践してください -

- [チャンピオンツールキット](#)からスライドデッキ、リソース、ツールをダウンロードする
- [Strategy & DAPtics](#)（毎月ミーティングを行い、リソースを共有し、デジタル導入戦略について議論するピア主導のグループ）に参加する