

Adobe Acrobat Sign で 顧客と従業員のデジタル体験を実現

企業が提供する顧客体験は対面とデジタルが混在しており、何年も前から完全なデジタル化へと移行する能力を持っていたものの、移行に投資するより緊急のニーズがあったため、多くの企業はデジタル体験の強化への大規模な投資を控えていました。

しかし、この2年間は、世界的なコロナ禍によって対面でのやり取りが制限されたため、完全なデジタル体験に対する消費者と従業員の需要が著しく増加しました。今後、意思決定者は、特にシームレスなデジタル体験を提供するための重要な要素である電子サインを必要とする取引処理について、デジタル体験実現のためのソリューションを慎重に評価検討する必要があります。

アドビの製品ラインのひとつである Adobe Acrobat Sign は、企業が署名の必要な文書をデジタル上で送信、署名、トラッキング、管理ができる電子サインサービスを提供しています。Adobe Acrobat をはじめとするアドビのソリューション、サードパーティアプリ、業務システムとの連携により、ユーザーはあらゆるデバイスやブラウザで文書に記入し、返信することができます。Acrobat Sign は、承認と署名のワークフローを自動化し、セキュリティ、コンプライアンス、および個人情報保護をします。

Acrobat Sign によってもたらされるビジネスメリット、コストおよびリスクをより深く理解するため、Forrester Consulting は、アドビの委託により、顧客企業 6 社の意志決定者へのインタビュー調査と Acrobat Sign ユーザー162 人へのアンケート調査を行い、Total Economic Impact™ (TEI) 調査を実施しました。¹

Forrester は、調査対象となった意思決定者からのデータを集計し、1 つのモデル組織の回答としてまとめています。この調査では、電子処理と紙の処理の両方を使用し、また、



顧客体験の向上による
追加取引処理の増加
50%



取引処理スピードの向上
30%



オンライン申し込みや
登録手続きのスピードの向上
50%

Acrobat Sign に移行する前に、限定的に電子サインソリューションを使用していた金融サービス機関をモデル組織としています。

この要約では、Acrobat Sign などアドビの体験ソリューションによるデジタル体験 (DX) の向上がもたらす効果に焦点を当てます。

投資の推進要素

デジタル体験を向上させるために、意思決定者が Acrobat Sign を選択した要因は以下の通りです。

- **エンドツーエンドの顧客体験のデジタル化:** Acrobat Sign を導入する以前は、顧客が製品やサービスを知るには、有料メディアや動画、企業のウェブサイトなど、さまざまなデジタルチャネルが利用される一方、顧客が取引処理をする際には、対面での署名や書類の提出が必要な場合が多くありました。意思決定者はこれを、顧客体験をさらにシンプルにする機会と認識しました。



全文を読む

- **取引処理の移行を加速し、顧客体験を向上化:** 個人情報収集するために、手作業による文書プロセス（ダウンロード、印刷、スキャン、署名）や対面での取引処理を必要とする場合、顧客が取引に同意するというビジネスで最も重要な時に、デジタル体験の中断や悪化が生じることになります。このような顧客体験の毀損は、顧客離れを招きかねません。体験をデジタル化することで、企業はプロセスをシンプルにし、顧客の状況に合わせて対応し、顧客の準備とペースに合わせて取引処理を完了するように導くことができます。
- **従業員の体験と生産性の向上:** 顧客管理システム（CRM）との連携によるフォームへの事前入力や、顧客によるオンライン情報入力を導入することにより、従業員が紙やフォームから業務システムに情報を再入力する時間を減らすことができます。一方、従業員が文書に手を加える必要があるコンプライアンスや規制に関する文言は、数回のクリックで複数の文書に引き継ぐことができます。
- **IT ベンダーとの連携:** 企業は、シームレスでパーソナライズされたデジタル体験に寄与するソリューションを必要としていました。デジタル体験を構築する際、企業はさまざまなベンダーのさまざまな技術を平行して利用することが多くありました。ばらばらの技術とサイロ化したデータにより、文書の受理や署名を含むカスタマージャーニー全体にわたった、つながりの深い体験を提供することが困難になっていました。また、技術が異なるため、顧客がデジタル体験から別のアプリやウェブページに移動する際、取引処理が遅くなったり停止したりすることがよくありました。さらに、これらの体験は、モバイルアクセスや顧客の特性に合

「アドビツールが他のシステムとシームレスに連携することで、署名の際にデバイスとログイン者を確認することができます。これは、対面での手書き署名の必要性和置き換えるのに非常に有効です」

政府機関、一般サービス部門

わせてカスタマイズするパーソナライゼーションの機能が欠けていました。

Acrobat Sign の特徴

Acrobat Sign は、以下のような機能を提供し、企業が新たなデジタル体験を実現することに寄与しました。

- **アドビのソリューションとのシームレスな連携:** Acrobat Sign は、機能およびサービスを自然に拡張できるよう、アドビのソリューションと連携されています。署名が必要な PDF、フォームや文書に Acrobat Sign をシームレスに組み込むことで、ビジネスワークフローに署名を連携し、顧客にプロセスを案内し、ユーザーの署名収集を支援するクローズドループ体験を実現します。

「契約書への署名にかかる時間が大幅に短縮されました。もう、上司の机の上に書類を置いて、それが回ってくるのを待つ必要はないのです。Acrobat Sign は、事務処理を円滑に進めるための非常に有効なツールです」

政府機関、IT 専門家

- **サードパーティ製業務アプリとの深い連携:** Acrobat Sign は、Microsoft、Workday、Salesforce、Google、Slack のアプリとの連携機能も有り、機能やユースケースを拡張することができます。Acrobat Sign のアドビのソリューションとの連携と同様に、サードパーティアプリとの深い連携を実現し、署名収集、データ取得、パーソナライズ、および管理を容易にします。
- **費用対効果の高い料金体系:** Acrobat Sign は、取引処理量に対して競争力のある基本価格を設定しており、システムやアプリとの連携ごとに追加料金は発生しません。デジタル体験の実現に関わるコストに慎重な意思決定者にとって、Acrobat Sign は投資予算を組む際の懸念材料にはなりません。

主な成果

Acrobat Sign を採用することで、意思決定者は以下のようなデジタル体験のメリットを実感しています。

- 顧客体験の強化により、約 2 億 3000 万円の追加取引処理を実現：顧客とのやり取りが完全にデジタル化されると、顧客体験は強化されます。顧客は、同じ拠点に複数の署名者を置く必要がなく、また、正しい情報を収集するために何度も往復して時間を無駄にすることなく、署名の完了を早めることができますようになります。アドビは、必要な情報を入力する際に顧客をガイドし、CRM データや他のシステムから事前入力することでフォームへの入力を迅速化し、取引処理を迅速化し、エラーが減り、不便な処理を軽減します。

パーソナライズされた体験を提供するアプリとのシームレスな連携は、やり取りをさらに向上させます。意思決定者は、顧客がプラットフォーム間を移動することなく、技術的な障害も少ないことが、顧客満足度と追加取引処理の両方を生み出すのに役立っていると述べています。

- 取引処理中の顧客離れの減少により、1 億 1500 万円近い利益額を実現：企業がデジタル体験を提供することで、顧客は直接出向くことなく取引処理を完了できます。署名を必要とする取引処理は、手作業や紙ベースである場合、顧客が署名や必要な情報を提供しないために取引処理を完了できないなど、しばしば顧客離れのポイントとなっていました。

Acrobat Sign は、顧客がフォームに正しい情報を入力し、空欄を作らないようにすることができます。これも多くの取引処理が完了できない要因の改善ポイントとなります。Acrobat Sign の導入により、企業は、顧客との取引処理に不備が生じるケースを軽減することができました。

- 署名プロセスに対する顧客からのクレーム件数が 40% 減少：安定した機能連携により、入力した情報が消えてしまうような技術的な障害を顧客が経験することはほとんどなくなります。完全なデジタル化は、従業員が紙からシステムに情報を入力する際のミスと、それに起因するクレームのリスクを軽減します。ミスが減ることで、カスタマーサービス担当者はクレーム対応から解放され、顧客と推し進めたい事柄に取り組むことができます。



調査回答者の **85%** が
エラーの減少により CX の向上を指摘

手作業やミスをなくすことで、従業員の体験と生産性が向上：従業員は、フォームからシステムに情報を入力するのに何時間も費やす必要がなくなり、休憩時間を長くしたり、より価値の高いプロジェクトに時間を割り振ることができるようになりました。コンプライアンスや規制に関する文言を数回クリックするだけで更新できるため、従業員は正しい名称が追加されているかを確認するストレスから解放されます。労働環境の向上は、離職率の低下と相関があり、調査回答者の 58% は、Acrobat Sign の実装後、少なくとも 2~3% の離職率の低下を実感しているとのこと。

- Acrobat Sign のアクセス管理を改善：管理者は、ソリューションのコンソールを通じて確認でき、どのユーザーが Acrobat Sign にアクセスし、どのソリューションと連携されているかを管理できます。その結果、Acrobat Sign を活用して顧客体験をさらにデジタル化できるユースケースや事業部門を容易に特定することができるようになりました。



調査回答者の **56%** が
顧客満足度の向上を指摘

TOTAL ECONOMIC IMPACT の分析

詳しくは、本調査の全文『Adobe Acrobat Sign に関する Total Economic Impact™』をダウンロードしてご覧ください。この調査は、Forrester Consulting がアドビの委託を受け、2022 年 1 月に実施したものです。

調査結果

Forrester は、Acrobat Sign の使用経験のある 6 社の意思決定者 9 人にインタビュー調査および Acrobat Sign ユーザー 162 人にアンケート調査を実施し、その結果をモデル組織の 3 年間の財務分析にまとめました。リスク調整後の現在価値 (PV) の定量的利益には、以下のようなものがあります。

- 数十万時間の取引処理時間削減で 10 億 5700 万円の節減
- 書類の印刷、ファックス、郵送の回避により、8 億 1500 万円のサステナビリティコストを削減
- Acrobat Sign の費用対効果の高いライセンスにより、レガシーソリューションのコストから 3 億 1000 万円削減



投資利益率 (ROI)

519%



正味現在価値 (NPV)

20 億 6700 万円

付録 A: 注釈

¹ Total Economic Impact は、Forrester Research が開発した手法で、企業のテクノロジーに関する意思決定プロセスを強化し、ベンダーが自社の製品やサービスの価値を顧客に提案するための支援を行います。TEI 調査を実施することで、企業は上級管理職やその他のビジネス上の主要な利害関係者に対して、IT イニシアチブの具体的な価値を説明し、根拠を示し、実現に役立てることができます。

開示事項

以下の点に注意してください。

- 本調査はアドビの依頼により、Forrester Consulting が実施しました。本文書は、競合分析を意図するものではありません。
- Forrester は、他の組織が受ける潜在的な ROI については、一切想定を行っていません。Acrobat Sign への投資の妥当性を判断するには、本調査報告で提供されているフレームワークに読者自身の予測を適用することを強く推奨します。
- アドビは本調査の報告内容を確認した後、Forrester にフィードバックを提供しました。ただし、本調査の内容と結果の編集権限は Forrester が有しており、Forrester の見解と矛盾する変更や、調査の意味を曖昧にする変更は認められていません。
- アドビは、インタビューのために顧客の名前を提供しましたが、インタビューには参加していません。

TEI について

Total Economic Impact™ (TEI、総経済効果)は、Forrester Research が開発した手法であり、企業のテクノロジーに関する意思決定プロセスを強化し、ベンダーが製品やサービスの価値を顧客に提案するための支援を行います。TEI 手法を利用することで、企業は上級管理職やその他のビジネス上の主要な利害関係者に対して、IT イニシアチブの具体的な価値を説明し、根拠を示し、実現に役立てることができます。TEI 手法は、投資価値を評価する「ビジネスメリット、コスト、リスク、柔軟性」の 4 要素で構成されています。

© Forrester Research, Inc. 無断複写・複製・転載を禁じます。Forrester は Forrester Research, Inc.の登録商標です。

FORRESTER®