

企業のデジタル成熟度の向上を支援する Adobe Acrobat Signでの署名収集

2010年代の大半は、従業員や顧客により良いサービスを提供するために、紙ベースの業務をデジタル化することに追われていました。さらに、世界的なコロナ禍が、このデジタル化を加速させました。デジタル化の初期に採用した技術で少なくとも1つのサイクルを経験している企業は、成熟度を高め、より大きなビジネス価値を実現するために、その選択を見直し、新しいデジタルプラットフォームに移行しています。

電子サインソリューションは、デジタル化のための重要な技術であるため、2020年初頭以降のリモートやデジタルでのビジネス取引処理の増加を考えると、見直しの対象となります。次の電子サインソリューションの選定にあたっては、意思決定者は、技術的に可能な時間短縮だけでなく、既存のソリューションと比較した場合の費用対効果を考慮する必要があります。

Adobe Document Cloud ソリューションである 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、管理をすることができる電子サインサービスを提供しています。アドビのソリューションやサードパーティのアプリ、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日常的に使用しているアプリケーション内からフォームの記入や返信を行うことができます。また、Acrobat Sign は、承認と署名のワークフローを自動化し、

「以前導入していた電子サインツールでも電子署名はできましたが、当社の環境にある他の重要な業務アプリと連携する機能が欠けていました。例えば、SAP のような業務アプリケーションとの連携は、当社にとってよりシームレスな作業を可能にしました」

エネルギー業者

企業コンテンツ管理と電子情報開示の責任者



投資利益率 (ROI)
519%



取引処理スピードの向上
30%



電子サインソリューションにか
かる費用の削減
25%

セキュリティ、コンプライアンス、および個人情報保護を保護する機能を提供します。

Acrobat Sign と関連す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、アドビの委託により Forrester Consulting は、顧客企業 6 社の意思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、電子取引処理と紙の取引処理の両方を使用し、また、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。

この要約ではデジタルからデジタルへの移行、つまり、従来の電子サインソリューションから Acrobat Sign に移行することで、企業が経験するメリットに焦点を当てたものです。



全文を読む

電子サインの改善目標

新たな電子サインソリューションを選定する際、企業の意思決定者は以下の目標を掲げていました。

- **全社での電子サインソリューションの採用：**意思決定者は、自社で電子サインソリューションを利用しているものの、それは部門単位であったと述べています。取引処理ごとのコストが比較的高く、また連携やサービスのための追加料金によって普及拡大は阻まれていました。部分的な電子サインソリューションの導入により、紙とデジタルのハイブリッドなアプローチとなり、顧客体験がばらばらで支障をきたすことになりました。
- **日々使用する業務アプリ上での電子サイン活用シーンの増加：**日常的に使用される業務アプリ(生産性向上アプリ、チャット、コラボレーション、PDF ビューア、ウェブベースアプリなど)との連携がサポートされていないため、企業は電子サインソリューションを利用するために複数のアプリケーションを提供しユーザーをトレーニングするか、連携機能を構築する必要がありました。連携機能を作成するための開発者の処理能力が限られており、定期的な連携の保守に時間がかかるため、連携の数と範囲に悪影響がありました。その結果、電子サインのユースケースは限定的な使用にとどまっています。
- **電子サインソリューションの管理・コンプライアンスの改善：**以前のソリューションでは、管理者がライセンスと使用状況を明確に把握できる機能がありませんでした。そのため、ソリューションで処理された取引処理をトラッキングし、すべてのユースケースがコンプライアンス要件を満たしているかどうかを確認することが困難でした。その結果、IT 部門はこの情報の収集に何時間も費やさなければならませんでした。

Acrobat Sign の差別化要素

新しい電子サインソリューション導入目的の実現に役立つ Acrobat Sign の主な機能は、以下のものがあります。

- **費用対効果の高いライセンス：**Acrobat Sign の料金体系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、事前に構築済みのサードパーティアプリケーションとの連携機能に追加料金は発生せず、すべて含まれています。取引処理価格には、アドビによるサービス、サポート、およびトレーニングも含まれ、追加費用はかかりません。

これまで使用していた電子サインソリューションに対するどんな課題感からAcrobat Signの導入検討に至りましたか。



調査対象：ビジネスユーザー向けソフトウェア・アプリケーションに関する意思決定者162人 (Adobe Acrobat Signのお客様)
出典：2021年9月にForrester Consultingがアドビの委託により実施した調査

- **主要なアプリやサービスとの緊密な連携をサポート：**Acrobat Sign は、Acrobat などのアドビソリューションや Microsoft ソリューションの製品とシームレスに連携できます。Acrobat Sign は、Microsoft が推奨する電子サインソリューションとして認証されており、Office 365、Microsoft Teams の Live Signing、SharePoint、Dynamics 365、Power Automate および Power Apps と連携されています。また、Google、Salesforce、Slack、その他の業務アプリとの連携もサポートしています。
- **Acrobat Sign の管理コンソールを一元化：**シングルサインオン(SSO)、レポート、複数グループのユーザーへの権限付与などにより、企業は利用状況を可視化し、企業全体でより良い管理を行うことができますようになります。

「以前のソリューションは、当社で調達チームの少数の従業員によって使用されていました。Acrobat Sign の費用対効果はすばらしく、電子サインの機能を持たないチームにも利用を拡大し、お客様へのサービスを向上させることができました」

金融サービス機関、設計担当マネージャー

主な結果

以前から電子サインソリューションを利用していた意思決定者は、Acrobat Sign に移行することで、以下のようなメリットを実感しています。

- 電子サインソリューションにかかるコストを年間 25% 節減：コスト削減の主な要因は、Acrobat Sign の取引処理あたりのコストが、以前のソリューションと比較して優位であったことです。Acrobat Sign のユーザー調査によると、57%が採用後に実感したメリットとして「ライセンスコストの優位性」を挙げています。この価格設定により、企業はチームへの利用を拡大し、電子サインの収集数を増やすことができます。

57%の調査対象者が
Acrobat Sign を「より優位性の高い
ライセンスコスト」と回答



また、従来の電子サインソリューションとの連携を管理するために、IT 部門が時間をかける必要がないことも、電子サインのコスト削減に寄与しています。また、既製品の連携機能がないため、IT 部門がカスタム連携をモニタリングしたり、保守作業を行う時間を確保する必要がなくなります。Forrester の TEI 分析によると、企業は、他の電子

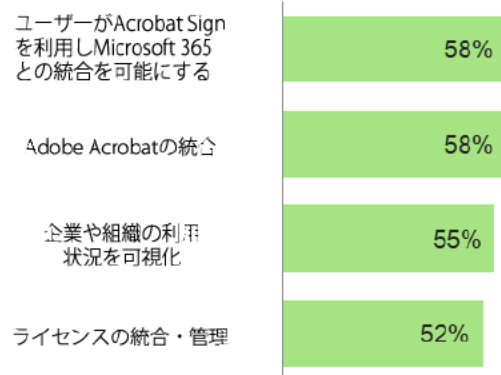
「以前と比較すると、取引処理 1 件あたり、少なくとも 4 分の 1 から 5 分の 1 の支払金額となっています。Acrobat Sign にした方がずっと安価でした」

エネルギー業者
企業コンテンツ管理と電子情報開示責任者

サインソリューションと比較して 年間 1 億 6100 万円以上のコスト削減が可能です。

- 連携により、取引処理は 30%まで、申し込みや登録手続きのオンライン化は 50%までスピードアップ：Acrobat Sign は、Acrobat や Experience Manager などのアドビのアプリと連携されており、チームはアドビのエコシステムを離れることなく、署名欄の挿入やテンプレートの活用を迅速に行うことができます。

「以下の各プロセスおよびソフトウェア統合の効率性の向上率ほどの程度ですか」



調査対象：191人のAcrobat Signユーザー
企業：2020年9月1日 - Acrobat Signの活用実施調査
（この調査結果）

Microsoft、Workday、Salesforce、Google、Slackなど、さまざまなサードパーティの業務アプリとの連携により、デジタル文書の共有やリアルタイムの仮想取引処理など、チームでのユースケースの可能性が広がります。Acrobat Sign がこれらのアプリをサポートすることで、ユーザーは顧客や従業員との取引処理を、シームレスで完全なデジタル体験として完了することができます。

署名プロセスに対する
お客様からの
クレーム件数の削減



Acrobat Sign 導入前は 1 時間かかっていた取引処理（申し込みや登録手続きのオンライン化は除く）が、今では 30% 速い 42 分以内に完了するようになりました。ユーザー登録処理で時間のかかる申し込みや登録手続きのオンライン処理では、平均 2 時間かかっていた取引処理が短縮され、現在は 1 時間で完了するようになりました。

バックオフィス業務の 効率化



- **Acrobat Sign による従業員の体験と生産性の向上:** 連携が効率化され、日常業務に取り入れるアプリケーションの数が減り、電子サイン取引処理を管理する従業員の手作業を減らすことができます。その結果、情報入力のミスや顧客からのクレームの発生を減らすことができます。また、ライセンスコストの削減により、企業は Acrobat Sign のの利用を増やし、より多くの部門でより多くの従業員があらゆる種類の署名収集プロセスを簡素化できるようになり、顧客体験を改善するとともに、従業員は、より価値の高い業務に時間を割くことができるようになります。

労働環境の向上は、次のように離職率の低下と相関があります。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 は様々な業務アプリとの連携をサポートしているため、IT 部門は連携の保守に割く時間を削減することができました。他の業務を兼任する時間的余裕ができ、従業員はより多くのアプリケーションを Acrobat Sign に連携したり、他の価値の高い業務に集中したり、休憩時間を長く取ってバランスのとれた勤務をすることができるようになりました。

- **コンプライアンス関連業務の効率化:** 数回クリックするだけで、コンプライアンスや規制に関する文言を更新できるため、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。調査回答者のうち、Acrobat Sign を使用する前では、プロセスのコンプライアンス管理に 21% が 10~15 時間、23% が 15 時間以上費やしていました。

Acrobat Sign を使用してから、回答者の半数がコンプライアンス業務に費やす時間が 15% 以上減少したと見なしています。このソリューションのテンプレート管理機能により、ユーザーは複数の文書に同時に修正を加えることができ、従業員が一度に 1 文書ずつ変更する必要がなくなります。



58% の調査対象者が、
従業員の離職率が少なくとも
2~3% 減少したと回答

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 (NPV) 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 万円を削減
- 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
- 顧客体験の改善による離脱率の低下と取引処理件数の増加により 2 億 4100 万円の増収



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 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。

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際には、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 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®