

## Adobe Acrobat SignとMicrosoftの連携により ビジネススピードを加速

新型コロナウイルスのパンデミック(世界的大流行)により、意思決定者のデジタル化計画は加速しています。企業がハイブリッドワークのアプローチの進化を続ける中、「場所にとられない働き方」を生産的にサポートし、かつ、優れた顧客体験と従業員体験を提供し続ける必要性は、依然として高いままです。

特に、リモートでオンラインミーティング中にデジタル文書を送信し、迅速に署名する必要がある場合、こうした要求は取引処理ワークフローでより高まります。従業員は、アプリ間を移動せざるを得ず、顧客とのプロセスフローを中断し、ファイルの最新バージョンとステータスを見つけ、追跡することがますます困難になっています。このような課題は、生産性を妨げ、遅延やミスを引き起こし、従業員と顧客の両方にフラストレーションを与えることとなります。

Adobe Document Cloud の一部である Acrobat Sign は、Microsoft が推奨する電子サインソリューションであり、Microsoft のアプリケーションに連携された電子サインサービスを提供します。これらの連携により、ユーザーは好みの Microsoft アプリ内で作業しながら、デジタルで文書を送信、署名、トラッキング、管理することができます。

Acrobat Sign によ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 社の意思決定者 9 人に詳細なインタビュー調査を行い、Acrobat Sign の使用経験のある 162 人(ディレクター、マネージャー、プロジェクトオーナー、ユーザーなど)にアンケート調査を行い、Total Economic Impact™ (TEI) 調査を実施しました。<sup>1</sup>

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



バックオフィスの業務効率化  
**47%**



取引処理時間の短縮  
**10 億 5700 万円**



取引処理スピードの向上  
**30%**

では、デジタルの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。

この要約は、従業員が現在使用している Microsoft のアプリケーションの範囲内で、Acrobat Sign の機能を利用することで得られる組織の生産性向上のメリットに焦点を当てたものです。

### 投資の推進要素

Acrobat Sign を広く採用するきっかけとなったのは、従業員体験や顧客体験に関わるいくつかの目標があったからです。

- 業務が行われている場所で電子サイン機能を利用する機会を増やす: Microsoft Teams、SharePoint、Outlook、Dynamics など、日常的に使用する業務アプリとの連携がサポートされていないため、組織はユーザーに複数のアプリケーションを提供するか、カスタム連携を構築しなければなりません。その結果、電子サインの



全文を読む

ユースケースは限定されたままとなり、開発者の処理能力や連携を作成し保守するための時間に制限されることになりました。

- **手作業や紙ベースのプロセス手順による中断をなくす：**物理的な作業により、文書の処理と管理が遅くなり、顧客体験を妨げていました。従業員は、Microsoft のアプリの入ったコンピュータを使用しながら、テンプレートの準備、印刷、郵送、スキャン、ファックス、トラッキング、情報の再入力など、文書プロセス全体を管理するために、かなりの時間を費やしていました。実際、組織が Acrobat Sign で解決しようとしている課題の上位 2 つは以下の通りでした。
  - 署名プロセスの遅延
  - 他のソリューションとの連携

シームレスなデジタル体験への期待が高まる中、こうした遅れが原因で、消費者はより便利で完全なデジタルプロセスを提供する企業やブランドと取引するようになりました。

### 主な機能

Acrobat Sign は、Microsoft のアプリケーションとの連携により、従業員の効率化や顧客満足度の向上といった企業の目標を実現します。

- **主要なアプリやサービスとの深い連携：**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められています。連携により、Microsoft 365、Teams、SharePoint、Dynamics 365、Power Automate、Power Apps から直接、署名の送信、電子サイン、トラッキングなどが可能です。Acrobat Sign は、Adobe Acrobat、Adobe Experience Manager、Adobe Commerce とも連携されており、アドビのソリューションを標準とする企業のユースケースをさらに拡大することができます。

- **顧客と従業員のためのデジタル体験の紐づけ：**Acrobat Sign は、重要な承認と署名のプロセスを加速し、従業員の時間を削減し、場所を問わず働ける柔軟性を与え、生産性を向上させ、すでに使用中の Microsoft アプリなどのシステムに付加価値を与えます。リモートワークにはシンプルなデジタルソリューションが必要なため、Acrobat Sign と Microsoft アプリの組み合わせは、迅速に価値創出を実現することができます。また、Acrobat Sign は、SSO や多要素認証のサポートを含む Azure と連携されており、セキュアな体験を確保することができます。

### 主な成果

Microsoft のアプリと連携された Acrobat Sign を採用した意思決定者は、次のようなビジネス面の効果を実現しました。

**連携により、取引処理スピードは 30%まで、申し込みや登録手続きのオンライン化は 50%まで向上：**Acrobat Sign により、Microsoft のソリューションから直接、電子サインと PDF 機能へのアクセスが可能になります。

「Teams や Outlook などの Microsoft アプリでは、Acrobat Sign で電子サイン機能をアドインで追加できます。Acrobat Sign を介してユーザーは電子サイン機能を日常的に利用できます」

政府機関、IT 専門家

- **35 以上の Microsoft アプリとのシームレスな連携：**これらの連携により、ユーザーがアプリ間を移動する際に直面するワークフローの非効率性(文書の正しいバージョンを探すなど)を解消します。また、回答者の 47% が Acrobat Sign を使用する際の優先目標として挙げた、データの問題(情報の不足、判読不能な筆跡など)が発生するリスクも軽減されます。これにより、承認や署名を完了するために顧客や

社内の関係者の署名ステータスをトラッキングする時間のかかる作業が減少します。その結果、従業員の時間をより価値の高い業務に集中させることができるようになりました。

- Acrobat Sign は、多種多様なサードパーティアプリとの連携を提供：Microsoft のアプリケーション以外に、Salesforce、Workday、ServiceNow、Slack、Google など、他の多くのベンダーに対応しています。これにより、デジタル文書の共有、リアルタイムな取引処理の実施、迅速に商談を完了する機会がさらに広がります。

## 48%以上の効率化を Microsoft 365、Dynamics、 SharePoint、Teamsとの 連携で実現



**顧客体験が向上し、年間 1 億 1500 万円以上の追加ビジネスを創出：**今日の顧客は、より簡単にパーソナルな体験を期待しており、Acrobat Sign と Microsoft ソリューションの連携の組み合わせは、その期待を満たす強力な機能を提供します。

- ユーザーは、自然でシームレスな対面での署名体験をすることができ、価値ある対話が可能：例えば、ビデオ通話中に契約書に署名したり、Teams 上で Acrobat を介して提案書をリアルタイムに確認し、コメントしたりすることなどが可能です。このような顧客体験の強化により、フォーム入力時の顧客の負担を軽減し、情報の手入力による再入力ミスを減らし、顧客からのクレームを削減することができます。
- Acrobat Sign の導入により、電子サインに関するクレームの報告件数が 40%減少：その結果、Acrobat Sign を使用して以来、85%の調査回答者が、エラーの減少が顧客体験の向上に貢献したと回答しています。

「Acrobat Sign を使うことで、複数のインターフェースで契約書に署名する必要がなくなり、すべて Teams で完結するようになりました。また、SharePoint 内で文書に署名することも可能で、署名のためにダウンロードし、再アップロードする必要はありません。プロセスをシンプルにすることができます」

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

**ドキュメンテーションのセキュリティ向上：**組織では、業務プロセスのデジタル化と自動化が進み、物理的な文書の配布部数が減少しています。

- デジタル技術の採用は、業務が十分に機能するデジタル体験の実現を促進：新型コロナウイルスが流行する以前は、ほとんどの業務を完了するために物理的な承認が必要で、文書が紛失したり、間違った人の手に渡ったりするリスクがありました。現在、企業はファイルの保管庫やストレージを必要とせず、同じエコシステムのアプリに文書を保存し、アクセスできる人の数を制限することができます。72%の意思決定者が、連携ソリューションの使用により得られた主なメリットとして、プライバシーとセキュリティの向上を挙げています。さらに、ユーザーは Acrobat Sign を Microsoft Azure と連携し、SSO と多要素認証をサポートすることで、最高クラスのセキュリティを実現することができます。

「アドビが Azure AD と連携したり、Microsoft のエコシステム全体で取引処理を記録・トラッキングできるようになった結果、より一層強固な安全性を確保することができるようになりました」

政府機関、IT 専門家

## 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 つの組織の意思決定者 9 人へのインタビュー調査および個人ユーザー 162 人への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。

- 処理スピードの向上と申し込みや登録手続きのオンライン化により、取引処理にかかる手作業を 30 万時間以上削減
- 顧客体験が向上し、年間 1 億 1500 万円以上の追加ビジネスを創出
- 従業員による徹底的な手作業を排除し、コンプライアンスと規制に関するレビューに費やす時間を 25% 短縮
- 電子サインソリューションのコストを年間 25% 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

<sup>1</sup> 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®