

Forrester Total Economic Impact™

(総合的経済効果)

委託元：アドビ

2019年8月

# Adobe Acrobat DC の Total Economic Impact™

Adobe Acrobat DC によってもたらされるビジネス上の  
便益と費用削減

# 目次

<b>概要</b>	<b>1</b>
主な調査結果	2
TEI のフレームワークと方法	4
<b>Adobe Acrobat DC のカスタマージャーニー</b>	<b>5</b>
面接調査の対象組織	5
主な課題	5
重要な成果	6
モデル組織	6
<b>便益の分析</b>	<b>8</b>
エンドユーザーの効率性	8
紙とハードウェアの費用削減	9
ヘルプデスクの時間短縮	11
システム管理費用の削減	12
定量化できない便益	13
柔軟性	13
<b>費用の分析</b>	<b>14</b>
Adobe Acrobat DC のライセンス料	14
導入とトレーニング	15
<b>財務状況</b>	<b>16</b>
<b>Adobe 製品概要</b>	<b>17</b>
<b>付録 A : Total Economic Impact</b>	<b>18</b>

プロジェクトディレクター：  
Sarah Musto、Connor Maguire

## Forrester Consulting について

Forrester Consulting は、企業からの委託により第三者機関として客観的な調査をおこない、これにもとづくコンサルティングを提供することで事業の成功を支援しています。短期の戦略セッションから顧客の依頼にもとづく個別のコンサルティングプロジェクトまで、専門知識と豊富な経験を持つ Forrester Consulting のリサーチアナリストが直接対応し、顧客のビジネスに関わる課題について専門的な知見を提供します。詳しくは、[forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting) をご覧ください。

© 2019, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 権利者の許可なく複製、転用等する事は法律で禁止されています。記載されている情報は、入手可能な最良のリソースにもとづいています。提案内容はその時点での判断にもとづくものであり、変更される可能性があります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、および Total Economic Impact は Forrester Research, Inc. の商標です。その他の商標の所有権は各所有者に帰属します。詳しくは、[www.forrester.com](https://www.forrester.com) をご覧ください。

## 主な便益



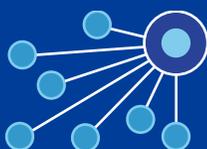
従業員の作業効率化：

**Acrobat Pro DC のユーザー  
は年間 65 時間を節約。  
Acrobat Standard DC  
のユーザーは年間 33  
時間を節約**



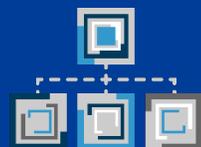
紙とハードウェアの費用削減：

**3 年間で\$598,915 削減**



ヘルプデスクの時間短縮：

**ヘルプデスクチケットの使用を  
年間 1,140 回削減**



システム管理費用の削減：

**3 年間で\$143,762 削減**

## 概要

Forrester Consultingはアドビの委託を受け、Adobe Acrobat DCの導入により企業にもたらされる投資対効果（ROI）に関するTotal Economic Impact™（総合的経済効果）の調査を実施しました。この調査の目的は、Adobe Acrobat DCへの投資が企業のビジネスに及ぼす影響を評価するためのフレームワークを提供することにあります。

この投資に関する便益、費用およびリスクについて十分に把握するため、Forresterはすでに Adobe Acrobat DCを導入し、数年にわたって利用している組織に対して面接調査を実施しました。これらの組織の規模と業界は様々でしたが、Adobe Acrobat DCへの投資につながったいくつかのビジネス課題は共通していました。

複数のオペレーティングシステム（macOS、Windows、iOS、Android）を使用している組織では、Adobe Acrobat DCは、PDFの作成、編集、管理および共同作業を行うためのクロスプラットフォームソリューションとなります。また、PDFを元のファイル形式に戻すことが可能なため、オリジナルのファイルを探すことなく、迅速にコンテンツを編集できます。Adobe Acrobat DCはその他にも、墨消しや電子サイン、紙文書をスキャンして自動的にテキスト認識をおこないPDFに変換する機能などを備えています。

これらの組織では、Adobe Acrobat DCを導入する前は、PDFツールと手動のプロセスを組み合わせることで文書管理をおこなっていました。このような標準化の欠如が、組織全体の非効率な作業の原因になっていました。従業員は、文書を探し、編集、追跡、共同作業することに苦慮していました。紙のフォームでデータを収集して、署名が必要な文書は印刷して送付していました。文書の編集が必要な場合は、様々な場所に保存されている元の文書を探るか、見つからない場合は文書を再作成することに時間を費やしていました。Adobe Acrobat DCを使用すれば、元のファイルやスキャンした紙の文書からPDF文書を容易に作成できます。また、書式設定を維持したままPDFを元のファイルに戻すこともできるので、文書を探したり、再作成したりする時間を短縮できます。オフィスでも外出先でもPDFを編集することが可能になり、モバイルデバイスで文書にアクセスし、あらゆる場所で作業を続けることができます。

IT担当者は、組織全体における文書作成ソフトウェアの使用状況をきわめて限られた形でしか確認することができず、様々な部門をまたいだユーザーが、どれだけの数のライセンスを導入しているのかを追跡するのが困難でした。このような状態では、外部監査で指摘を受けやすく、ソフトウェアベンダーから罰金を課せられる可能性があります。Adobe Admin Consoleを使用すれば、組織全体におけるAdobe Acrobat DCのライセンス利用状況を表示して管理できるので、IT担当者の作業時間を短縮することができます。

総合的に見れば、手動でおこなっていたプロセスをデジタル化することで、ユーザーの作業効率向上し、IT担当者はより戦略的な問題に時間を費やし、情報セキュリティに要する時間が削減され、組織は文書の印刷や送付のための費用が増大し続けるのを回避することが可能になります。



**投資収益率 (ROI)**  
277%



**便益の現在価値 (PV)**  
240 万ドル



**正味現在価値 (NPV)**  
180 万ドル



**IT 担当者は作業時間を年間 258 時間削減**

**情報セキュリティチームは作業時間を年間 60 時間削減**

## 主な調査結果

**定量化された便益：** 面接調査した企業において、定量化されたリスク調整済みの現在価値は以下のとおりです。

- ▶ **従業員は、文書処理に要する時間を節約。** 従業員には、Adobe Acrobat Pro DC を使用するパワーユーザーと Adobe Acrobat Standard DC を使用するライトユーザーの両方が含まれています。どちらも Adobe Acrobat DC を使用して紙ベースの作業をデジタル化し、PDF の変換および編集を伴う再処理を減らし、モバイル機能を使用してオフィス外でも作業を続け、文書を送信および追跡して、署名を得る工程を高速化しています。平均すると、Adobe Acrobat Pro DC のユーザーは年間最大 65 時間を節約し、Adobe Acrobat Standard DC のユーザーは年間約 33 時間を節約しています。
- ▶ **IT 部門は、PDF ソフトウェアの管理が容易になり、効率化を実現。** IT 担当者はアドビの Admin Console を利用して、ライセンスの管理、内部監査、セキュリティレポートの生成にかかる時間を削減しています。監査にかかる時間を年間で平均 258 時間削減し、情報セキュリティチームは作業時間を年間で平均 57 時間削減しています。
- ▶ **組織は、ヘルプデスクチケットの使用を回避。** Adobe Acrobat DC の導入前、IT 担当者は、システムを理解するのに苦労しているユーザーから、ヘルプデスクチケットを頻繁に受け取っていました。Adobe Acrobat DC のような使いやすいソリューションによってユーザーの作業を標準化することで、これらの組織は、ヘルプデスクチケットが使用される数を毎月最大 95 件減らし、年間で 570 時間分の時間を節約することに成功して、サポート作業にかかる費用を削減しています。
- ▶ **組織は紙の使用を減らし、ハードウェア費用を削減。** 面接調査した組織は、従来の環境において、どれだけのワークフローが紙に依存していたかを回答しました。Adobe Acrobat DC を使用して、それらのワークフローをデジタル化することで、使用する紙の量を削減し、送付にかかる費用を抑えることができます。試算では、年間約\$240,000 の節約になります。また、Adobe Acrobat DC のモバイルアプリを使用することで、顧客に対応するための一部のハードウェア費用を削減できます。従来のハードウェアを、より戦術的なモバイル機器に置き換えることにより、従業員 1 人あたりの費用を最大\$675 節約できます。

**定量化できない便益：** 面接調査した企業では、以下のような定量化できないメリットも獲得しています。

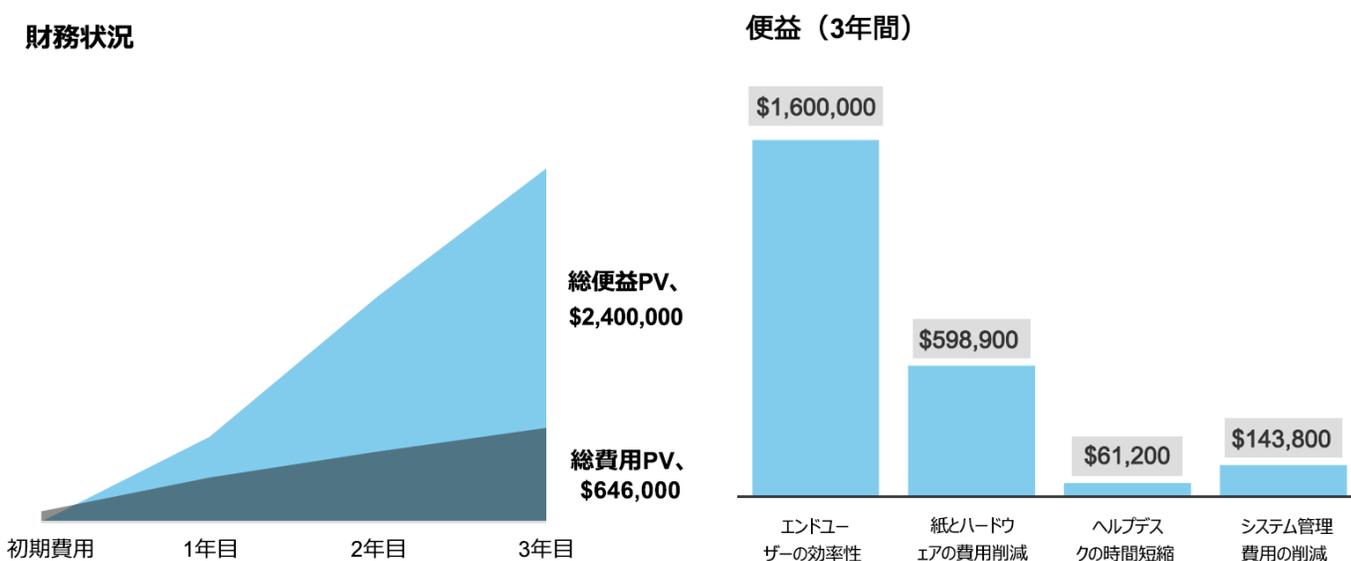
- ▶ **組織は、Microsoft Office 365 との統合を実現。** Adobe Acrobat DC は、Microsoft Word や PowerPoint、Excel、SharePoint、OneDrive などの Microsoft Office アプリケーションと容易に統合可能なため、業務ワークフローの強化および自動化を推進し、Microsoft 製品への投資効果を最大化できます。面接調査した企業は、Adobe Acrobat DC と Microsoft 製品との統合が容易で、より効率的なワークフローの構築が可能になり、全体的な効率性とユーザーエクスペリエンスの向上につながることを強調しました。

**費用：**面接調査した企業が負担したリスク調整後のPV費用は以下のとおりです。

- ▶ **ライセンス料。**平均すると、ユーザーの60%に Adobe Acrobat Pro DC のライセンスを付与し、40%に Adobe Acrobat Standard DC のライセンスを付与していました。組織は、サブスクリプションベースのライセンス料を年に1回支払っています。
- ▶ **導入、管理およびトレーニングに費やした時間。**面接調査した企業は、Adobe Acrobat DC を完全に導入する前に、計画、設定、テストに時間を費やしていました。継続的に、組織全体での利用を促し、フォームとテンプレートを構築しています。すべてのユーザーは、ある程度準備に時間を費やし、初年度にトレーニングセッションやアドビの提供する動画によるセルフトレーニングを受けました。

Forresterによる3つの既存顧客組織への面接調査とその後の財務分析の結果、これらの組織は、導入から3年間で\$646,000の費用に対して240万ドルの便益を獲得し、180万ドルの正味現在価値と277%のROIを得ていることが明らかになりました。

## 財務状況



「Adobe Acrobat DC で標準化する前、他のサードパーティの PDF 製品に関して、組織全体で月に 30~40 のトラブルシューティングチケットを受け取っていました。今では、月に 5 件以下です」

IT スペシャリスト、州/地方政府機関



「モバイルアプリなら、ノート PC を持ち運ぶ代わりにタブレットを使用できます。それは大きな便益です。従業員は業務のための専用器具を持ち運ぶ必要があり、それに加えてモバイルルーターとノート PC、タブレットまで持ち運びたくないからです」

IT 部門のシニアバイヤー、公益サービス企業



「Acrobat DC をロールアウトすると、当社の環境にインストールされていた、リスクの高い従来の Acrobat が削除され、最新でセキュリティの脆弱性のない、あるいは非常に脆弱性の低いバージョンに置き換えられました」

製品マネージャ、医療企業



## TEIのフレームワークと方法

Forresterは、面接調査で得られた情報にもとづき、Adobe Acrobat DCの導入を検討している企業向けにTotal Economic Impact™（総合的経済効果）を評価するためのフレームワークを構築しました。

このフレームワークの目的は、投資判断に影響する費用、便益、柔軟性およびリスク要因を明らかにすることです。Forresterは、包括的なアプローチにより、Adobe Acrobat DCが組織にもたらす効果を評価しました。

TEI手法を用いることにより、組織は、経営陣やその他の重要なビジネス関係者に対して、ITへの取り組みの具体的な価値を提示し、正当化して、その価値を実現することができます。



### 適正評価（デューデリジエンス）

Adobe Acrobat DCに関するデータを収集するため、アドビの関係者とForresterのアナリストに対する面接調査を実施しました。



### 面接調査

Adobe Acrobat DCを使用している3つの組織に対して面接調査をおこない、費用、便益、リスクに関するデータを収集しました。



### モデル組織

面接調査した組織の特性にもとづいて、モデル組織を作成しました。



### 財務モデルのフレームワーク

TEI手法を用いて、面接調査した組織の財務モデルを作成しました。また、調査によって明らかになった問題や懸念事項にもとづいて、財務モデルのリスク調整をおこないました。



### 事例研究

TEIの4つの基本要素である、便益、費用、柔軟性、リスクにもとづいて、Adobe Acrobat DCの影響をモデル化しました。組織がIT投資関連のROI解析に利用するテクニックは年々高度化しています。そうした状況の中で、ForresterのTEI手法は、導入の意思決定によって生じる財政面の影響を総合的に把握する手法として非常に有効です。TEI手法の詳細について詳しくは、付録Aをご覧ください。

### 開示事項

以下の点にご注意ください。

今回の調査は、アドビの委託により、Forrester Consultingが実施しました。競合分析として用いられることを目的としていません。

Forresterは、他の組織が得る潜在的なROIについて憶測で判断することはありません。読者は、このレポートで提示されているフレームワークの範囲内で独自の予測をおこない、Adobe Acrobat DCへの投資の妥当性を判断することをお勧めします。

アドビはこのレポートの内容を確認し、Forresterにフィードバックを提供しました。ただし、Forresterは調査内容および所見に関する編集権限を保持しており、Forresterの所見に反する変更や、調査の主旨を不明瞭にするような変更には応じていません。

アドビは面接調査の対象となる顧客組織を紹介しましたが、調査には一切関与していません。

# Adobe Acrobat DCのカスタマージャーニー

## ADOBE ACROBAT DCへの投資前と投資後

### 面接調査の対象組織

本調査では、Adobe Acrobat DCを導入している3つの顧客組織に面接調査を実施しました。以下は、面接調査を受けた組織の概要です。

業界	地域	回答者	Adobe Acrobat DC のユーザー数
医療	本社：米国	プロダクトマネージャー	Acrobat Pro DC ユーザー：800 人 Acrobat Standard DC ユーザー：400 人
州/地方政府機関	本社：米国	IT スペシャリスト	Acrobat Pro DC ユーザー：10,500 人 Acrobat Standard DC ユーザー：3,500 人
公共事業	本社：米国	IT 部門のシニアバイヤー	Acrobat Pro DC ユーザー：500 人 Acrobat Standard DC ユーザー：600 人

### 主な課題

面接調査を受けた組織は、従来の環境では次のような共通の課題に直面していました。

- ▶ **組織全体における統一された PDF 製品の採用。** Adobe Acrobat DC を導入する前は、組織内の様々な文書作成・管理製品を管理することに苦慮していました。様々な部門が多様な方法で文書の作成、保存、共同作業をおこない、この断片化されたアプローチのため、社内の文書を管理および追跡することが困難でした。面接調査を受けたある企業は、「すべての部門で異なるバージョンのサードパーティーツールが使用されていることが明らかになりました。当時の CIO は、その結果として社内のプロセスが酷く断片化していることに気付きました」と言及しています。
- ▶ **印刷と紙の費用削減。** 各組織には、情報を伝達する方法として、物理的な紙に依存しているプロセスが数多く存在していました。様々な用紙が定期的に印刷、送付、スキャンされていたのです。これにより、紙やインク、送付のための費用がかかるだけでなく、これらの文書を追跡および保管するためかなりの人手を必要としていました。その結果、これらの組織にとって紙と印刷の予算が大きな負担となっていました。
- ▶ **PDF ソフトウェアのライセンスと使用状況の管理。** 面接調査を受けた組織は、Adobe Acrobat DC に投資する前には、ソフトウェアライセンスを使用しているユーザーを追跡することに苦慮していたと述べています。そのため、ソフトウェアベンダーがユーザーについて監査をした場合に、罰金を課せられる可能性がありました。以前は、誰がどの製品を使用しているかを知る手がかりはほとんどなく、ライセンスを必要としている従業員を自動的に追跡することもできませんでした。

「まったく無秩序な状態でした。新しい従業員やツールを所有していない従業員が IT 部門に電話をすると、担当者はノート PC やデスクトップ PC にインストールするためのシリアル番号を喜んで提供していました」

IT 部門のシニアバイヤー、  
公益サービス企業



## 重要な成果

面接調査によって、Adobe Acrobat DCへの投資によって得られる、以下の重要な成果が明らかになりました。

- ▶ **従業員は、文書の管理効率が向上。**面接調査を受けた組織は、Adobe Acrobat DCが様々な主要ワークフローでエンドユーザーの効率性を高めていると述べています。元の文書を再作成したり、探したりするための作業を軽減またはなくすることができます。紙の文書に関連する非効率とミスを減らし、スキャンした紙の文書を編集可能なデジタルファイルに変換できます。複数の文書のコンテンツをひとつのPDFファイルにまとめ、関連情報の一元的な管理が可能です。Adobe Acrobat DCのコメント機能とレビュー機能を利用すれば、ひとつのPDFファイルを他のユーザーと共同作業することもできます。
- ▶ **組織は、紙の文書を減らし、印刷と送付のための費用を削減。**面接調査を受けた組織は、Adobe Acrobat DCに投資することにより、物理的に送付する必要がある文書の数を減らすことができ、その結果、このプロセスの費用を削減できていると述べています。文書をデジタルで送信および追跡できるため、印刷して送付する必要性が減ります。さらに、文書を正しい宛先に物理的に転送する必要がなくなり、従業員体験全体が向上します。
- ▶ **IT担当者は、対応する必要があるヘルプデスクチケットの数を削減。**Adobe Acrobat DCで標準化して以降、IT部門が解決する必要がある、文書管理製品に関連するヘルプデスクチケットの使用量が大幅に減りました。これによりIT担当者は、自社が直面している、急を要する複雑な問題により注力できるようになります。
- ▶ **IT担当者は、ソフトウェアの監視に要する時間を短縮。**Adobe Admin Consoleを利用すれば、IT担当者は、社内のソフトウェア使用状況を監視するために多大な時間を費やす必要がなくなります。Adobe Admin Consoleにより、ライセンスの使用状況の可視性を高め、ライセンスを迅速に再配布し、ユーザーのリストを簡単に生成できます。これにより、より効率的に内部監査を実施し、セキュリティレポートを生成できるようになります。

## モデル組織

Forresterは、面接調査にもとづき、TEIのフレームワークとモデル組織を作成し、ROI分析をおこないました。これにより、財政的に影響を受ける分野が明らかになりました。モデル組織は、面接調査した3つの組織を代表するものであり、次のセクションで総体的な財務分析を示すために使用されます。Forresterが面接調査にもとづいて作成したモデル組織の特性は次のとおりです。

**モデルの説明。**従業員数5,000人、年間売上11億ドルのグローバルな組織。面接調査を受けた企業と同様に、規制の厳しい業界に属しています。Adobe Acrobat DCを利用する前は、競合他社の文書作成および編集ソフトウェアを使用し、紙ベースのプロセスが混在していました。標準化、可視性、デジタルプロセスの欠如により、文書の作成と管理は効率性が低く、費用がかかっていました。さらに、組織内における同ソフトウェアの使用状況の追跡および内部監査を実行するためのより優れた方法を必要としていました。

「ユーザーが時間を節約できるのは確実で、不満も減っています。Adobe Acrobat DCは以前の製品よりも動きが速く、使い方が簡単で、信頼性が高いと断言できます」

製品マネージャ、  
医療企業



「Adobe Acrobat DCのサブスクリプションに移行して以来、かつてないほど迅速かつ容易に、アドビにサポートをリクエストできるようになりました。直接、開発元に問い合わせることができるのです」

製品マネージャ、医療企業



「Adobe Acrobat DCに移行したことで、ついにアプリケーションを一括管理することができるようになりました。ライセンスを一元的に発行、再割り当て、取り消し、監査することができるようになったのです。このようなことは、エンタープライズポータルを持つ前にはまったくできませんでした」

製品マネージャ、  
医療企業



**導入の特徴。**モデル組織は、すべてのPDF文書をAdobe Acrobat DCで標準化しています。組織全体でAdobe Acrobat DCを使用していますが、財務・会計、マーケティング、ITおよび人事部門においてより頻繁に使用されています。これらの部門にAdobe Acrobat DCの「パワーユーザー」が存在している傾向にあります。さらに、モデル組織にはオフィス外で顧客とやり取りを行う現場担当者が数多く存在しています。これらの現場担当者は、主にモバイル版のAdobe Acrobat DCを使用しています。モデル組織は、1,200のAdobe Acrobat DCライセンスを購入し、1年目の開始時にすべてのライセンスを導入します。1年目には、採用曲線に従って、採用されるAdobe Acrobat DCの機能と使用されるプロセスが増えていくと想定しています。



### 主な仮定

Adobe Acrobat Pro DC

ライセンス数 : 720

Adobe Acrobat Standard Dc

ライセンス数 : 480

現場担当者数 : 170

# 便益の分析

モデル組織に適用された定量化された便益データ

## 総便益

参照名	便益	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値 (PV)
Atr	エンドユーザーの効率性	\$406,980	\$798,660	\$798,660	\$2,004,300	\$1,630,076
Btr	紙とハードウェアの費用削減	\$168,506	\$282,506	\$282,506	\$733,519	\$598,915
Ctr	ヘルプデスクの時間の短縮	\$15,660	\$29,754	\$29,754	\$75,168	\$61,181
Dtr	システム管理費用の削減	\$52,837	\$60,674	\$60,674	\$174,184	\$143,762
	総便益 (リスク調整後)	\$643,983	\$1,171,594	\$1,171,594	\$2,987,171	\$2,433,934

## エンドユーザーの効率性

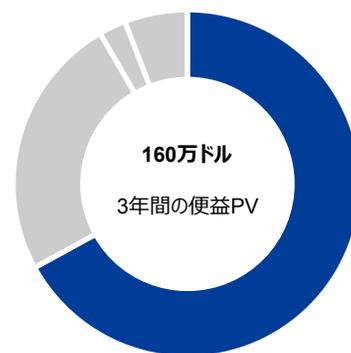
面接調査を受けた企業は、エンドユーザーの効率性を高める要因について次のように説明しました。

- ユーザーは、Adobe Acrobat DC を使用することで、PDF ドキュメントをより迅速に作成または共同作業をおこなえと言及。また、編集機能で容易に注釈を加え、文書の正確性を維持したまま、他のユーザーと同じバージョンのファイルで共同作業をおこなえます。
- ユーザーは元のソースファイルを見つけることができなくても、PDF ドキュメントを簡単に編集可能。これにより、ユーザーは文書を再作成したり、編集するためのファイルを見つけるために、様々なファイルの保存場所を検索したりする必要がなくなり、多くの時間を節約できます。
- Adobe Acrobat DC の署名状況を追跡する追加機能により、ユーザーの時間を節約。従来のプロセスでは、署名状況を監視するために、手動による管理作業が数多く必要でした。署名の進捗を把握することは困難で、文書の更新を受け取るためには、署名者に連絡する必要がありました。Adobe Acrobat DC なら、Adobe Sign を使用して署名用の PDF を送信し、署名プロセスを追跡できます。さらに、ユーザーは、これらのプロセス管理に費やす時間を短縮することに加えて、署名サイクルにかかる時間の短縮についても言及しました。

モデル組織に関して、Forrester は以下のように仮定しています。

- モデル組織は、Adobe Acrobat Pro DC のライセンスを 720、Adobe Acrobat Standard DC のライセンスを 480 購入し、すべてを 1 年目の初めに導入。
- Adobe Acrobat Pro DC のユーザーは、パワーユーザーであると定義。それらのユーザーは、契約書や機密文書を大量に取り扱う、または財務やマーケティング、IT、調達などの関連文書を扱う部署に所属しています。Adobe Acrobat Pro DC のユーザーは、従来の製品から移行することで、1 年目に年間で平均 33 時間を節約できます。採用が進むにつれて、削減できる時間は 2 年目で 65 時間に増えます。
- Adobe Acrobat Standard DC のユーザーは、ライトユーザーであると定義。時々使用しますが、多くの場合は繰り返し実行されるプロセスではなく、1 回限りのタスクまたはプロジェクトで使用します。一般的には、これらのユーザーはタスクを完了するうえで、それほど多くの機能を必要としません。Adobe Acrobat Standard DC のユーザーは、平均で、1 年目に 17 時間を節約できます。2 年目までには、削減できる時間は 33 時間に増えます。

上の表は、以下に記載されている分野のすべての便益の総額と 10% のリスク調整後の現在価値を示しています。3 年間にモデル組織にもたらされる総便益のリスク調整後の現在価値は 240 万ドル以上になります。



エンドユーザーの効率性：  
総便益の 67%

- ▶ 便益を得るこれらのエンドユーザーの1時間当たりの給与は、平均\$30。
- ▶ 時間の節約により、50%の生産性向上を見込む。これは、節約された時間の半分が別の生産的な作業に振り替えられると、控えめに仮定しています。

以上の便益は、次のリスク要因によって変化します。

- ▶ 各種ユーザーグループの Adobe Acrobat DC の採用率と、採用を促進するために提供されるトレーニングの量。また、PDF 文書を Adobe Acrobat DC で標準化するかどうかによっても、採用率は左右します。
- ▶ 紙文書からデジタル文書への切り替えを含め、企業が従来の作業方法を変えることができる速度。モデル組織は多くの作業に紙を使用しているため、時間削減の余地が残されています。また、この変更には、他の種類のデジタル文書から PDF への移行も含まれます。

影響するリスクとは、組織のビジネスニーズまたは技術ニーズが投資によって満たされず、結果として全体的な総便益が低下することです。不確実性が高まるほど、便益予測の潜在的な範囲が広がります。

こうしたリスクを考慮し、Forresterはこの便益を15%下方調整して、3年間のリスク調整後の合計PVを160万ドルとしています。

### エンドユーザーの効率性：計算表

参照名	評価項目	計算式	1年目	2年目	3年目
A1	Adobe Acrobat Pro DC のユーザー数	面接調査	720	720	720
A2	Acrobat Pro DC のユーザーごとに短縮される1年あたりの時間	推定	33	65	65
A3	Adobe Acrobat Standard DC のユーザー数	面接調査	480	480	480
A4	Acrobat Standard DC のユーザーごとに短縮される1年あたりの時間	推定	17	33	33
A5	エンドユーザーの時間当たりの給与	推定	\$30	\$30	\$30
A6	生産性向上	推定	50%	50%	50%
At	エンドユーザーの効率性	$(A1 \times A2) + (A3 \times A4) \times A5 \times A6$	\$478,800	\$939,600	\$939,600
	リスク調整率	↓15%			
Atr	エンドユーザーの効率 (リスク調整後)		\$406,980	\$798,660	\$798,660

## 紙とハードウェアの費用削減

面接調査を受けた企業は、紙とハードウェアの費用削減を促進する要因について次のように説明しました。

- ▶ 従来の紙ベースのプロセスをデジタル化することで、文書の印刷と送付に費やしていた年間費用を削減。
- ▶ また、特定の使用事例において、デジタルプロセスに移行することで、Adobe Acrobat DC に投資する前はワークフローに必要だったいくつかのハードウェアを交換できたと回答。モバイル版の Adobe Acrobat DC を利用することで、現場の従業員は迅速に文書を作成して顧客と共有できます。同様の作業のために、従来は、モバイルプリンターとノート PC、モバイルルーターが必要でした。Adobe Acrobat DC を利用することにより、組織はきわめて低い費用で、これらの機器をタブレットに置き換えることができます。

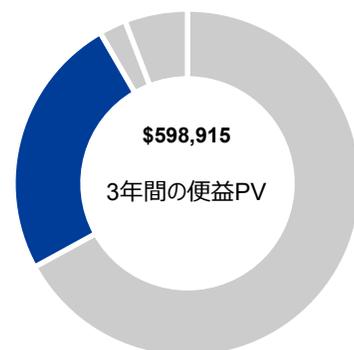
モデル組織における効果は、以下の条件で算出されています。

- ▶ モデル組織は、従来の印刷と紙ベースのワークフローをデジタル化することにより、紙および送料の年間費用を\$240,000削減。
- ▶ 1年目には採用曲線に従い、ユーザーは Adobe Acrobat DC の機能に慣れ、次第に採用が広がる。この変更管理作業を考慮して、1年目の紙とハードウェアの削減率を50%低くしています。
- ▶ モデル組織が提供するいくつかのサービスでは、従業員が顧客に出向く必要がある。Adobe Acrobat DC に投資して以降、モデル組織はハードウェアをタブレットに置き換えました。
- ▶ モデル組織は、従来の機器を廃止することによって、現場担当者あたり\$675節約。この金額は、機器の費用と、その機器の交換に必要なタブレットの費用を反映しています。
- ▶ モデル組織は、Adobe Acrobat DC に投資するより前に、フィールドサービスのプロセスを最新化していたため、これらのハードウェア削減の50%のみが Adobe Acrobat DC に起因。

紙とハードウェアの費用削減は、次の条件によって異なります。

- ▶ 紙文書からデジタル文書への切り替えなど、組織が従来の作業方法から変化する速度。
- ▶ 顧客に対応する現場担当者のニーズと、作業を完了するうえで必要な機器。

こうしたリスクを考慮し、Forresterはこの便益を5%下方調整して、3年間のリスク調整後の合計PVを\$598,915としています。



紙とハードウェアの費用削減：  
総便益の25%



紙と送付のための費用を、  
3年間で\$600,000削減

#### 紙とハードウェアの費用削減：計算表

参照名	評価項目	計算式	1年目	2年目	3年目
B1	Adobe Acrobat DC により削減された印刷および送付のための費用	面接調査	\$120,000	\$240,000	\$240,000
B2	Adobe Acrobat DC への切り替えによるハードウェア費用の削減額 (現場担当者ごと)	面接調査	\$675	\$675	\$675
B3	現場担当者の数	面接調査	170	170	170
B4	Adobe Acrobat DC によるハードウェア削減率	推定	50%	50%	50%
Bt	紙とハードウェアの費用削減	$B1 + (B2 \times B3 \times B4)$	\$177,375	\$297,375	\$297,375
	リスク調整	↓5%			
Btr	紙とハードウェアの費用削減 (リスク調整後)		\$168,506	\$282,506	\$282,506

## ヘルプデスクの時間短縮

面接調査を受けた企業は、ヘルプデスクの時間短縮を促進する要因について次のように説明しました。

- ▶ Adobe Acrobat DC に投資する前は、IT 部門は、他の文書作成・管理製品に関する従業員からの要望を常に受理。
- ▶ 面接調査を受けた企業は、Adobe Acrobat DC に投資して以来、文書の管理と作成に関連するヘルプデスクチケットが明確に減少していると言及。

モデル組織における効果は、以下の条件で算出されています。

- ▶ Adobe Acrobat DC に投資する前、モデル組織は文書管理製品に関連するヘルプデスクチケットを月あたり 100 枚受理。Adobe Acrobat DC の利用により、モデル組織は月当たり 95 枚のヘルプデスクチケットを削減します。
- ▶ 1 年目には採用曲線に従い、ユーザーが Adobe Acrobat DC の機能に慣れ、以前の製品から次第に移行。このことを考慮して、1 年目に回避できるヘルプデスクチケット数を 50 枚としています。
- ▶ 平均的なヘルプデスクチケットの解決には 30 分を要す。
- ▶ これらの問題に対応しているヘルプデスクの従業員の 1 時間あたりの平均給与は\$58。

ヘルプデスクの時間がどれだけ短縮するかは、次の要因によって変わります。

- ▶ ヘルプデスクチケットの解決に専念する社内リソースとワークフロー。

こうしたリスクを考慮し、Forresterはこの便益を10%下方調整して、3年間のリスク調整後の合計PVを\$61,181としています。

「常にチケットを受け取っていました。Adobe Acrobat DC に移行すると、チケットは完全にではありませんが、ほとんど来なくなり驚きました。それは素晴らしいことでした」

製品マネージャ、  
医療企業



### ヘルプデスクの時間の短縮：計算表

参照名	評価項目	計算	1 年目	2 年目	3 年目
C1	Adobe Acrobat DC に移行前の月あたりのヘルプデスクチケット数	面接調査	100	100	100
C2	Adobe Acrobat DC に導入後の月あたりのヘルプデスクチケット数	面接調査	50	5	5
C3	Adobe Acrobat DC の利用によって削減された年間ヘルプデスクチケット数	$(C1-C2) \times 12$	600	1,140	1,140
C4	チケットの解決にかかる平均時間（単位：時間）	面接調査	0.5	0.5	0.5
C5	ヘルプデスク担当者の 1 時間あたりの平均給与	推定	\$58	\$58	\$58
Ct	ヘルプデスクの時間短縮	$C3 \times C4 \times C5$	\$17,400	\$33,060	\$33,060
	リスク調整	↓10%			
Ctr	ヘルプデスクの時間短縮（リスク調整後）		\$15,660	\$29,754	\$29,754

## システム管理費用の削減

面接調査を受けた組織は、システム管理費用の削減を促進する要因について次のように説明しました。

- ▶ 面接調査を受けた組織は、Adobe Admin Console を使用して Adobe Acrobat DC を導入することで、従業員のソフトウェア使用状況をより明確に把握できるようになり、その結果、内部監査の効率が大幅に向上していると言及。Adobe Admin Console を利用する前は、手間のかかる手動による監査プロセスに苦慮していました。
- ▶ Adobe Acrobat DC への投資により、Adobe Admin Console を利用して、すべてのユーザーを一元管理。これにより、短時間でアクティブユーザーを確認できます。
- ▶ 監査プロセスの改善により、文書管理ソフトウェアの監視が簡便化。情報セキュリティチームは、様々な PDF ソフトウェアを使用していたユーザーのリスクを特定および評価するために、大量のセキュリティレポートを生成する必要がなくなりました。Adobe Admin Console を利用すれば、セキュリティチームは必要なセキュリティパッチを簡単に監視および特定できます。
- ▶ 監査プロセスが改善された結果として、組織は使用されている Adobe Acrobat DC のライセンス数を正確に追跡して、ライセンスの過剰導入を正すことができるようになり、ソフトウェアベンダーから多額の罰金を回避。

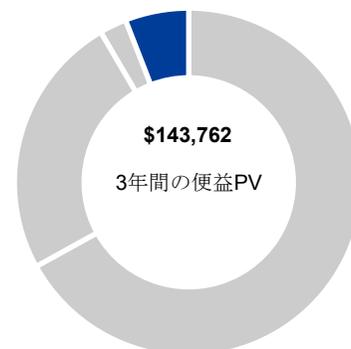
モデル組織における効果は、以下の条件で算出されています。

- ▶ Adobe Acrobat DC に投資する前、モデル組織では、2 人の IT 担当者が月に 1 回、10 時間をかけてシステム監査を実施。また、四半期ごとに 4 時間の短い監査も実施していました。
- ▶ Adobe Acrobat DC への投資後、この監査プロセスは、毎月 30 分の監査と、四半期ごとの 15 分の監査に短縮。
- ▶ 1 年目には採用曲線に従い、ユーザーが Adobe Acrobat DC の機能に慣れ、以前の製品から次第に移行。この点を考慮し、Adobe Acrobat DC によって短縮される監査プロセスを、1 年目では半分のみとします。
- ▶ システム監査を担当する IT 担当者の 1 時間あたりの平均給与は\$58。
- ▶ 従来の方では、情報セキュリティチームは、毎月約 5 時間をかけて、セキュリティレポートを作成し、分析。Adobe Acrobat DC により、同チームはこれらのレポートを 15 分で生成できます。
- ▶ レポートの生成を担当するセキュリティ担当者の 1 時間あたりの平均給与は\$43。
- ▶ 監査プロセスの改善により、モデル組織は、100 人のユーザーにライセンスが過剰導入されていることを特定。この問題は修正され、モデル組織は 1 ユーザーあたり\$500 の罰金を回避します。

システム管理費用の削減額は、次の要因によって異なります。

- ▶ 確立された内部監査およびセキュリティレポート生成プロセス。
- ▶ 過剰に導入されているソフトウェアの数と、この違反に対する罰金額。

こうしたリスクを考慮し、Forresterはこの便益を10%下方調整して、3年間のリスク調整後の合計PVを\$143,762としています。



システム管理費用の削減：  
総便益の6%

「監査では、従業員がノート PC に何をインストールしているかを確認するために、ネットワークをスキャンする必要がありました。次に、すべてのユーザーのメールリストを生成し、そのユーザーたちに連絡して、実際にそれを使用しているかどうか、ソフトウェアの代金を支払ったかどうかを確認しなければなりません。非常に手間がかかり、膨大なリソースが必要なプロセスでした」

IT 部門の上級バイヤー、公益サービス企業



## システム管理費用の削減：計算表

参照名	評価項目	計算式	1年目	2年目	3年目
D1	Adobe Acrobat DC の導入前、システム監査にかかっていた時間	面接調査	136	272	272
D2	Adobe Acrobat DC の導入後、システム監査にかかる時間	面接調査	7	14	14
D3	IT 担当者の 1 時間当たりの平均給与	推定	\$58	\$58	\$58
D4	システム監査時間の短縮	$(D1-D2) \times D3$	\$7,482	\$14,964	\$14,964
D5	Adobe Acrobat DC の導入前、セキュリティレポートの生成と調査にかかっていた時間	面接調査	30	60	60
D6	Adobe Acrobat DC の導入後、セキュリティレポートの生成と調査にかかる時間	面接調査	1.5	3.0	3.0
D7	セキュリティ担当者の 1 時間当たりの平均給与	推定	\$43	\$43	\$43
D8	セキュリティレポート生成時間の短縮	$(D5-D6) \times D7$	\$1,226	\$2,451	\$2,451
D9	ライセンス管理に関する罰金の回避	$100 \text{ ユーザー} \times \$500$ (ユーザーあたり)	\$50,000	\$50,000	\$50,000
Dt	システム管理費用の削減	$D4+D8+D9$	\$58,708	\$67,415	\$67,415
	リスク調整	↓10%			
Dtr	システム管理費用の削減 (リスク調整後)		\$52,837	\$60,674	\$60,674

## 定量化できない便益

モデル組織は以下のような定量化できない便益も獲得しています。

- Adobe Acrobat DC と確立済みの業務部門アプリケーションとの統合。**いくつかの組織は、本製品の便益として、Microsoft Office 365 アプリケーションと統合できることを強調しました。Adobe Acrobat DC は、Microsoft SharePoint、OneDrive および Office 365 アプリケーションと統合できるため、生産性が高まると同時に、すでに信頼して利用している Microsoft 製品の価値を最大化できます。

## 柔軟性

柔軟性の価値は組織ごとに異なり、その価値の判断基準も異なります。組織が Adobe Acrobat DC の導入を選択し、その後、用途の拡大やビジネスチャンスを実現するには、いくつかの状況が考えられます。

- Adobe Acrobat DC の利用を新しいユーザーとワークフローにも拡張。**面接調査を受けた組織は、Adobe Standard DC の利用をさらに多くのワークフローと、すでに導入済みの部門以外の様々な部門に拡張するつもりだと述べました。この拡張により、新しいユーザーが時間を削減し、紙と送付にかかる費用をさらに削減できると想定しています。

柔軟性は、特定のプロジェクトの一部として定量的に評価することも可能です (付録Aを参照)。

TEI で定義する柔軟性とは、追加の能力や機能に投資して、将来の追加投資を見越したビジネス上の便益を得ることです。その結果、将来の取り組みに対する「権利」または能力を確保できます。ただし、このようにすることは強制ではありません。

# 費用の分析

## モデル組織に適用される定量化された費用データ

### 総費用

参照名	費用	初期費用	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値 (PV)
Etr	Adobe Acrobat DC のライセンス料	\$0	\$216,720	\$216,720	\$216,720	\$650,160	\$538,951
Ftr	導入とトレーニング	\$71,500	\$39,600	\$0	\$0	\$111,100	\$107,500
	総費用 (リスク調整後)	\$71,500	\$256,320	\$216,720	\$216,720	\$761,260	\$646,451

### Adobe Acrobat DCのライセンス料

モデル組織における効果は、以下の条件で算出されています。

- モデル組織は、Adobe Acrobat DC のサブスクリプション料金を利用。
- モデル組織は、1年目の初めに Adobe Acrobat Pro DC のライセンスを 720 購入、その費用は 1 ライセンスあたり平均\$198。
- モデル組織は 1年目の初めに Adobe Acrobat Standard DC のライセンスを 480 購入、その費用は 1 ライセンスあたり\$133。
- すべてのライセンスは 1年目の初めに導入され、3年間の分析期間の間はライセンスを追加で購入しない。

これらの費用は、次のリスク要因によって変化します。

- ソフトウェアのライセンス料は、同じベンダーから他の製品ライセンスを購入している場合、数量割引やその他の割引により変化する場合があります。

こうしたリスクを考慮し、Forresterはこの便益を5%下方調整して、3年間のリスク調整後の合計PVを\$538,951としています。

上記の表は、以下に示す分野の全費用の合計と、10%下方修正された現在価値をまとめたものです。モデル組織のリスク調整後の総便益は、3年間で\$640,000を超える現在価値になると予想されます。

導入リスクとは、投資案が当初または期待される要件から外れ、見積もりより多額の費用が発生するリスクのことです。不確実性が高まるほど、コストの見積もりの成果範囲は広がります。

### Adobe Acrobat DC のライセンス料 : 計算表

参照名	評価項目	計算式	初期費用	1年目	2年目	3年目
E1	Adobe Acrobat Pro DC のライセンス	面接調査		720	720	720
E2	Acrobat Pro DC の 1 ライセンスあたりの料金	推定		\$198	\$198	\$198
E3	Adobe Acrobat Standard DC のライセンス	面接調査		480	480	480
E4	Acrobat Standard DC の 1 ライセンスあたりの料金	推定		\$133	\$133	\$133
Et	Adobe Acrobat DC のライセンス料	$(E1 \times E2) + (E3 \times E4)$	\$0	\$206,400	\$206,400	\$206,400
	リスク調整	↑5%				
Etr	Adobe Acrobat DC のライセンス料 (リスク調整後)		\$0	\$216,720	\$216,720	\$216,720

## 導入とトレーニング

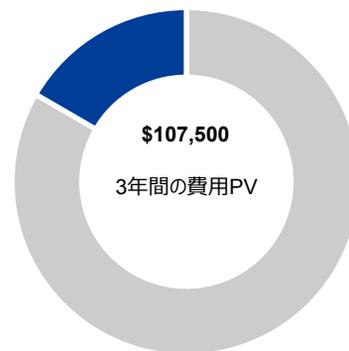
モデル組織における効果は、以下の条件で算出されています。

- モデル組織では、5人の従業員が10週間にわたって、25%の時間を Adobe Acrobat DC の導入に費やす。この時間には、計画、設定、テストの時間が含まれています。モデル組織は継続的に Adobe Acrobat DC の採用を促進するため、組織全体で使用を促す活動にかなりの時間を割きます。この時間は、500時間の導入時間に含まれています。
- モデル組織は、各自の役割に最適な Adobe Acrobat DC の使用方法を理解できるように、ユーザーに継続的にトレーニングを提供。ユーザーは、事前に、基本的なトレーニングに1時間を費やしました。その後、1年目に、Adobe Acrobat DC の利用が広がるにつれて、トレーニング資料とアドビが提供する動画の視聴に平均1時間を費やします。

以上の費用は、次のリスク要因によって変化します。

- 環境と導入の範囲によっては、Adobe Acrobat DC の設定、テスト、試運転、導入にさらなる事前作業が必要になる場合があります。
- ユーザーが Adobe Acrobat DC の機能の使用方法を学び、採用するために必要なトレーニングと変更管理作業の量は、その組織が以前使用していたプロセスやツール、および変更と標準化に関するその組織の文化によって変わります。

こうしたリスクを考慮し、Forresterはこの費用を10%上方調整して、3年間のリスク調整後の合計PVを\$107,500としています。



導入とトレーニング：  
総費用の17%

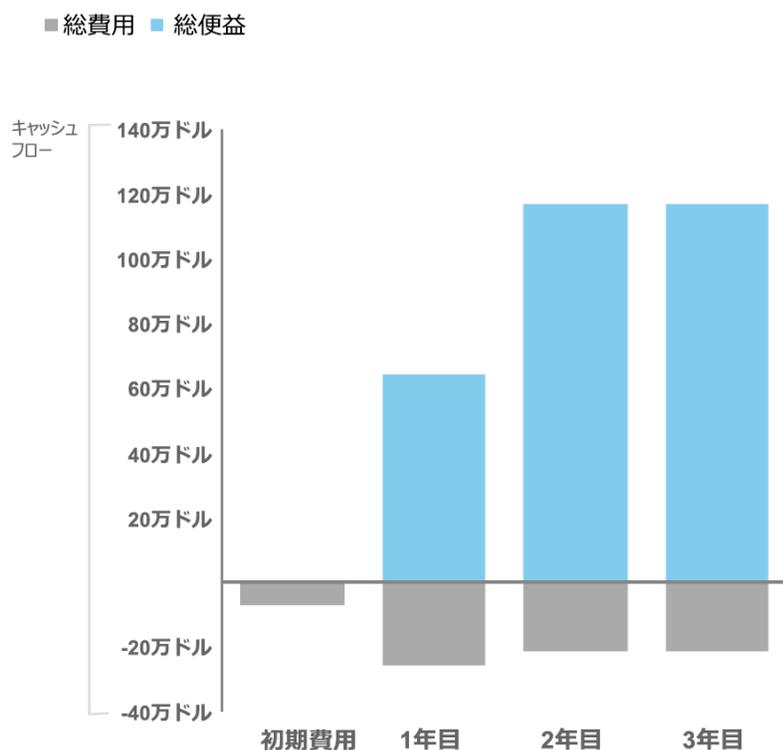
### 導入とトレーニング：計算表

参照名	評価項目	計算式	初期費用	1年目	2年目	3年目
F1	導入に費やされる IT 担当者の時間 (単位：時間)	担当者 5 人×5 時間×10 週	500			
F2	IT 担当者の 1 時間当たりの平均給与	推定	\$58	\$58	\$58	\$58
F3	トレーニング時間	ユーザー1,200 人×1 時間 (ユーザーあたり)	1,200	1,200		
F4	エンドユーザーの 1 時間当たりの平均給与	推定	\$30	\$30	\$30	\$30
Ft	導入とトレーニング	(F1×F2) + (F3×F4)	\$65,000	\$36,000	\$0	\$0
	リスク調整	↑10%				
Ftr	導入とトレーニング (リスク調整後)		\$71,500	\$39,600	\$0	\$0

# 財務状況

リスク調整後の3年間の統合数値

## キャッシュフローチャート (リスク調整後)



「便益」および「費用」の項で計算した財務データを使用して、モデル組織の投資のROIと正味現在価値を算出できます。Forresterは、この分析において、年間割引率を10%と想定しています。



これらのリスク調整済みのROIとNPV値は、「便益」と「費用」の各項に示すリスク未調整の値に、リスク調整係数を適用したものです。

### キャッシュフロー分析 (リスク調整後の推計)

	初期費用	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値 (PV)
総費用	(\$71,500)	(\$256,320)	(\$216,720)	(\$216,720)	(\$761,260)	(\$646,451)
総便益	\$0	\$643,983	\$1,171,594	\$1,171,594	\$2,987,171	\$2,433,934
純便益	(\$71,500)	\$387,663	\$954,874	\$954,874	\$2,225,911	\$1,785,483
ROI						277%

# Adobe製品概要

以下の情報は、アドビにより提供されたものです。Forresterはいかなる申し立ても受け付けず、アドビまたはその製品を推奨するものではありません。

デジタル技術は、生活の様々な面をかつてないほどの速さで変革しています。このようなデジタル変革は、エキサイティングである一方で、適切なコンテンツを的確な相手に、タイミング良く、今まで以上に迅速に届けなければならないという大きなプレッシャーを組織に与えています。

優れた顧客体験は、市場におけるリーダーとその他大勢を分ける要素です。アドビはデジタル体験を通して世界を変革しています。人々にインスピレーションを与え、業界を変革し、世界を前進させる優れた体験を生み出す、すべての人を支援します。

アドビが業界で独自の地位を占めているのは、卓越した体験を設計および提供するうえで必要なあらゆるものを提供できる唯一の企業だからです。アドビのクラウド製品は、構想から計画、作成、配信、管理、測定に至るまで、コンテンツワークフローをまたいで役立ちます。



## Adobe Creative Cloud

世界で最も革新的でクリエイティブなアプリケーション、サービス、アセット、コミュニティをひとつにしました。そのため、どこにいても最高の作品を作成して共有できます。Adobe PhotoshopやPhotoshop Lightroom、Adobe Stockなどが含まれます。



## Adobe Document Cloud

電子署名など、文書ワークフローをデジタル化するうえで必要なあらゆるものを迅速かつ容易に利用可能で、Microsoft Office 365などの日々使用しているシステムと統合できます。業界最高峰のセキュリティとコンプライアンスに支えられる、Adobe Acrobat DC、Adobe Sign、強力な各種モバイルアプリが含まれます。



## Adobe Experience Cloud

クラウドプラットフォーム上に統合された、マーケティング、分析、広告、商取引向けの業界最高峰の製品により、優れた顧客体験と高いパフォーマンスの提供を支援します。Adobe Advertising Cloud、Adobe Analytics Cloud、Adobe Marketing Cloudなどが含まれます。

人工知能（AI）がビジネスの仕組みを変革しています。Adobe Senseiは、創造性、文書ワークフロー、デジタルマーケティングの変革を牽引しています。Adobe Senseiにより、アドビ製品の多くの機能が強化され、さらなる革新が続いています。

## 投資の回収

アドビは、あらゆる企業に対して、迅速に便益と価値を提供することで定評があります。公表されているForrester Total Economic Impact™調査の結果によると、アドビの顧客企業のほとんどが、売上の増大、IT費用の削減、ビジネス効率と俊敏性の向上などの便益を得ています。

さらに、同調査によれば、利用するアドビ製品が多いほど、より大きな効果と価値を実現できます。



Adobe Analytics および Adobe Audience Manager の The Total Economic Impact™、アドビの委託による Forrester Total Economic Impact™調査（2018年12月）

# 付録A : Total Economic Impact

Total Economic ImpactはForrester Researchが開発した評価手法であり、企業のテクノロジーにおけ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提案を顧客に伝えるのをサポートします。TEI手法は、企業の皆様が、経営幹部や重要な利害関係者にITプロジェクトの具体的な価値を例証し、投資の正当性を示し、その価値を現実化するのに役立ちます。

## Total Economic Impact のアプローチ



**便益**とは、製品がビジネスにもたらす価値のことです。TEI手法では、便益の計測と費用の計測に同じ重みを与えることで、テクノロジーが組織全体に与える影響を徹底的に評価することができます。



**費用**では、製品の提案された価値または便益を提供するために必要なあらゆる費用が考慮されます。TEI手法の費用区分では、ソリューションに関連して既存の環境で継続的に発生する追加費用が考慮されます。



**柔軟性**とは、先に実施した初期投資の後、何らかの追加投資によって得られる可能性がある戦略的価値のことです。このような便益が得られるという可能性自体に、見積もり可能な現在価値が存在します。



**リスク**とは、便益と費用の見積りの不確かさを測定してものです。1) 見積もりが当初の期待値に一致する可能性、および 2) 見積もりを長期間にわたって確認し、追跡できる可能性を検討します。TEI手法では「三角分布」を適用します。

初期投資の欄には、「時間軸 0（導入時）」または 1 年目の開始時に発生した費用が記載されます。この費用には割引率が適用されません。キャッシュフローはすべて、各年の末日における割引率が適用されます。見積もりの総費用および総便益の各値について現在価値を計算しています。要約表の正味現在価値は、初期投資と各年の割引後キャッシュフローの現在価値の合計です。「総便益」、「総費用」、「キャッシュフロー」の各表の合計金額および現在価値については、端数の丸め誤差により合計値が一致しないことがあります。



### 現在価値 (PV)

利益（割引率）が設定されている場合の（割引後の）見積もり費用および便益の現時点での価値。費用および便益の現在価値からキャッシュフローの正味現在価値を計算します。



### 正味現在価値 (NPV)

利益（割引率）が設定されている場合の（割引後の）将来の正味キャッシュフローの現在価値。あるプロジェクトの正味現在価値が正であれば、通常は投資すべきであることを意味します。



### 投資対効果 (ROI)

プロジェクトに投資した金額に対する、期待される利益の割合。ROIは、純便益（便益から費用を引いた額）を費用で割ることによって求められます。



### 割引率

キャッシュフロー分析で、貨幣の時間的価値を考慮するために利用する利率。組織は通常、割引率を8～16%の範囲で設定しています。



### 回収期間

投資金額が回収され、損益分岐点に到達するまでの期間。純便益（便益から費用を引いた額）が初期投資または費用に等しくなる時点。