

優れたすばやいデジタルワークフローエクスペリエンスをもたらす Adobe Document Cloud

Adobe Document Cloud は、組織があらゆる種類の紙ベースのドキュメントプロセスを電子化できるように設計された一連のサービスおよびソフトウェアです。 Forrester Consulting は Adobe Acrobat DC または Adobe Sign (どちらも Adobe Document Cloud ソリューション) を利用している複数の顧客企業に面接調査およびアンケート調査を行いました。Adobe Document Cloud ソリューションを使用する以前、これらの組織は非効率で出費のかさむドキュメントプロセスに苦労していました。エンタープライズシステムはドキュメントプロセスのさまざまなステップを簡単にしていましたが、システム間のギャップは、E メール、紙、スキャン、ファックス、および配送で満たされていました。バラバラなドキュメントワークフローは混乱を招き、サイクル時間を遅らせて、従業員や顧客にとって悪い体験になります。

Adobe Acrobat DC と Adobe Sign によって、組織はこれらのギャップを埋めて、エンタープライズシステムと統合し、重要な文書をすばやく安全に作成し、共同作業を行い、署名することができます。Adobe Document Cloud によって、組織はコストを削減しながら、より効果的なデジタル文書ワークフローとより優れた顧客体験を提供します。

定量化された便益。面接調査を受けた顧客企業には、以下のリスク調整済みの定量化された便益があることが明らかになりました。

- 文書作成において、従業員は年間最大 50 時間を節約。Adobe Acrobat DC のユーザーは紙ベースのタスクを電子化して、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仕事を続け、さらに承認を得るために文書を送信およびトラックしています。
- 従業員は手作業の署名ステップを少なくすることで、署名処理ごとに 1.3 時間を節約。ユーザーは Adobe Sign を使用して、文書の準備、文書の交渉または見直し、追跡、再入力、およびアーカイブにおける非効率を解消します。
- Adobe Document Cloud はセキュリティおよびコンプライアンスリスクを減少させる。従業員は、機密情報を含む文書にパスワードを設定してプロジェクトをかけたり、文書を標準化してロックするためにテンプレートを使用したり、監査証跡を作成するために署名のために文書を追跡したりします。各 Adobe Acrobat DC ユーザーは、セキュリティやコンプライアンス改善に関して年間 ¥16,922 を節約します。
- エンド ツー エンドのデジタルワークフローで、組織は紙に関するコストを削減。各 Adobe Acrobat DC ユーザーは紙と送料のコストを年間 ¥19,742 を節約し、そして組織は Adobe Sign トランザクションごとに ¥1,240 を紙、インク、プリンター、スキャナー、および配送で節約します。また組織は環境影響も縮小します。
- Adobe Acrobat DC は PDF ソフトウェア管理をより簡単にすることで、IT 効率化を実現。IT はライセンス管理、導入、および更新で年間 300 時間を短縮します。Adobe Acrobat DC と Adobe Sign に要するトラブルシューティングはわずかです。

概要

「Adobe Sign の Total Economic Impact」と「Adobe Acrobat DC の Total Economic Impact」の 2 つの委託調査に基づいています

手法

TEI の枠組みの目的は、投資判断に影響を与える、費用、メリット、柔軟性、およびリスク要因を明らかにすることです。Forrester は、Forrester アナリスト、Adobe ステークホルダー、複数の既存 Adobe 利用顧客とのインタビューを含む多段階アプローチを用いて、Adobe Acrobat DC と Adobe Sign の経済効果を評価しました。Forrester は TEI 法を使用して、各調査のインタビューに基づく財務モデルを構築しました。

モデル組織

各調査では、インタビューを基に作成したモデル組織を使って、総合的な財務分析を示しています。

リスク調整率

Forrester は、便益や費用見積の不確実性を示すために、面接調査した企業によって明らかになった問題や懸念事項に基づいて財務モデルのリスク調整を行いました。



2.7 ~ 3.8 倍の投資利
益率 (ROI) 1 ユーザーあたり年間
50 時間まで節約 署名を 21 倍速く受け取る

Adobe Acrobat DC と Adobe Sign カスタマー ジャーニー

2 つの調査の参加者は以下のとおりです。

- › **Adobe Acrobat DC TEI:** Forrester は 1,300 ~ 2,300 Adobe Acrobat DC ユーザーを持つ企業 2 社に面接調査を行いました。さらに、Forrester は北米にある従業員 500 人以上の企業 50 社にオンラインアンケート調査を行いました。
- › **Adobe Sign TEI:** Forrester は昨年 9,000 ~ 400,000 以上の Adobe Sign トランザクションを行った企業 6 社に面接調査を行いました。

投資を推進する重要な要素と結果

面接調査およびアンケート調査を受けた企業は、以下の投資を推進する要素を共有していました。

› **バラバラなドキュメントワークフローは混乱や従業員の非効率を招く。**これらの企業はエンタープライズシステムに投資していましたが、ほとんどの文書タスクは E メール、ソフトコピー、紙など、これらのシステムの外で発生していました。文書は紙の文書またはスキャンされたファイルとして保存され、それらのファイルを後で見つけることを難しくしていました。PDF を編集する必要がある場合、従業員は元の文書を見つけて、編集し、その後に再び PDF に変換していました。失われた文書は作り直さなければなりません。紙のフォームのデータはエンタープライズシステムに再入力されなければなりません。かなりの時間が共同作業を要する文書、または署名のための送付された文書を追跡するために費やされました。往々にして、従業員が旅行中の時は、モバイルデバイスから文書を編集または署名する機能がない場合、プロセスは停止していました。これらのタスクで無駄になった時間は、従業員が高い価値の仕事に集中する能力を低下させ、これらのワークフローの困難は多くの場合、組織の顧客にも影響を与えていました。

› **紙ベースの文書処理はセキュリティとコンプライアンスリスクを増加させる。**企業は機密文書をセキュリティ保護するのに苦労していました。以前のプロセスでは、文書が共有、署名のために送信、および保存された時に、監査証跡を行うことが困難でした。共通の認識は、通常の署名はより安全だということでした。しかし、面接調査を受けた企業は、機密情報を含んだ紙の文書はより簡単に紛失され、関連する当事者に常に直接渡されることはないことに気付きました。紙または Word 文書は承認されていない変更が加えられていたり、間違った箇所に署名されていたり、または署名がされていない文書があったりして、間違いがある可能性が高くなっていました。

› **紙に依存することは費用がかかりました。**紙ベースのプロセスは、紙、プリンター、インク、ファックス送受信機、郵便代または送料を必要としていました。

「木を保護しながら時間も節約しています。30 秒後には経費報告書の記入を済ませて署名し、送信しています。そして次のこと取りかかっています。以前は何かを印刷したり、再度スキャンしたりするためだけに、プリンターまで何度も歩いて行っていました。そのようなことに信じられないくらい時間を浪費していました」

金融サービス、
顧客サービスの
マネージャー



面接調査およびアンケート調査を受けた企業は、以下の重要な投資結果を達成しました。

- › **Adobe Document Cloud は、従業員がデジタル文書を作成、共同作業、および署名する機能の効率性を向上させます。**従業員は Adobe Acrobat DC の変換や編集機能で、ソースドキュメントに関連する再処理を無くしました。それらは、紙、再入力、およびスキャンされた紙の文書を編集可能なデジタルファイルに変換することに関連する非効率やエラーを減らします。複数のソースのコンテンツをひとつの PDF ファイルにマージして、すべての関連情報をひとつの文書にまとめます。従業員は、コメントやレビュートールを使用して、ひとつの PDF ファイルで共同作業を行います。送信とトラックツールで、従業員はドキュメントの追跡にかかる時間を減らし、署名の送信ツールで従業員は署名手続きを迅速に行えます。Adobe Sign で、面接調査を受けた企業は署名サイクル時間が大きく減少したと言及しています。テンプレートの使用、トラッキングと通知機能、および署名ワークフローを使用することで、従業員は文書の準備、交渉、文書の追跡、およびデータの再入力にかける時間が減少します。
- › **組織は文書のセキュリティやコンプライアンスを簡単に改善できます。**Adobe Acrobat DC で、文書は安全に共有および署名されます。従業員はドキュメントにパスワードを設定してプロジェクトをかけたり、ドキュメントを共有する時にドキュメントの正確さを維持するようにしたり、送信とトラックを使用して監査証跡を提供したり、機密情報を編集したりできます。Adobe Sign によって署名プロセスはより安全です。Adobe Sign の機能で、機密情報を含む文書を署名者に直接送信し、パスワードまたは特定の地域で電子署名を追加できます。また企業は署名された文書でのエラーの減少、文書を標準化するためのテンプレート、監査証跡を提供するトラッキング機能を挙げました。
- › **主要エンタープライズシステムとモバイル機能の統合が Adobe Document Cloud の影響力を拡大する。**企業は、数分で API を設定して Adobe Acrobat DC と Adobe Sign を CRM システムや契約保存場所と統合することができたと回答しました。従業員はこれらのシステム内で文書ワークフローを開始して終了して、彼らや彼らの顧客の全体的な体験を改善できます。また、簡単に文書が必ず適切に作成、転送、および保存されるようにできます。また従業員は Acrobat Reader と Adobe Sign モバイルアプリを使用して、オフィスの外でも文書で共同作業を継続、または文書に署名することができるので、文書処理が旅行によって影響を受けません。
- › **より効率的で、安全なモバイル文書処理は、企業による顧客との対話にメリットを与える。**シンプルなデジタル文書ワークフローを求める従業員の期待が増え続けるように、顧客の期待も増加します。面接調査の対象企業は、以前の処理に関する顧客不満足と Adobe 投資後、特にデジタル署名処理に関する、顧客の熱心な反応について報告しました。ある企業は、Adobe Sign によって収益漸増と複数のグループにおいて売上実現までの時間が短縮されたことについて言及しました。さらに、従業員がこれらの処理に費やす時間を削減することで、従業員は組織にとってより多く量および価値がある仕事に時間を費やすことができます。

「統合により、ひとつのツールを利用して署名を完了し、契約の保存場所になることができました。以前は、それを実行するために複数のツールを使用していました。現在は、ひとつで何でもそろっています。ユーザーは Salesforce を使う必要があるだけです。Salesforce と Adobe Sign は非常にうまく連携しているので、2つのツールを使用していると気付いていない人さえいます

医療/ヘルスケア会社、
戦略ベンダー/アライアンスマネージャー



「ある顧客企業は、発注の仕方が簡単ではなかったので、当社との取引を停止して発注をやめることを検討していると告げてきました。その後、当社が Adobe Sign を導入した後に、その顧客企業は『驚きました。完全にわれわれの考えは変わりました。このプロセスを大きく変えてください、感謝いたします』と連絡してきました。そのエリアの売上が増加したことも付け加えておきます」

製薬会社、
シニアエンジニア



モデル組織

両方の面接調査の結果に基づいて TEI の枠組みとモデル組織を作成した後、ROI 分析を行いました。これにより、経済的に影響を受ける分野が明らかになります。

Adobe Acrobat DC モデル特性: モデル組織は PDF ドキュメント用に Adobe Acrobat DC を標準化しています。モデル組織は Adobe Acrobat DC 1,000 ユーザーを購入し、全ユーザーを 1 年目の開始時に導入しました。モデル組織は、1 年目により多くの Adobe Acrobat DC 機能が導入され、Adobe Acrobat DC がより多くのプロセスに使用されるので、ユーザー採用曲線があると推定しています。

Adobe Sign モデル特性: 最初の使用事例の後、Adobe Sign の使用率は、3 年目の終わりまでに 18 グループまで広がりました。企業は Adobe Sign を社内と社外の両方の署名で使用します。Adobe Sign の導入率は社内で 90% 以上、社外で約 80% です。各グループにおいて、Forrester は署名のための文書を作成するユーザーが 30 人存在し、2 つの頻繁に利用される使用事例（テンプレート、ワークフロー、または統合を含む）および多くの 1 回限りの使用事例があると仮定しています。

Adobe Acrobat DC と Adobe Sign は文書処理を一変する

Adobe Acrobat DC で、従業員は元の文書またはスキャンされた紙の文書から PDF 文書を簡単に作成し、その PDF ファイルを形式を維持したままソースファイルに戻し、文書を作り直すことにかける時間を減らすことができます。従業員は外出中にモバイルデバイスで文書にアクセスし編集します。従業員は PDF を見直して編集し、機密情報を含む文書をパスワード保護します。送信とトラックおよび署名の送信は、監査証跡を提供し、仕事を終了するまでの時間を減らします。Adobe Sign で、従業員はテンプレートをしようして文書を作成、直接適切な署名者に送信、トラッキング機能を使用して署名を取得にかかる時間を短縮できます。モバイル機能で、旅行中の署名者はあらゆるデバイスから署名して、サイクルを速めることができます。またセキュリティ機能によって、機密情報を含むデータは確実に保護されます。

総合的に、Adobe Acrobat DC と Adobe Sign は文書処理の効率を高め、コンプライアンスやセキュリティリスク、エラー、および紙の使用を少なくします。従業員は文書作成、共同作業、追跡、および保存で短縮した時間を、より価値の高いタスクに使用します。



主な前提

1,000 Adobe Acrobat DC ユーザー

3 年目までに Adobe Sign の 540 アクティブユーザー

3 年目までに 37,800 Adobe Sign トランザクション

80% 同意

「Adobe Acrobat DC は紙からデジタル処理の重要な一部です」

総便益: Adobe Acrobat DC

参照名	便益	導入時	1 年目	2 年目	3 年目	合計	現在価値
Atr	エンドユーザーの効率性	¥0	¥35,671,700	¥71,343,300	¥71,343,300	¥178,358,000	¥144,992,000
Btr	IT 管理コストの削減	¥0	¥731,032	¥731,032	¥731,032	¥2,193,100	¥1,817,990
Ctr	セキュリティとコンプライアンスの向上	¥0	¥7,614,920	¥15,229,800	¥15,229,800	¥38,074,600	¥30,951,700
Dtr	以前のプロセス費用回避	¥10,717,300	¥11,467,500	¥20,898,700	¥20,898,700	¥63,982,300	¥54,115,500
総便益 (リスク調整後)		¥10,717,300	¥55,485,100	¥108,203,000	¥108,203,000	¥282,608,000	¥231,877,000

総便益: Adobe Sign

参照名	便益	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
Atr	時間短縮	¥31,414,100	¥62,828,200	¥113,091,000	¥207,333,000	¥165,449,000
Btr	ハードコスト削減	¥12,378,500	¥24,757,000	¥44,562,500	¥81,697,900	¥65,193,900
	総便益 (リスク調整後)	¥43,792,600	¥87,585,100	¥157,653,000	¥289,031,000	¥230,643,000

- 従業員は、文書をより効果的に作成、管理、および共有できます。企業は、Adobe Acrobat DC を使用中に共同作業を行っている時に、文書のセキュリティ保護を簡単に実行およびコントロール、デジタルフォームでデータを素早くレビュー、PDF 文書を編集、および文書の正確さを維持できる機能について言及しました。ユーザーは、PDF をソースファイルに変換する機能および PDF ファイルを直接すばやく簡単に編集する機能によって、ユーザーはソースドキュメントを作り直すために費やす時間を短縮します。送信とトラックおよび署名の送信ツールは、これらのプロセスの管理に費やす時間を短縮します。またユーザーは署名サイクルの時間の短縮についても言及しました。平均すると、パワーユーザーは年間 50 時間を節約し、ライトユーザーは年間 12 時間を節約します。
- 従業員は署名プロセスに費やす時間を短縮。面接調査の対象企業は Adobe Sign テンプレートを使用して契約作成に費やす時間を短縮します。契約を電子化することで、組織は、赤線、エラー、未承認の編集、間違った場所の署名が劇的に減少し、サイクル時間が短縮します。企業は、ワークフローとリマインダーの送信によって文書は適切な人に転送され、トラッキングの時間を短縮させました。ほとんどの企業は Adobe Sign とエンタープライズシステムの間に最低ひとつの統合があり、これらのシステム内で電子署名のシームレスな使用、自動化された文書保存、およびデータの自動入力やメタデータフィールドからデータの読み込みを可能にします。全体的に、従業員は保守的に見てもトランザクションあたりに 1.3 時間短縮します。
- また IT 担当者はビジネスユーザーにより優れた体験を提供しながら、管理に費やす時間を短縮できます。企業は以前の PDF ツールと比較した場合の IT 管理作業の時間短縮について言及しました。たとえば、ライセンス管理、セキュリティの懸念、およびソフトウェア更新に費やす時間の短縮やユーザーの問題に対処する時間の短縮などがあります。Adobe Acrobat DC によって IT 担当者は年間 300 時間を節約します。
- 時間節約に加えて、社内プロセスや顧客との交流が改善。新入社員はオンラインで書類を入力し、初日から 2 ~ 3 時間を節約して、すぐに生産的になることができます。Adobe Sign で優れた顧客体験を提供して、あるグループは売上を 20% 以上増やし、別のグループは顧客のオンボーディングタイムを 22 日から 2 日に短縮し、新規取引からの増分収益を発生させて署名後の売上発生を早めました。調達や法務チームは同じスタッフでより多くの量の契約を管理できます。
- デジタルワークフローはセキュリティやコンプライアンスの改善を提供します。従来、組織は機密データの保護や、監査証跡の提供、コンプライアンスの証明、および問題の解決に要する費用に苦労していました。Adobe Acrobat DC で、組織はより優れたドキュメントセキュリティコントロールとトラッキング機能を使用できます。これは、コンプライアンス活動での時間短縮、コンプライアンス問題の減少、ドキュメントセキュリティの改善、およびペナルティー・罰金の削減によるもので、組織はこれらの改善によって年間 1 ユーザーあたり ¥16,922 を節約します。

「次のタスクのどれが
Adobe Acrobat DC
で改善されますか」

- 76% 署名を早く受け取った
- 62% ドキュメントによりすばやくアクセス
- 52% Adobe Acrobat DC をあらゆるデバイスから
- 52% ドキュメントを簡単に作成・編集できる
- 52% コントロールドキュメントセキュリティ、アクセス



Adobe Sign による素早い
簡単な販売署名プロセスに
より、売上 20% 増加



3年目の削減
43,000 ガロンの水
14,175 ポンドの木
3,600 ポンドのごみ

- › **紙の使用的削減は大きな節約を生む。**紙を使用することは、時間、紙、印刷、および送料の直接的な費用の両方で費用がかかる場合があります。Adobe Document Cloud を使用して、電子的に転送および署名できる電子文書を作成することで、組織は 1 ユーザーあたり年間 ¥19,742、紙や送料でトランザクションあたり ¥1,240 を節約します。3 年目の 37,800 トランザクションで、モデル組織は 43,000 ガロンの水、14,175 パウンドの木、および 3,600 パound のごみを削減しました。

コストにはライセンス料金、管理時間、およびトレーディング時間が含まれています

モデル企業には 3 種類のコストがありました。

合計コスト: Adobe Acrobat DC

参照名	費用	導入時	1 年目	2 年目	3 年目	合計	現在価値
Etr	Adobe Acrobat DC ライセンス費用	¥0	¥17,768,100	¥17,768,100	¥17,768,100	¥53,304,400	¥44,186,700
Ftr	導入とトレーニング	¥7,743,530	¥8,934,840	¥1,489,140	¥1,489,140	¥19,656,600	¥18,215,600
	総費用 (リスク調整後)	¥7,743,530	¥26,703,000	¥19,257,300	¥19,257,300	¥72,961,100	¥62,402,400

合計コスト: Adobe Sign

参照名	費用	導入時	1 年目	2 年目	3 年目	合計	現在価値
Ctr	Adobe Sign ライセンス料金	¥0	¥4,197,680	¥8,395,480	¥15,111,800	¥27,705,000	¥22,108,200
Dtr	管理時間	¥622,731	¥8,257,390	¥6,638,290	¥8,888,810	¥24,407,300	¥20,294,000
Etr	トレーニング時間	¥274,024	¥1,542,730	¥1,816,750	¥2,906,760	¥6,540,260	¥5,361,920
	総費用 (リスク調整後)	¥896,756	¥13,997,900	¥16,850,500	¥26,907,500	¥58,652,600	¥47,764,200

- › **ライセンス料金が Adobe に支払われる唯一の費用です。**モデル組織は Adobe Acrobat Pro DC 500 ユーザーを年間 ¥19,178 で購入し、Adobe Acrobat Standard DC 500 ユーザーを年間 ¥14,665 で購入します。モデル企業は 1 年目に 15,750 Adobe Sign トランザクション、3 年目に 56,700 トランザクションまで増加します。これは使用されたトランザクションに対して 33% バッファーに相当します。組織はトランザクションごとに ¥253 を支払います。
- › **管理者は導入や管理に時間を費やします。**モデル組織は Adobe Acrobat DC の計画、テスト、試験導入、および導入に事前に 300 時間を費やします。100 時間が事前に Adobe Sign の計画および初回使用事例の構築に費やされます。管理者は組織全体に両方の製品の使用を伝導して広めます。トラブルシューティングに費やす時間はごくわずかです。
- › **トレーニングに費やす時間はごくわずかです。**Adobe Acrobat DC ユーザーは基本トレーニングやトレーニング教材の見直しに 2 時間を費やします。Adobe Sign ユーザーは一般的なトレーニングに 1 時間、特定の使用事例のトレーニングにそれぞれ 1 時間を費やします。各グループの管理者 1 人はユーザーの問題を解決するためにトレーニングを受けます。

「電話は鳴りません。ユーザーに Adobe のビデオトレーニングを教えて、ウォータースルーを提供するスクリーンショットを送ります。それさえも使わない人がいます。すぐにログインして『ああ、使えば分かります。クリックして送信。了解です』。これは今まで使った中で最も直観的に使えるシステムです」

製薬会社、
シニアエンジニア



財務データのまとめ

「便益」と「費用」の各項で計算した数値に基づき、モデル組織が Adobe Acrobat DC と Adobe Sign を導入した場合の ROI と NPV を算出しました。Forrester はこの分析において、年間割引率を 10% に設定しています。

- › Adobe Acrobat DC の便益の合計利用価値 (PV) は ¥225,627,000 で、正味現在価値 (NPV) は 3 年間で ¥169,220,000 です。
- › Adobe Sign の便益の合計 PV は ¥225,627,000 で、NPV は 3 年間で ¥180,502,000 です。

Adobe Document Cloud



2.7 ~ 3.8 倍の ROI

詳細については、完全な Adobe Acrobat DC の調査報告書を [こちら](#) から、Adobe Sign の調査報告書を [こちら](#) からダウンロードしてご覧ください。

情報開示

本レポートは次の点に留意してご参照ください。

- › これらの調査は Adobe からの委託により、Forrester Consulting が実施しました。これらの調査は競合分析を目的としたものではありません。
- › Forrester は、他企業が得る潜在的な投資利益に関しては何の予測も行っておりません。読者は、このレポートに記載されている枠組みの範囲内で独自に見積を行い、Adobe Acrobat DC と Adobe Sign への投資の妥当性を判断されることをお勧めします。
- › Adobe はこの調査レポートの内容を確認し、Forrester にフィードバックを行いました。ただし、本調査および調査結果については Forrester がこれを編集・管理する権限を有し、調査結果と矛盾する変更や調査の趣旨が曖昧になるような変更は一切行っておりません。
- › Adobe が紹介するユーザー企業に対して調査を行いましたが、Adobe は調査に一切関与していません。

FORRESTER CONSULTING について

Forrester Consulting は、組織からの委託により第三者機関として客観的な調査を行い、これに基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個別のご要望に応じた長期のプロジェクトまで、専門知識と経験が豊富な Forrester Consulting のリサーチ アナリストが直接お客様に対応し、それぞれのビジネスに関する課題について専門的な知見を提供いたします。 <https://go.forrester.com/consulting/>

TEI について

Total Economic Impact™ (TEI) 法は、Forrester Research が開発した評価方法です。企業の意思決定プロセスの構築に役立ち、ベンダーは、評価結果に基づいて自社の製品やサービスの価値を顧客に紹介することができます。TEI 手法は、組織の経営幹部他の主要ビジネス利害関係者に向けて、IT イニシアチブの有形資産価値を実証、正当化および実現化する際に有益です。TEI 手法は、投資価値を評価するための 4 つの要素「便益」、「費用」、「リスク」、「柔軟性」により投資対効果を評価します。

<https://go.forrester.com/consulting/content-marketing-consulting/>

© 2017, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 無断複製、転載、配布を禁止します。本レポートは、調査時に入手可能な最も信頼できる情報に基づいて作成されました。本レポートの提案内容は調査時の判断に基づくものであり、変更されることがあります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar、および Total Economic Impact は、Forrester Research, Inc. の商標です。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。詳細については、forrester.com をご覧ください。