

Adobe Document Cloud & Microsoft 365 : デジタル体験の向上とコスト削減を実現

Adobe および Microsoft は、Microsoft 365 のアプリケーション内から Adobe Document Cloud の機能を使えるようにすることで、組織の生産性を向上させます。Document Cloud は、紙書類やマニュアルプロセスをエンドツーエンドのデジタル体験に変換することで、組織全体のデジタル化を促進させます。

Forrester Consulting は、2 つの Document Cloud ソリューションである、Adobe Sign および Adobe Acrobat DC に対して 2 件の Total Economic Impact™ (TEI) 調査を実施し、Document Cloud への投資によって考えられる経済的な影響に対するフレームワークを提供しました。Forrester は、Adobe Document Cloud ソリューションの使用による結果をよりよく理解し、評価するために、多くが Microsoft 365 と併せて Adobe ソリューションを使用している複数の Adobe の顧客にインタビュー調査を行いました。

定量的利益。 以下のリスク調整後の定量的利益は、インタビュー調査の対象となった企業の経験を表しています。

- ▶ **従業員は処理 1 件あたり平均 1.5 時間を短縮。** 組織は、Adobe Sign を使用してペンと紙を使った手作業による署名のワークフローをデジタル化して自動化することで、大幅に時間を節約し、その時間を価値のある作業に割り当てることができます。Adobe Sign は Microsoft 365 アプリケーション内から直接アクセスでき、以下のような効率を実現します。
 - 署名してもらうように文書を送信し、Microsoft Word、PowerPoint、Outlook、SharePoint、Teams でそのステータスを追跡。
 - SharePoint 内の自動化ワークフローに署名のステップを追加。
 - Microsoft Dynamics 365 for Sales 内で契約に署名し、契約を追跡し、保管。
- ▶ **登録処理を 2 時間短縮。** こういった一般的な電子サインによる時間の節約に加え、組織は Adobe Document Cloud ソリューションと Microsoft アプリケーションとの間の統合を利用して登録プロセスをデジタル化し、登録処理 1 件あたりさらに 2 時間を節約します。オンボーディングや登録手順を円滑に行うデジタルプロセスの利用は、こういった従来時間のかかる作業に費やす時間を短縮し、顧客体験を改善し、減少率を低下させます。
- ▶ **Acrobat Pro DC を使用するとユーザーは年間最大 65 時間を、また Acrobat Standard DC を使用すると年間最大 33 時間を節約。** Acrobat DC と Microsoft アプリケーションとの間の統合により、ユーザーが紙を使用する作業をデジタル化し、Microsoft アプリケーション内で直接 PDF を使って作業すると、組織は大きな節約を実現します。PDF の変換と編集によってユーザーは再作業を減らし、モバイル機能を利用してオフィス外でのワークストリームを継続し、文書を簡単に送信したり追跡したりできるようになります。Acrobat Pro DC ユーザーは、Acrobat のパワーユーザーとして定義されています。このようなユーザーは、金融、マーケティング、IT、調達など、多数の契約書、機密文書、そして付随文書を扱う部門で働いています。Microsoft の統合により、こういった Pro ユーザーがかなり複雑な作業を自動化できるようになり、Adobe Standard DC ユーザーよりもかなり多くの時間を節約できるようになります。Adobe Acrobat DC を Microsoft アプリ

要約

「Adobe Sign の Total Economic Impact」および「Adobe Acrobat DC の Total Economic Impact」の 2 件の委託調査を元としています。

調査手法

この TEI フレームワークの目的は、投資の意思決定に影響するコスト、メリット、柔軟性、およびリスク要因を洗い出すことです。Forrester は多段階アプローチを採用して Adobe Acrobat DC および Adobe Sign の影響を評価しました。ここには、Forrester アナリスト、Adobe 利害関係者、そして複数の現在の Adobe 顧客とのインタビューが含まれます。Forrester は TEI 手法を使用して各調査のインタビューの典型となる財務モデルを構築しました。

モデル組織

各分析は、財務分析集計を提示するために、インタビューを受けた企業をベースとしたモデル組織を構成して使用しています。

リスク調整

Forrester は、利益およびコスト見積に関する不確定要素を把握するために、インタビューを受けた組織の問題および懸念事項に基づく財務モデルのリスク調整を行いました。

ケーションと統合することにより、組織は以下のように文書タスクをより効率的にすることができま

- Office ファイルを PDF に変換し、複数の文書を 365 アプリケーション内の 1 つの PDF ファイルにまとめる。
 - フォーマットを維持したまま PDF ファイルを編集可能な文書ファイルに変換する。
 - SharePoint フォルダーを 1 つの PDF にまとめ、SharePoint 内でリアルタイムで文書をレビューし、コメントを追加する。
 - Acrobat DC 内で作業しながら OneDrive にあるファイルにアクセスしたり、OneDrive にファイルを保存する。
- › **紙や従来のハードウェアの使用を減らす。** 組織は、署名ワークフローやその他の文書タスクのデジタル化や自動化を通して紙や従来のハードウェアの使用を減らすことでコストを節約します。電子サインプロセスに切り替え、Adobe Document Cloud を Microsoft アプリケーションと統合することで、組織は発送、紙、インク、プリンター、スキャナーのコストを削減します。Adobe Sign ユーザーは、デジタルフォームに変換する文書 1 件あたり平均して 6 ドルを節約できます。また、従来のハードウェアをモバイル機器に置き換え、文書やワークフローにモバイルアクセスを提供することで、Adobe Acrobat DC を使用する組織はユーザー 1 人あたり最大 675 ドルを節約できます。
- › **Adobe DC を使用することで IT 管理者は年間 570 時間を節約し、コンプライアンス担当の正社員もまた、その時間を使ってより多くのビジネスに重要な活動を完了することができる。** Microsoft アプリケーション内で PDF ファイルを使ってシームレスに作業することでメリットがあるだけでなく、IT 管理者は年間 570 時間を節約し、組織はコンプライアンス担当の正社員を他の作業に振り分けることができます。Acrobat DC で標準化する前、IT 管理者はさまざまなレガシードキュメントソフトウェアソリューションの理解に苦労しているユーザーから頻繁にヘルプデスクチケットを受け取っていました。ユーザーを 1 つの使いやすいソリューションで標準化すると、こういった組織は毎月最大 95 件のヘルプデスクチケットをなくしてサポート費を削減できます。フォームを Adobe Document Cloud 内の標準化されたテンプレートに転送すると、組織は以前はこういったフォームの維持に専念していたコンプライアンスリソースを再割り当てできます。

さまざまなメリットを組み合わせると、これは 3 年間で 910 万ドル以上を生み出します。



2.8 倍から
4.2 倍の ROI



180 万ドル
から 730 万
ドルの NPV



28 倍速い
サイクル時間



120 万ドル分の紙と
ハードウェアの節約

「文書に変更があるたびに大きな遅れが生じていました。弊社ではさらに多くの契約を締結していて、監査証跡が不足していました。明らかにオーナーシップが不足しており、また両当事者から不正署名されるリスクもありました。」

複合企業の業務担当部長



Adobe Document Cloud のカスタマージャーニー

2つの調査の参加者は次のとおりです。

- › **Adobe Acrobat DC TEI** : Forrester は、800 から 14,000 の Adobe Acrobat DC を使用している 3 つの組織にインタビュー調査を行いました。

- ▶ **Adobe Sign TEI** : Forrester は、昨年に 1,000 から 2,000,000 件以上の Adobe Sign 処理を行った 6 つの組織にインタビュー調査を行いました。

投資の主な推進要因と結果

インタビュー調査の回答企業は、以下の投資推進要因を共有しています。

- ▶ **以前の署名プロセスが従業員や顧客の期待にできていなかった。** 手作業によるプロセスや生産性ツールが統合されていないことで、従業員が作業を迅速に完了することができず、影響の大きい作業に費やす時間が少なくなっていました。出張の多い従業員や遠隔地で勤務していた従業員は、モバイル機器で簡単に使用でき、プリンターやファックス機へのアクセスを必要としないソリューションを必要としていました。また、さまざまな地域に従業員を抱えるインタビュー調査を受けた企業は、重要な文書のサインオフに発送よりも速い手段を必要としていました。顧客は、署名プロセスを含むよりデジタルでモバイルな体験をますます期待するようになりました。
- ▶ **印刷や紙のコストが高すぎた。** 組織は、紙に依存する多数のプロセスを抱えていました。フォームは定期的に印刷され、発送され、スキャンされました。これは紙、インク、郵送料という観点からコストがかかるだけでなく、こういった文書の追跡と保管にかなりの手作業を必要としました。その結果、こういった企業にとって紙や印刷の予算はかなりのコストになりました。
- ▶ **手作業による署名や紙ベースの作業がセキュリティやコンプライアンスのワークフローを妨げていた。** インタビュー調査を受けた企業は、機密情報が記載された紙の文書は紛失しやすく、必ずしも直接関係者に届くわけではなかったと指摘しました。また紙の文書は、コンプライアンスや規制関係のテキストを変更しなければならないときに更新するのが難しくもありました。従業員は、元のファイルを見つけ、すべてのフォームを正しく更新し送付されたことを確認しなければならず、これは標準化されたデジタルフォームなしには困難でした。

インタビュー調査を受けた組織は、主に以下のような投資結果を達成しました。

- ▶ **署名サイクル時間が大きく短縮。** インタビュー調査を受けた組織では、署名取得までにかかる全体的な時間が大きく短縮されました。こういった短縮は、リモートワークにおけるモバイルを使った文書署名、エラーやエラーに関連したやり直しの削減、Microsoft アプリケーションから電子サインに直接アクセスすることで実現するワークフローの自動化、エンドユーザーが作成しなければならなかったフォームをテンプレート化してカスタマイズを省略することで実現しました。
- ▶ **デジタルワークフローが顧客体験を向上。** 登録プロセスをデジタル化することで、インタビュー調査を受けた組織はさらに時間を節約します。時間のかかる複雑な登録プロセスが、従来のワークフローでかかっていた時間より大幅に早く完了できます。デジタルフォームは顧客体験を効率化し、重複データ入力が必要な手作業のプロセスによって発生していた、エラーや遅れをなくします。電子サインワークフローによって顧客は簡単にフォームに署名でき、それによって全体的な顧客体験が改善され、登録プロセスで脱落する顧客が少なくなります。
- ▶ **文書管理における従業員の効率が改善。** インタビュー調査を受けた組織は、Acrobat によって複数の主要ワークフローにおいてユーザーがより効率的になるとコメントしました。従業員は文書を作成したり、元の文書を探し出す作業など、作業のやり直しを減らす、あるいは完全に無くすことができます。また、紙の文書に関連した非効率やエラーを少なくし、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できます。複数のソースのコンテンツを 1 つの PDF ファイルに統合して、関連するあらゆる情報を中央 1 か所にまとめられます。従業員はまた、Acrobat のコメントやレビューツールを使用して 1 つの PDF ファイル内で他の人と協力することができます。Acrobat DC を Microsoft アプリケーションと統合することで、従業員

「Adobe Sign により、所要時間や処理時間、処理コスト、そして興味深いことに苦情件数が大幅に減少しました。以前はこういった紙を処理するのに非常に長い時間がかかっていたためです。」

複合企業の業務担当部長



「ユーザーは確実に時間を節約しています。また、イライラすることもなくなっています。Adobe Acrobat DC は、弊社の今までのソリューションよりも速く、簡単で、そして信頼できると自信を持って言えます。」

医療会社の製品マネージャー



は毎日使用する Microsoft ツール内から直接この機能にアクセスできます。

- 組織は紙の使用量を減らし、印刷や発送コストを回避。インタビューを受けた組織は、Acrobatに投資することで、郵送する書類の数を削減することができたと答えています。代わりに、ユーザーはMicrosoftアプリケーション内からも含め、オンライン上で文書を送信して追跡することが可能になりました。さらに、ユーザーは実際に送り先に文書を届ける必要がなくなったことで、従業員体験が向上します。

インタビュー調査に基づき、ForresterはTEIフレームワーク、モデル組織、ROI分析を構築し、各調査に対して財政的に影響する領域を具体的に示しました。

Adobe Acrobat DCのモデル組織の特性：組織はすべてのPDF文書をAdobe Acrobat DCで標準化します。組織全体でAcrobatを使用しますが、財務/経理、マーケティング、IT、人事などでより多くのユースケースが特定されます。組織は1,200個のAdobe Acrobat DCライセンスを購入し、全ライセンスを1年目に導入します。Adobe Acrobat DCは、Microsoft 365アプリケーションと統合されています。

Adobe Signのモデル組織の特性：Adobe Signの使用は企業全体に広がっており、最終的には3年目末までにアクティブユーザーは1,200人になります。Forresterは、アクティブユーザーは署名用に文書を生成し、テンプレートを修正する他、1回きりのユースケースも多数あると想定します。Adobe Sign使用の1年目、モデル組織は75,000件のAdobe Sign処理を完了します。この数字は3年目までに年間100,000件にまで増加します。モデル組織は、Adobe Signを使用してデジタルに新規顧客や新入社員の登録とオンボーディングを行う他、電子サインを収集します。組織はまた、Adobe SignをMicrosoftアプリケーションと統合して、こういったアプリケーション内で直接電子サイン機能を有効にします。

財務状況の概要

フルレポートの「利益」と「コスト」のセクションで計算された経済的影響を使用して、このモデル組織のAdobe Acrobat DCおよびAdobe Signへの投資に対するROIおよびNPVを決定できます。Forresterは、この分析で年10%の割引率を想定しています。

- 3年間で、Adobe Acrobat DCの利益の総現在価値(PV)は240万ドル、正味現在価値(NPV)は180万ドル。
- 3年間で、Adobe Signの利益の総PVは680万ドル、NPVは550万ドル。

詳細については、Adobe Acrobat DCのフル解析は[こちら](#)から、またAdobe Signの解析は[こちら](#)からダウンロードできます。



主な前提条件：

Adobe Acrobat DC
ユーザー1,200人

- Acrobat Pro DC
ユーザー720人

- Acrobat Standard
DCユーザー480人

- フィールドエージェント
170人

3年目までに Adobe
Signのアクティブユーザー
1,200人

Adobe Document Cloud



2.8倍から
4.2倍のROI



180万ドルから
730万ドルの
NPV

開示事項

以下の点に注意してください。

- ▶ 本調査は Adobe の依頼により、Forrester Consulting が実施しました。本調査は競合分析ではありません。
- ▶ Forrester は、他の企業における潜在的な ROI については一切想定していません。Adobe Document Cloud 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。
- ▶ Adobe 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。本調査の内容と結果については Forrester が編集する権限を有し、Forrester の見解と矛盾する変更や意味を曖昧にする変更は承認しません。
- ▶ Adobe はインタビューを行う顧客名を提供しましたが、インタビューには参加していません。

FORRESTER CONSULTING について

Forrester Consulting は、独立した立場から客観的な調査に基づくコンサルティングを提供し、経営陣の成功を支援します。短期の戦略セッションからカスタムメイドのプロジェクトまで、Forrester Consulting のサービスは、お客様固有の事業課題に専門知識と経験を適用するリサーチアナリストからお客様に直接提供されています。<https://go.forrester.com/consulting/>

TEI について

Total Economic Impact™ (TEI) は、Forrester Research が開発した手法であり、企業の技術関連の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お客様に提案するための支援を行います。TEI 手法を使用することで、企業は上級管理職や他のビジネス上の主要な利害関係者に対して、IT イニシアティブの具体的な価値を実際に見せ、正当化し、証明することができます。TEI 方法論は、投資価値を評価するための次の 4 要素で構成されています：メリット、コスト、リスクおよび柔軟性。

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

© 2019, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 本書を無断で複製することは固く禁じられています。本書の内容は、最適な情報源に基づいています。ここに記した見解はその時点でのものであり、最新の情報とは異なる場合があります。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社に帰属します。詳細は forrester.com をご覧ください。