

# The Forrester Wave™ : Adobe製品の導入サービス (2020年第2四半期)

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

執筆：Xiaofeng Wang、Ted Schadler  
2020年6月25日

## レポートの趣旨

Forresterでは、独自に設けた24項目の基準にもとづいてAdobe製品の導入サービスプロバイダーの評価をおこない、最も重要なプロバイダーとしてAccenture、Adobe、Cognizant、Deloitte、Dentsu、HCL Technologies、IBM、ICF Next、Infosys、Publicis Sapient、Tata Consultancy Services (TCS)、WPPの12社を選定し、調査、分析、採点をおこないました。このレポートは各プロバイダーの評価結果を示しており、B2Cマーケティング担当者の最適なサービス選びにお役立ていただけます。

## 重要ポイント

### Accenture、Deloitte、Publicis Sapient、Adobe、Dentsu、WPPが市場をリード

Forresterの調査の結果、Accenture、Deloitte、Publicis Sapient、Adobe、Dentsu、WPPが市場のリーダーであり、IBM、Cognizant、TCSが実力者、ICF Next、HCL Technologies、Infosysが候補者である、認定しました。

### Adobe製品に関する幅広い専門知識と能力が重要な差別化要因

リーダーとその他のプロバイダーは、進化するAdobe製品群に関する専門知識に加え、設計能力やコンサルティング能力により差別化されています。Adobe認定エキスパートの高度な能力と幅広い分野のAdobe Specialization認定を取得した能力を、様々な地域をまたいで提供することのできるサービスプロバイダーは、Adobe製品を利用したプロジェクトの成功を支援するのに最適です。

# The Forrester Wave™ : Adobe製品の導入サービス (2020年第2四半期)

## 注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

執筆 : [Xiaofeng Wang](#)、[Ted Schadler](#)

共同執筆 : [Frederic Giron](#)、[Nancy Lin](#)、[Emma Huff](#)、[Bill Nagel](#)

2020年6月25日

## 目次

- 2 顧客体験主導型のビジネス変革を推進するAdobe製品の導入に伴うプロフェッショナルサービス
- 3 評価サマリ
- 6 ベンダー各社のサービス
- 6 ベンダー各社のプロフィール
  - リーダー
  - 実力者
  - 候補者
- 12 評価の概要
  - ベンダー選考基準
- 13 補足資料

## 関連する調査ドキュメント

[Don't Buy Software Without A Services Partner At The Table](#) (サービスパートナーと交渉せずにソフトウェアを購入しないでください)

[Now Tech: Adobe Implementation Services, Q1 2020](#) (Adobe製品の導入サービス、2020年第1四半期)

[Ten Ways To Get The Most Out Of Your Adobe Investment](#) (Adobe製品への投資価値を最大化する10の方法)



レポートを同僚と共有しましょう。  
調査共有を使用してメンバーシップを  
有効活用しましょう。

**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

## 顧客体験主導型のビジネス変革を推進するAdobe製品の導入に伴うプロフェッショナルサービス

Forrester Analyticsの調査によると、Adobeからマーケティングテクノロジーソフトウェアを購入する企業数は、世界中で、他のベンダーから購入する企業と比べて多いことが明らかになっています<sup>1</sup>。Adobeは、コンテンツデザインと制作から、測定、配信、商品化に至るまで、ビジネスの成果を促進する、パーソナライズされた顧客体験を設計して提供するためのソリューション群をエンタープライズ企業向けに提供しています。顧客企業は、Adobe製品への投資を最大限に活用するために、コンサルティング、導入、運用の各サービスを提供する1社以上のサードパーティと連携して、顧客体験主導型のビジネス変革を加速させています<sup>2</sup>。企業が、Adobe製品の導入サービスの要件を検討する場合、次のようなプロバイダーを検討する必要があります。

- ▶ **Adobe製品の専門知識とビジネスの理解を結びつける。**今日の高度に進化した顧客エンゲージメントを管理するためには、プロバイダーの有するAdobe製品の幅広い専門知識と高い能力が重要な差別化要因となっています。しかし、Adobe認定エキスパートの製品に関する幅広い知識と、Adobe Specialization認定を取得した高度な能力を地域をまたいで提供するだけでは、導入を検討している企業の満足を得ることはできません。プロバイダーには、Adobe製品に関するスキルを業界固有の専門知識で補完して、顧客企業のビジネスの優先順位と課題を理解し、事前に構築されたアセットやアクセラレーター、業界固有のベストプラクティスを取り入れることが求められています。
- ▶ **自社が必要とする特定のAdobe製品に関する専門知識を備えている。**評価したすべてのプロバイダーは、Adobe Marketing CloudとAdobe Analytics Cloudを幅広くサポートし、導入を支援していますが、それらのプロバイダーの顧客企業がAdobe Advertising Cloud、Marketo Engage、Adobe Commerce Cloud（Magento）について議論や言及することはほとんどありませんでした。これらのいずれか、または新たに加わったAdobe Experience PlatformやAdobe Senseiに関するサポートが必要な場合は、プロバイダーに対してそれらに関するリファレンスを必ず求めてください。
- ▶ **設計、戦略的コンサルティング、導入を結びつける。**Adobe製品の導入サービスのバイヤーは、戦略的マーケティングや設計など、導入以外の面でのサービスをプロバイダーが提供することを求めています。ほとんどのプロバイダーは、設計、戦略的コンサルティング、導入のうち1つまたは2つの分野では優れていますが、3つのすべての分野で同じレベルの専門知識とリソースを有するプロバイダーはありません。この傾向は、Adobe製品の市場プレゼンスが低いアジア太平洋地域で特に顕著であり、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋地域をまたいで、顧客企業の回答から見て取ることができます。
- ▶ **内部と外部のエコシステムを統合する。**Adobe製品の導入サービスのバイヤーは、マーケティング、テクノロジー、顧客体験（CX）およびデジタル、ビジネスおよびコマースの4つの分野に及んでいます。Adobe製品を活用した取り組みの成功は、これらの役割をまたいだ全社的な連携にかかっています。主要なプロバイダーは、顧客体験の成功という共通の目的に向けて関係者同士を連携させることができます。Adobe製品の顧客企業は、複数のテクノロジーとサービスプロバイダーを同時に利用することが多いため、強力なパートナーエコシステムと堅固なインテグレーション能力を備えたプロバイダーであることも、バイヤーにとって重要となります。

**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

## 評価サマリ

Forrester Wave™では、市場のリーダー、実力者、候補者、挑戦者に焦点を当てて評価しています。これは主要なベンダーを評価するもので、市場におけるすべてのベンダーの現状を表すものではありません。Now Techレポートには、他のAdobe製品導入サービスプロバイダー15社に関する情報が記載されており、これらのプロバイダーについても詳細に確認できます。

この評価は、検討のための最初のステップとしてご利用ください。クライアントの皆様には、製品の詳しい評価に目を通し、Excelベースのベンダー比較ツールを使用して、基準の重み付けを調整することをお勧めします（図1、図2参照）。このツールは、Forrester.comの本レポートの冒頭にあるリンクよりダウンロードできます。

The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス (2020年第2四半期)

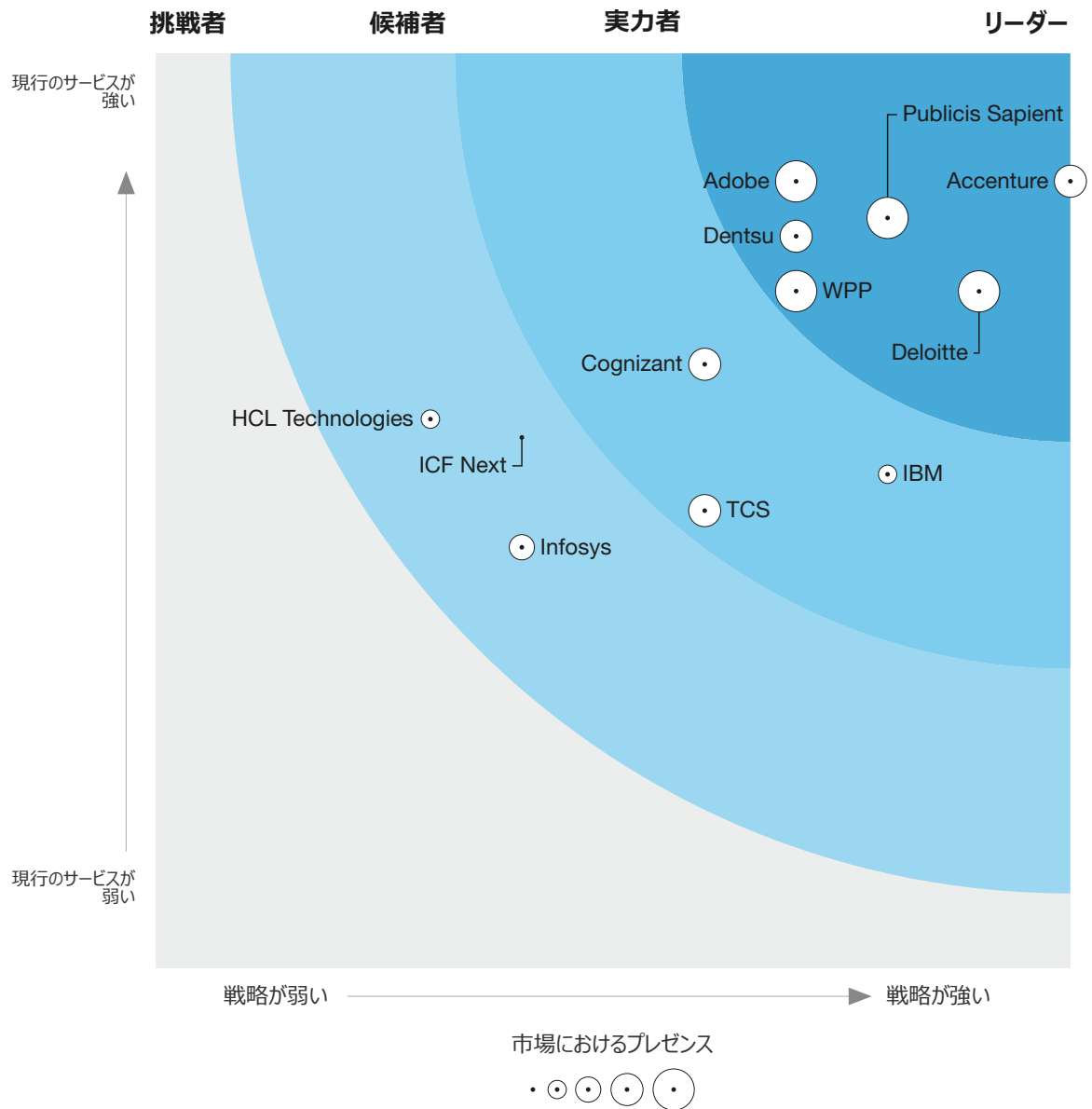
注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

図1 The Forrester Wave™ : Adobe製品の導入サービス (2020年第2四半期)

# THE FORRESTER WAVE™

## Adobe製品の導入サービス

2020年第2四半期



## The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

図2 The Forrester Wave™ : Adobe製品の導入サービススコアカード（2020年第2四半期）

	Forrester による重み付け	Accenture	Adobe	Cognizant	Deloitte	Dentsu	HCL Technologies	IBM	ICF Next	Infosys	Publicis Sapiient	Tata Consultancy Services	WPP
<b>現行のサービス</b>	50%	4.30	4.30	3.30	3.70	4.00	3.00	2.70	2.90	2.30	4.10	2.50	3.70
コンサルティング能力	5%	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
顧客体験管理能力	5%	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00
設計能力	5%	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	3.00	5.00	1.00	1.00	5.00	1.00	3.00
運用能力	5%	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00
Adobe認定エキスパートの 人数	5%	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Adobe認定エキスパートの サポート製品範囲	5%	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00
Adobe Specialization認定	5%	3.00	5.00	3.00	3.00	5.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	1.00	5.00
Adobe Advertising Cloudの 活用能力	5%	1.00	5.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	5.00
Adobe Marketing Cloudの 活用能力	20%	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	3.00	3.00
Adobe Analytics Cloudの 活用能力	15%	5.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	1.00	5.00	1.00	3.00
Marketo Engageの 活用能力	5%	3.00	3.00	1.00	3.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	5.00
Adobe Commerce Cloud (Magento) の活用能力	5%	3.00	5.00	1.00	3.00	5.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00
Adobe Experience Platformの活用能力	5%	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	1.00	3.00
Adobe Senseiの 活用能力	5%	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
事前に構築されたAdobe製品 向けアセットとアクセラレーター	5%	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

スコアは0（弱い）から5（強い）までの6段階評価で示されています。

## The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

図2 The Forrester Wave™ : Adobe製品の導入サービススコアカード（2020年第2四半期）、続き

	Forrester による重み付け	Accenture	Adobe	Cognizant	Deloitte	Dentsu	HCL Technologies	IBM	ICF Next	Infosys	Publicis Sapiient	Tata Consultancy Services	WPP
戦略	50%	5.00	3.50	3.00	4.50	3.50	1.50	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.50
ビジョン	25%	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.00
戦略遂行ロードマップ	25%	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	1.00	5.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00
イノベーション戦略	25%	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	1.00	5.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00
パートナーエコシステム	25%	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	1.00	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00	5.00
市場におけるプレゼンス	0%	3.80	5.00	3.40	4.65	3.60	1.95	1.35	0.85	2.45	4.10	3.05	4.70
Adobe製品の顧客数	20%	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	1.00	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	5.00
Adobe製品による売上高	30%	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	3.00	1.00	1.00	4.00	5.00	2.00	4.00
南北アメリカにおけるプレゼンス	20%	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00
ヨーロッパ・中東・アフリカにおけるプレゼンス	15%	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	1.00	2.00	0.00	2.00	4.00	3.00	5.00
アジア太平洋地域におけるプレゼンス	15%	3.00	5.00	2.00	4.00	5.00	2.00	1.00	1.00	1.00	4.00	4.00	5.00

スコアは0（弱い）から5（強い）までの6段階評価で示されています。

## ベンダー各社のサービス

Forresterが評価対象としたベンダーは、Accenture、Adobe、Cognizant、Deloitte、Dentsu、HCL Technologies、IBM、ICF Next、Infosys、Publicis Sapiient、Tata Consultancy Services、WPPの12社です。

## ベンダー各社のプロフィール

Forresterの分析では、個々のベンダーについて以下の長所と短所が明らかになりました。

### リーダー

- ▶ **Accentureは、アーキテクチャと変革にフルスタック型のアプローチを採用。** Accenture Interactiveは、南北アメリカのSubway、ヨーロッパのAstraZenecaやNatWestなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、ドイツ、イギリス、フランス、オランダ、イタリアで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、Siam Commercial Bankなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、シンガポール、中国、日本、オーストラリア、



**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

## 注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

ニュージーランドで存在感を高めています。同社は、サポート製品範囲、コンサルティング能力、設計能力、Adobe Marketing Cloudの活用能力、Adobe Analytics Cloudの活用能力において高く評価されています。Adobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力に関する評価では、中程に位置しており、Adobe Advertising Cloudの活用能力では見劣りしています。

同社は、ビジョン、戦略遂行ロードマップ、イノベーション戦略、パートナーエコシステムといった、あらゆる戦略的要素で優れています。同社が、Adobe製品の導入サービスを他の主要な提携パートナーと同等のレベルに引き上げたことは、特筆すべきことです。顧客企業は、同社の戦略的リーダーシップと、Adobe製品群から多くの価値を引き出す能力に満足しています。あるリファレンス顧客は、同社は「成果を達成するために、責任以上のことでも積極的に取り組んでくれます」と述べています。顧客企業は、同社が、単なる相談役的な立場にとどまらず、顧客の社内チームと知識を共有し、アジア太平洋地域の現地のリソースも積極的に活用することを望んでいます。Accenture Interactiveは、特に南北アメリカとヨーロッパにおける、顧客体験主導型の変革と大規模な導入を必要とする企業に適しています。予算が限られている企業や単一クラウドの導入を検討している企業にはあまり適していません。

- ▶ **Deloitteは、コンサルティング、設計、導入の優れた組み合わせを提供。** Deloitte Digitalは、南北アメリカのChipotleやLenovo、ヨーロッパのE.ONなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、イギリス、ベルギー、オランダ、イタリア、ドイツで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、Cbusなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、オーストラリア、インド、シンガポール、中国、日本で存在感を高めています。同社は、コンサルティング能力、顧客体験管理能力、設計能力、Adobe Marketing Cloudの活用能力において高く評価されています。Adobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力に関する評価では、中程に位置しており、Adobe Advertising Cloudの活用能力では見劣りしています。

同社は、戦略遂行ロードマップやイノベーション戦略などの戦略的要素で優れており、パートナーエコシステムも平均的なレベルにあります。顧客企業は、同社のエンドツーエンドの対応能力、業界の専門知識、高度なコンサルティングサービスに満足しています。あるリファレンス顧客は、同社は「ITを活用する能力と高度なビジネス知識を最適に組み合わせています」と述べています。顧客企業は、同社が、Adobe Analytics Cloudのリソースを拡張して、いくつかの地域において適切に統合し、より多くの知識を提供することを望んでいます。Deloitteは、エンドツーエンドの顧客体験を変革するために、Adobe製品の完全なポートフォリオを導入する必要がある、消費者向け製品、ハイテク、メディア&エンターテインメント業界の企業に適しています。業界最高レベルの顧客体験サービスを提供するために予算を割けない企業にはあまり適していません。

- ▶ **Publicis Sapientは、包括的なポートフォリオと強力なエコシステムのスキルを提供。** Publicis Sapientは、南北アメリカのCarnival、Loblaw、MGM、ヨーロッパのFiat Chryslerなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、イギリス、ドイツ、フランス、スウェーデン、スイスで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、アキュラや日産などの顧客企業にAdobe製品を導入し、オーストラリア、シンガポール、日本、インド、中国で存在感を高めています。同社は、顧客体験管理能力、設計能力、Adobe Marketing Cloudの活用能力、Adobe Analytics Cloudの活用能力において高く評価されています。Marketo Engageの活用能力とAdobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力に関する評価では、中程に位置しています。



**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

## 注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

同社は、ビジョンやパートナーエコシステムなどの戦略的要素で優れており、戦略遂行ロードマップとイノベーション戦略でも平均的なレベルにあります。顧客企業は、同社の設計主導のコラボレーション型アプローチと、変化するニーズに合わせてリソースを適応させる柔軟性に満足しています。あるリファレンス顧客は、同社は「ユーザー体験とカスタマージャーニーで際立っており、素晴らしい成果をもたらしてくれます」と述べています。顧客企業は、同社が、分析能力を強化し、オムニチャネルコマースなどの変化を続ける顧客ニーズに合わせて積極的に提案することを望んでいます。Publicis Sapientは、データドリブンのエンゲージメントモデルと強力なブランド差別化を備えた消費財産業の企業に適しています。Adobe製品のニーズが比較的低い製造業にはあまり適していません。

- ▶ **Adobeは、製品をまたいで強化するための統合サービスを提供。** Adobe Professional Servicesは、南北アメリカのTELUSや24-Hour Fitness、ヨーロッパのSoftware AGなどの顧客企業にサービスを提供しており、イギリス、ドイツ、フランス、スイス、イタリアで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、オーストラリア政府観光局などの顧客にAdobe製品を導入し、オーストラリア、インド、シンガポールで存在感を高めています。同社は、Adobe Marketing Cloudの活用能力、Adobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力、新しく加わったAdobe Experience Platformの活用能力において高く評価されています。コンサルティング能力、顧客体験管理能力、設計能力については、中央に位置しています。

同社は優れたパートナーエコシステムを有し、ビジョン、戦略遂行ロードマップ、イノベーション戦略など、他の戦略的要素でも同様に優れたレベルにあります。顧客企業は、自社のビジネスとその顧客について積極的に理解しようとする姿勢や、Adobe製品チームのサポートを容易に活用できることに満足しています。あるリファレンス顧客は、同社は「私たちのチームの一員であり、本当に達成したいことを私たちと一緒に真剣に考えてくれます」と述べています。顧客企業は、同社が、より優れたチーム間の連携や、より戦略的なコンサルティングを提供することを望んでいます。Adobeは、Adobe製品を幅広く採用している、特に金融サービス、小売、メディア&エンターテインメント業界の企業に適しています。大規模な導入や顧客体験主導型のビジネス変革を、限られた予算で求める企業にはあまり適していません。

- ▶ **Dentsuは、顧客体験、設計、分析に強みを発揮。** Dentsuは、南北アメリカのアメリカ赤十字社やCanon、ヨーロッパのAvivaなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、ドイツ、スイス、イギリス、フランス、スペインで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、Amer SportsやNational Australia Bankなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、インド、オーストラリア、中国、日本、韓国で存在感を高めています。同社は、顧客体験管理能力、設計能力、Adobe Advertising Cloudの活用能力、Adobe Analytics Cloudの活用能力、Marketo Engageの活用能力において高く評価されています。Adobe認定エキスパートの人数と、事前に構築されたAdobe製品向けアセットとアクセラレーターの評価では、中程に位置しています。

同社は優れたパートナーエコシステムを有し、ビジョン、戦略遂行ロードマップ、イノベーション戦略など、その他の戦略的要素でも平均的なレベルにあります。顧客企業は、同社のネットワークが提供する幅広い能力、Adobe製品に関する豊富な知識、俊敏性に満足しています。あるリファレンス顧客は、同社は「大企業のリソースだけでなく、小規模企業のような柔軟性と俊敏性も備えています」と述べています。顧客企業は、同社が、ソリューションの統合と戦略的なアドバイスを提供する能力を強化することを望んでいます。Dentsuは、データドリブンのマーケティングと顧客体験の変革にAdobe製品をグローバルで活用している、特に銀行、小売、ハイテク業界の企業に適しています。主にテクノロジーシステムの統合サポートを求める企業にはあまり適していません。

**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

- ▶ **WPPは、戦略、テクノロジー、創造性に優れる。** WPPは、南北アメリカのFordやUnilever、ヨーロッパのEYなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、イギリス、ドイツ、スウェーデン、オランダ、フランスで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、Asia Milesなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、オーストラリア、シンガポール、中国、インド、タイで存在感を高めています。同社は、Adobe認定エキスパートの人数、サポート製品範囲、Adobe Specialization認定、運用能力、Adobe Advertising Cloudの活用能力、Adobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力において高く評価されています。Adobe Marketing Cloudの活用能力に関する評価では、中程に位置しています。

同社は、優れたパートナーエコシステムを有し、ビジョン、戦略遂行ロードマップ、イノベーション戦略など、その他の戦略的要素でも平均的なレベルにあります。顧客企業は、同社のパートナーシップ、顧客コミットメント、誠実さ、透明性、知的誠実さに満足しています。あるリファレンス顧客は、「WPPは、私たちの利益を常に最優先に考えてくれます。まさに仲間のような存在です」と述べています。顧客企業は、同社が、グループ内で能力とリソースをより適切に連携し、アジア太平洋地域の一部の国でAdobe製品の導入サービスの提供をより積極的に進め、マーケティングや広告、コマースの枠を超えてコンサルティング能力を充実させることを望んでいます。WPPは、Adobe製品を大規模かつグローバルに導入し、創造的な運用を目指す企業に適しています。ビジネス変革のために、全社的なコンサルティングを必要とする企業にはあまり適していません。

**実力者**

- ▶ **IBMは、設計思考、戦略、テクノロジーアーキテクチャのスキルで差別化を推進。** IBM iX は、南北アメリカのAlbertsonsやUSAA、ヨーロッパのAudiやRaiffeisen Bankなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供し、ドイツ、イギリス、オーストリア、イタリア、スペインで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、ANAなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、日本、インド、中国で存在感を高めています。同社は、設計能力に関する評価において高く評価されています。Adobe Marketing Cloudの活用能力、Adobe Analytics Cloudの活用能力、Adobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力に関する評価では、中程に位置しており、Marketo Engageの活用能力では見劣りしています。

同社は、戦略遂行ロードマップやイノベーション戦略などの戦略的要素で優れており、パートナーエコシステムも平均的なレベルにあります。顧客企業は、同社の複雑な問題を解決する能力と、スタッフの専門知識と信頼性に満足しています。あるリファレンス顧客は、「IBMが解決できない問題は一度もありませんでした。彼らは常に最適な解決策を見つけてくれます」と述べています。顧客企業は、同社が、戦略、導入、独創的なサービスラインをより適切に統合し、その大規模な組織の応答性を強化することを望んでいます。IBM iXは、設計システムが特に優先されるデジタル戦略とAdobe製品のポートフォリオの展開を必要とするあらゆる業種、特に銀行、小売、自動車業界の企業に適しています。単一製品の小規模な導入を求めている顧客企業にはあまり適していません。

**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

- ▶ **Cognizantは、優れたスケールアウト型のマーケティングの運用と導入サービスを提供。**Cognizantは、南北アメリカのMattel、ヨーロッパのSiemensやUBSなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、スイス、ドイツ、イギリス、オランダ、スペインで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、MG Motor Indiaなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、インド、中国、オーストラリア、シンガポール、日本で存在感を高めています。同社は、運用能力とAdobe Marketing Cloudの活用能力について高く評価されています。顧客体験管理能力とAdobe Analytics Cloudの活用能力に関する評価では、中程に位置しており、Marketo Engageの活用能力とAdobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力では見劣りしています。

戦略遂行ロードマップ、イノベーション戦略、パートナーエコシステムなどの戦略的要素では平均的なレベルにあります。顧客企業は、同社のグローバルな規模と、Adobeとの関係および製品ロードマップのサポートに満足しています。あるリファレンス顧客は、同社は「期待以上の働きをしてくれるので、一緒に仕事をするのがいつも楽しい」と述べています。顧客企業は、同社が、戦略的コンサルティング、オンショアおよびオフショアデリバリーのコラボレーション、新しいプロジェクトチームメンバーを迅速にオンボーディングする能力を強化することを望んでいます。Cognizantは、特に南北アメリカとヨーロッパにおける、銀行、消費者向け製品、ヘルスケア業界の優れたエクスペリエンス戦略、スケールアウト型デジタルアーキテクチャ、運用サポートを必要としている企業に適しています。エンドツーエンドの顧客体験主導型のビジネス変革を実現することのできる、単一のプロバイダーを必要としている企業には適していません。

- ▶ **TCSは、導入の柔軟性と拡張性で差別化を推進。**TCSは、南北アメリカのHoneywell、ヨーロッパのRefinitivなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、イギリス、フィンランド、スウェーデン、ドイツ、オランダで存在感を高めています。アジア太平洋地域においても、Adobe製品の導入実績があり、オーストラリア、インド、香港、マレーシア、シンガポールで存在感を高めています。同社は、運用能力とAdobe認定エキスパートの人数について高く評価されています。Adobe Specialization認定、設計能力、Adobe Advertising Cloudの活用能力、Adobe Analytics Cloudの活用能力に関する評価では見劣りしています。

イノベーション戦略、ビジョン、戦略遂行ロードマップ、パートナーエコシステムなどの戦略的要素でも平均的なレベルにあります。顧客企業は、同社の柔軟性と拡張性、幅広いスキル、強力なアジャイル手法に満足しています。あるリファレンス顧客は、「専門的なスキルが必要な場合でも、TCSでは、豊富な人材を揃えており、柔軟に対応してくれます。まるで当社の従業員のような感じです」と述べています。顧客企業は、同社が、UX、設計能力、コンサルティングについて強化することを望んでいます。TCSは、費用対効果に優れた大規模なAdobe製品の導入を必要とする企業に適しています。顧客体験主導型のビジネス変革に関する戦略的コンサルティングを必要とする企業にはあまり適していません。

**候補者**

- ▶ **ICF Nextは、効率性の向上と差別化の推進につながるロイヤルティソリューションを提供。**ICF Nextは、南北アメリカのAmtrakやBoston Pizzaなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しています。アジア太平洋地域では、Indigo AirlinesやAsian Paintsなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、インドとシンガポールで存在感を高めています。同社は、運用能力とAdobe Marketing Cloudの活用能力について高く評価されています。Adobe認定エキスパートの人数、サポート製品範囲、Adobe Specialization認定、設計能力、Adobe Advertising Cloudの活用能力、Marketo Engageの活用能力では見劣りしています。



**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

## 注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

戦略遂行ロードマップやビジョンなどの戦略的要素は平均的なレベルにあります。イノベーション戦略とパートナーエコシステムでは平均を下回っています。顧客企業は、同社のプロジェクト管理能力、効率性、自社では思いつくない発想力に満足しています。あるリファレンス顧客は、同社は「私たちの背中を強く押してくれました。このような協力にとっても感謝しています」と述べています。顧客企業は、同社が、顧客体験およびユーザー体験に関する専門家を多く採用し、チームの規模を積極的に拡大することを望んでいます。ICF Nextは、独自のICF Next Tallyロイヤルティソリューションにより、ロイヤルティと顧客マーケティングに注力している、特に製造、ヘルスケア、旅行、サービス業界の企業に適しています。複数の地域をまたいで、Adobe製品を活用したプロジェクトを推進する必要のある企業にはあまり適していません。

- ▶ **HCL Technologiesは、技術的専門知識と運用能力で差別化を推進。**HCLは、南北アメリカのWestern Digital、ヨーロッパのManchester Unitedなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、ドイツ、イギリス、スウェーデン、オランダ、スイスで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、Commonwealth Bankなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、オーストラリア、シンガポール、マレーシア、インドで存在感を高めています。同社は、運用能力を高く評価されています。Adobe認定エキスパートの人数、Adobe Specialization認定、サポート製品範囲、Adobe Advertising Cloudの活用能力、Marketo Engageの活用能力、Adobe Commerce Cloud（Magento）の活用能力に関する評価では見劣りしています。

戦略遂行ロードマップやビジョンなどの戦略的要素では、平均的なレベルにあります。イノベーション戦略とパートナーエコシステムでは平均を下回っています。顧客企業は、製品をまたいだ迅速な対応と、技術的な専門知識に満足しています。あるリファレンス顧客は、「技術的な専門知識に優れ、ビジネス環境の変化に柔軟に対応してくれます」と述べています。顧客企業は、同社が、ビジネス関係者より緊密にコミュニケーションを図り、事前にビジネスについて理解するためにより多くの時間とリソースを費やすことを望んでいます。HCLは、Adobe製品を活用するための技術的な専門知識を必要とする、特に銀行、保険、ハイテク業界の企業に適しています。ビジネス指向のコンサルティングを必要とする企業にはあまり適していません。

- ▶ **Infosysは、スピード、導入、複雑なスケールアウト型の導入で差別化を推進。**Infosysは、南北アメリカのAGCOやHershey's、ヨーロッパのBPやGSKなどの顧客企業にAdobe製品の導入サービスを提供しており、ドイツ、ベルギー、イギリス、オランダ、スイスで存在感を高めています。アジア太平洋地域では、Telstraなどの顧客企業にAdobe製品を導入し、オーストラリア、ニュージーランド、シンガポール、インド、フィリピンで存在感を高めています。評価対象の他のサービスプロバイダーと比較すると、同社は、顧客体験管理能力、運用能力、Adobe Marketing Cloudの活用能力、事前に構築されたAdobe製品向けアセットとアクセラレーターについて高く評価されています。Adobe Analytics Cloudの活用能力とMarketo Engageの活用能力は、見劣りしています。

ビジョンやイノベーション戦略などの戦略的要素の評価では、平均的なレベルにあります。戦略遂行ロードマップとパートナーエコシステムでは平均を下回っています。顧客企業は、同社の混合型のデリバリーモデル、柔軟性、適切な顧客サポートに満足しています。あるリファレンス顧客は、「Infosysとのパートナーシップが最大の価値であると考えています。彼らは責任を持って仕事をしてくれます」と述べています。顧客企業は、同社が、より高品質なリソースに投資し、チーム間のコミュニケーションを高め、将来の最終顧客のニーズをより的確に予測することを望んでいます。Infosysは、高度な導入とスケールアウト展開を必要とする通信会社、ヘルスケア企業、保険会社に適していません。強力なコンサルティングサポートを必要とする企業には適していません。

**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

## 評価の概要

Forresterでは、ベンダーを24項目の評価基準に照らし合わせて評価しました。それらの評価基準は次の3つのカテゴリに大別できます。

- ▶ **現行のサービス**：Forrester Waveの図において、各ベンダーの縦軸上の位置は現行のサービスの優秀さを示します。Adobe製品の活用能力だけでなく、コンサルティング能力、顧客体験管理能力、設計能力、運用能力を主な評価基準としました。
- ▶ **戦略**：横軸上の位置は各ベンダーが掲げる戦略の優秀さを示します。ビジョン、戦略遂行ロードマップ、イノベーション戦略、パートナーエコシステムを評価しました。
- ▶ **市場におけるプレゼンス**：市場におけるプレゼンスの強さは、図中に表示された各ベンダーのマーカの大きさを表しました。各ベンダーのAdobe製品の顧客数とAdobe製品による売上高、世界的なプレゼンスを反映しています。

## ベンダー選考基準

Accenture、Adobe、Cognizant、Deloitte、Dentsu、HCL Technologies、IBM、ICF Next、Infosys、Publicis Sapient、Tata Consultancy Services、WPPの12社を評価対象としました。ベンダーの選考基準は以下のとおりです。

- ▶ **南北アメリカ、ヨーロッパ・中東・アフリカ、アジア太平洋地域をまたいだ世界的なプレゼンス**：Now Tech: Adobe Implementation Services調査のためにデータを収集した時点で、3つの地域すべてで、Adobe製品の導入サービスを展開しているプロバイダーを評価対象としました。
- ▶ **プラチナレベルのAdobeとのパートナーシップ**：Adobe Experience Cloudソリューションパートナーのプラチナパートナーを評価対象としました。
- ▶ **業界における認知度**：Now Tech: Adobe Implementation Services調査の際に、競合他社から頻繁に言及されるプロバイダーを評価対象としました。

**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

## アナリストにご相談ください

Forrester の専門家にご相談ください。お客様のビジネスおよびテクノロジー施策とForresterの調査結果を照らし合わせ、自信を持って意思決定できるようサポートいたします。

### アナリストへの問い合わせ

調査を実践に活かせるように、アナリストとの30分間の電話セッションを利用されるか、電子メールでお問い合わせください。

さらに詳しく

### アナリストアドバイザー

アナリストがカスタム戦略セッションやワークショップ、講演会などを通じて、具体的な取り組みを支援します。調査結果を行動につなげましょう。

さらに詳しく

### オンラインセミナー

ビジネスを変える最新の調査結果に関するオンラインセッションにご参加ください。オンデマンドで利用可能な各セッションはスライドを使用し、アナリストによるQ&Aが含まれます。

さらに詳しく



### Forresterの調査のアプリ：iOSおよびAndroid

どこにいても競合他社より早く情報を得られるアプリです。

## 補足資料

### オンラインリソース

Forrester Waveのすべてのスコアと重み付けはExcel ファイルで公開されており、詳細なサービスの評価とカスタマイズ可能なランク付けを利用できます。このツールは、Forrester.comの本レポートの冒頭にあるリンクよりダウンロードできます。これらのスコアとデフォルトの重み付けは目安として設定されているものであり、個別のニーズに応じて調整することをお勧めします。

### Forrester Waveの調査方法

Forrester Waveは、テクノロジーの導入を検討している企業向けのガイドです。調査に参加するベンダーに対して公正なプロセスを提供するため、[Forrester Wave™評価手法ガイド（英語）](#)に従って評価をおこなっています。

**The Forrester Wave™: Adobe製品の導入サービス（2020年第2四半期）**

注目すべきプロバイダー12社と各社の比較

一時調査を実施し、評価基準を満たすベンダーのリストを作成します。それらの最初の候補を選考基準にもとづいて絞り込み、ベンダーの最終リストを作成します。続いて、詳細なアンケート調査、デモとブリーフィング、リファレンス顧客の調査と面接を通じて、サービスと戦略に関する詳細情報を収集します。これらの情報を、アナリストの市場における経験や専門知識と組み合わせ、ベンダーを他のベンダーと比較する相対的な評価システムを使用してベンダーのスコアを計算します。

Forrester Waveの公開日（四半期および年）は、各Forrester Waveレポートのタイトルに明確に記載されています。今回のForrester Waveに参加したベンダーの評価は、2020年6月5日までに対象のベンダーからForrester に提供された資料を使用して実施し、それ以降の情報の追加は認めませんでした。時間の経過とともに、どのように市場とベンダーのサービスが変化するか、確認することをお勧めします。

Forresterでは正確を期するために、[Forrester Wave™ のベンダーレビューポリシー（英語）](#)にもとづいて、公表前にベンダー各社に調査結果の確認を依頼しています。Forrester Waveの図で評価に参加していないベンダーとしてマークされたベンダーは、Forrester が定義した選考基準を満たしたものの、評価に参加しなかった、または部分的にのみ参加したベンダーです。Forrester は、これらのベンダーを[Forrester Wave™ および Forrester New Wave™ の評価対象外ベンダーおよび部分的な評価対象ベンダーに関するポリシー（英語）](#)にもとづいて評価し、参加したベンダーと共にポジショニングを公表しています。

## 倫理方針

Forrester Waveの評価を含むForrester のあらゆる調査は、Forrester のwebサイトに掲載されている[倫理方針](#)に従って実施されています。

## 巻末注釈

- <sup>1</sup> Forresterの調査では、マーケティングテクノロジーソフトウェアの購入に影響のある回答者の45%が、過去12か月間にAdobeからソフトウェアを購入したと述べています。調査対象：マーケティングテクノロジーソフトウェアの世界的な購入に影響のある1,060人。回答者は複数のベンダーを選択できます。出典：Forrester Analytics Global Business Technographics® Priorities And Journey Survey（2019年）
- <sup>2</sup> Forresterでは、Adobe製品の導入サービス市場を、顧客企業がAdobe Experience Cloud製品を適切に導入できるようにするサービスプロバイダーの市場と定義しています。主なサービスには、設計とコンサルティング、導入と技術サービス、運用サポートが含まれます。詳細については、Forresterレポートの「[Now Tech: Adobe Implementation Services, Q1 2020（Adobe製品の導入サービス、2020年第1四半期）](#)」と「[Forrester Infographic: Lessons On Experience-Led Transformation（顧客体験主導型の変革に関する考察）](#)」を参照してください。



ビジネスとテクノロジー分野をリードしている企業と協力し、顧客から要望の高い成長加速戦略を開発します。

#### 製品とサービス

- › 調査とツール
- › アナリストの積極的な協力
- › データと分析
- › 組織内コラボレーション
- › コンサルティング
- › イベント
- › 認定プログラム

---

Forresterは顧客の担当部門と重要なビジネスに特化した調査をおこない、インサイトを提供します。

#### 対象となる部門

##### マーケティング戦略担当者

CMO

B2Bマーケティング

› B2Cマーケティング

顧客体験

顧客インサイト

eビジネスとチャネル戦略

##### テクノロジー管理担当者

CIO

アプリケーションの開発と提供

エンタープライズアーキテクチャ

インフラストラクチャと運用

セキュリティとリスクマネジメント

外注とベンダー管理

##### テクノロジー業界担当者

アナリストリレーション

---

#### クライアントサポート

印刷版または電子版ドキュメントの再版をご希望の場合は、クライアントサポート（電話：+1 866-367-7378、+1 617-613-5730、電子メール：[clientsupport@forrester.com](mailto:clientsupport@forrester.com)）までお問い合わせください。教育機関および非営利組織のお客様向けの特別価格や数量割引をご用意しています。