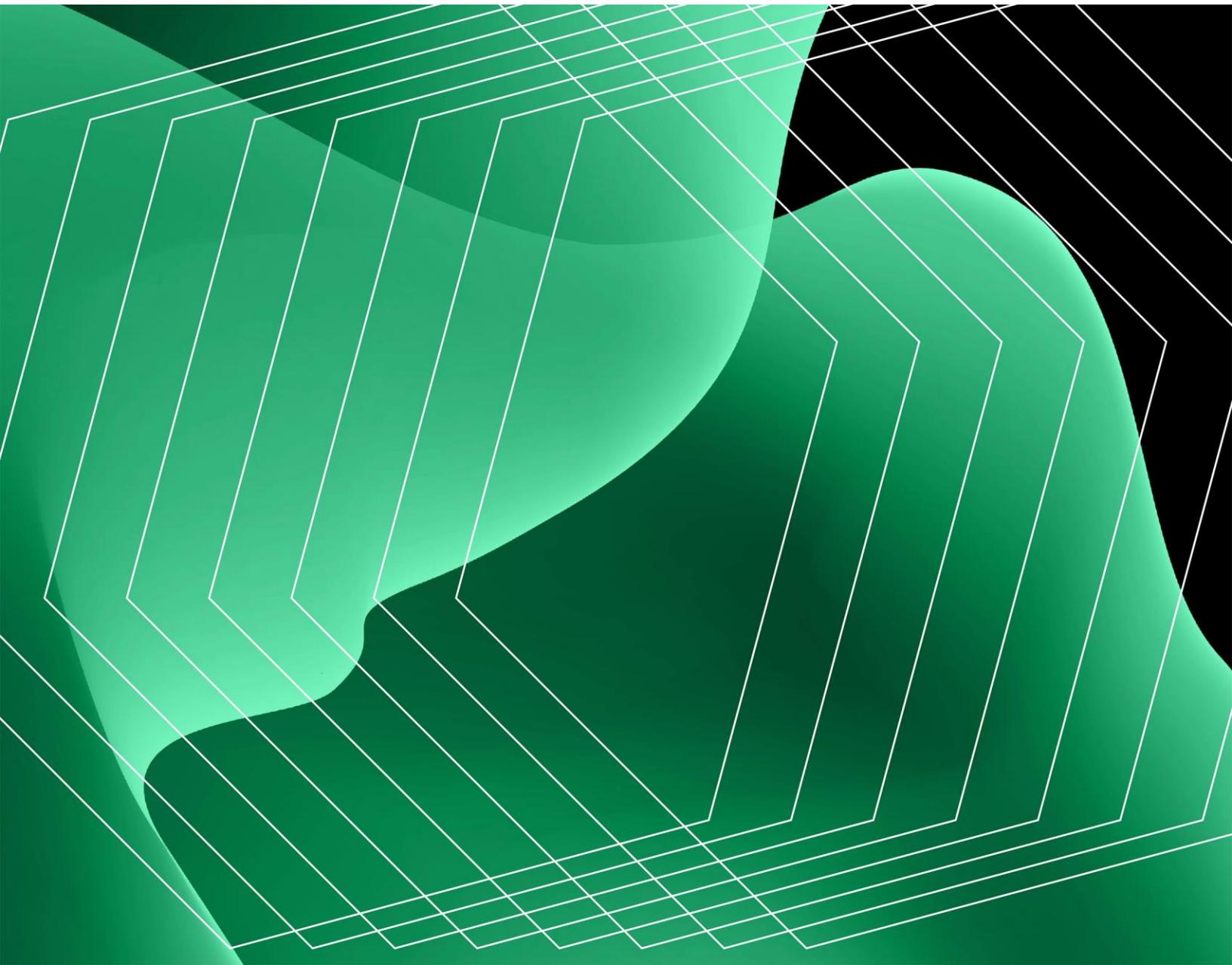


# 新テクノロジー: Adobe Acrobat AI アシスタントの推定版 Total Economic Impact™

AI アシスタントで実現するコスト削減とビジネス上の利益

Forrester 調査「新テクノロジー: 推定版 Total Economic Impact™」(アドビ社委託)2025 年 1 月



## 目次

エグゼクティブサマリー	3
Acrobat AI アシスタントのカスタマージャーニー	8
利益の分析	12
コストの分析	23
財務サマリー	28

コンサルティングチーム:

Kara Luk

### FORRESTER CONSULTINGについて

Forresterは、組織のリーダーが主要な成果を実現できるよう、独自の客観的調査に基づくコンサルティングを提供しています。Forresterの経験豊富なコンサルタントは、顧客志向の調査に基づいて、持続的な効果をもたらす独自のエンゲージメントモデルを駆使しながら、リーダーの優先課題に取り組みます。詳細については、[forrester.com/consulting](http://forrester.com/consulting)をご覧ください。

© Forrester Research, Inc. 無断転載を禁じます。無断で複製することは固く禁じられています。掲載情報は入手可能な最良のリースに基づいています。本意見は現時点での判断を反映しており、変更される可能性があります。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、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。

## エグゼクティブサマリー

生成 AI (genAI)は、**変革推進力として急速に頭角を現し、企業の生産性やイノベーション、コスト効率、収益の向上を実現しています。**<sup>1</sup> アドビ社の Acrobat 用 AI アシスタントを利用すると、文書を中心とした業務やプロセスにおいて大幅な時間の削減が可能になります。パイロットテストでは、AI アシスタントが従業員の生産性の向上と業務効率の推進に大きく貢献することが示されています。

Acrobat AI アシスタントは、PDF 文書や議事録、スキャン、契約書、プレゼンテーション用スライド等を含む文書とのインタラクションを可能にし、文書から包括的な要約やインサイト、コンテンツを瞬時に生成できる対話型生成 AI です。Adobe Acrobat と連携させることで、AI アシスタントによりチームは文書ベースのプロセスを変革し、生産性を向上させることができます。AI アシスタントは、アトリビューション機能、データコントロール、簡単なデプロイ・管理機能を備え、組織の文書における生成 AI の可能性を解き放ち、ソース文書に基づいたインサイト取得や新規コンテンツ作成の時間短縮を実現します。AI アシスタントでは、PDF、DOCX、PPTX、TXT、RTF 等、幅広いファイル形式に対応しています。

アドビ社の委託により、Forrester Consulting は Total Economic Impact™ (TEI) 調査を実施し、Acrobat AI アシスタントの導入により企業が実現し得る投資回収率 (ROI) を調査しました。<sup>2</sup> 本調査の目的は、AI アシスタントによって企業にもたらされる可能性のある経済的影響を評価するためのフレームワークを読者に提供することです。



推定投資回収率 (ROI)

**176%～415%**



推定正味現在価値 (NPV)

**93 万～220 万ドル**

Forrester は、この投資による利益・コスト・リスクについて理解を深めるため、AI アシスタントの利用経験のある企業 6 社の代表者 8 人にインタビュー調査を実施しました。本調査で、Forrester はインタビュー参加者の体験を集計し、その結果を従業員 5,000 人のグローバル企業というモデル組織にまとめました。

AI アシスタントを使用するまで、従業員は時間のかかるデジタル文書のワークフローに苦労していたとインタビュー参加者は話します。長文の文書を要約して主なインサイトを抽出して他のコンテンツのフォーマットで再利用するといった作業を手作業で行わなければならないことが頻繁にありました。これが結果的に生産性の制限となり、従業員には戦略的な取り組みを行えるだけの余裕がなくなり、処理能力も低下しました。

AI アシスタントのパイロット版プログラムでの体験をもとに、インタビュー参加者は、文書作業の時間短縮により、関連プロセスを効率化して業務処理能力を向上できたと言及しています。この投資による主な結果には、生産性の向上、業務効率の向上、従業員体験(EX)の向上が含まれます。

## 主な調査結果

**推定される定量的利益：**モデル組織のリスク調整後の 3 年間の現在価値(PV)で示す定量的利益には、以下が含まれます。

- **文書の要約・分析作業の効率性が最大 45%向上。** モデル組織は、AI アシスタントを利用して文書の要約とレビューに要する時間を短縮することで、従業員の生産性を向上させます。この生産性向上は、3 年間で 110 万～210 万ドルに相当すると算出されます。
- **コンテンツ生成の効率が最大 30%向上。** モデル組織は、AI アシスタントを活用して文書作成ワークフローを合理化することで、業務効率を向上させます。AI アシスタントにより、文書ドリブンな成果物の提供とその関連ワークフローを非常に迅速に完遂できるようになります。この効率性の向上は、3 年間で 35.9 万～56.9 万ドルに相当すると算出されます。

**定性的利益：**本調査で定量化されなかったものの、モデル組織が享受するその他の恩恵としては、以下が挙げられます。

- **データセキュリティ。** AI アシスタントは、モデル組織のデータガバナンスとセキュリティ要件にも対応しています。顧客データはモデルのトレーニングに使用されず、文書のインデックス化も行われません。さらに、ツールは Acrobat で開いている文書のみにアクセスが限定されています。
- **正確性の向上。** AI アシスタントでは、応答にアトリビューション情報が添えられていることで、ユーザーが情報の正確性を検証し、生成されたコンテンツとインサイトを安心して使用できるようになっています。さらに、応答はインターネット上のソースではなくアップロードされた文書のみに基づいて生成されるため、一層の正確性と信頼性が確保されます。
- **エクスペリエンスの向上。** AI アシスタントは、単調な文書レビューや分析作業を減らしてコンテンツ作成の効率性を向上させ、より価値の高い業務に集中できるようにします。

- **価値創出までの時間の短縮。** AI アシスタントには、Acrobat の管理コンソールから簡単にアクセスできるため、モデル組織のユーザーはすぐにツールを活用し始めることができます。

**柔軟性。** モデル組織が長期的に達成可能なビジネス成果には以下が含まれます。

- **収益成長。** AI アシスタントは、モデル組織の販売チームが経験/沿革に関する文書を活用して見込み客の理解を深め、よりパーソナライズ化されたコンテンツやメッセージ、提案を届けられるようにすることで収益成長に貢献します。文書分析とコンテンツ生成の効率性により、販売担当者には購入者と直接やり取りする時間が生まれます。
- **長期的なビジネス価値。** モデル組織では、ユーザーが AI アシスタントのユースケースを新たに作成したり、新製品の強化改善がリリースされるなどして蓄積される長期的なビジネス価値が認められるようになります。

**コスト:** モデル組織のリスク調整後の 3 年間における PV(現在価値)ベースで算出したコストは、以下のとおりです。

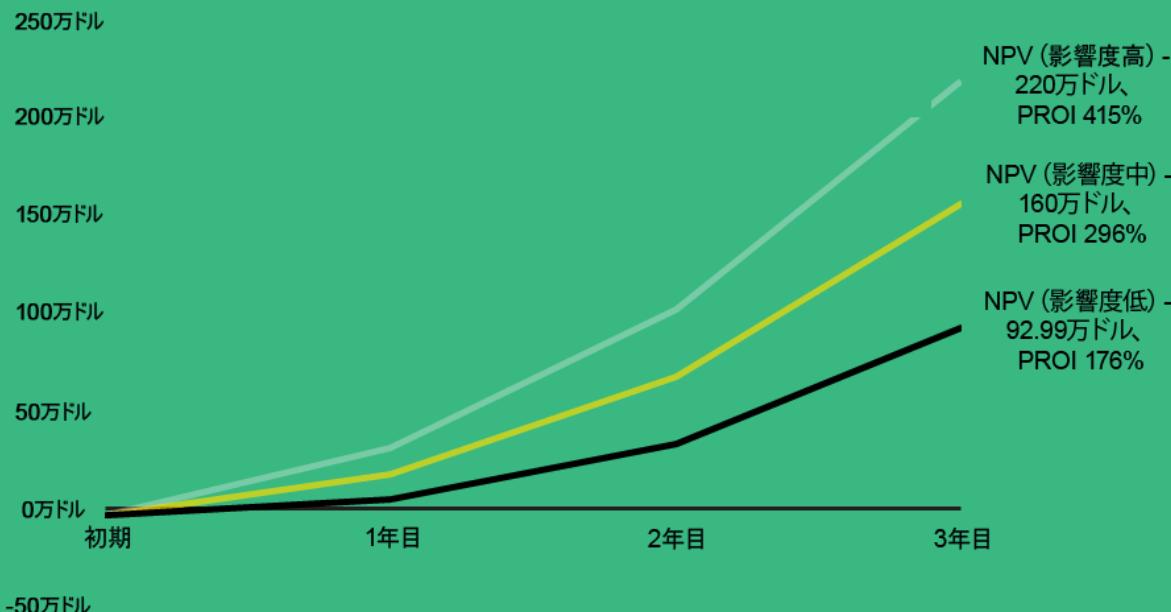
- **AI アシスタントのサブスクリプションにかかるコスト。** モデル組織はユーザー 1 人当たり月間 4.99 ドルのサブスクリプション費用を支払い、3 年間では合計 188,000 ドルとなります。
- **実装・トレーニング・継続管理に必要な人件費。** モデル組織にかかるパイロットプログラム、トレーニング、継続管理に関連した人件費は、3 年間で合計 339,000 ドルです。

Forrester は評価したリスクに基づいて、推定される成果の幅を低・中・高の影響度に分けてモデル化しました。この財務分析では、Acrobat AI アシスタントへの投資で得られる各シナリオの 3 年間の正味現在価値 (NPV) を以下のように推定しています。

- 影響度が高い場合の NPV は 220 万ドル、推定 ROI は 415%。
- 影響度が中程度の場合の NPV は 160 万ドル、推定 ROI は 296%。
- 影響度が低い場合の NPV は 93 万ドル、推定 ROI は 176%。

			
推定投資回収率 (ROI): <b>176%~415%</b>	推定利益 PV(現在価値) 値): <b>150 万~270 万ドル</b>	推定正味現在価値 (NPV): <b>93 万~220 万ドル</b>	総コスト: <b>52.7 万ドル</b>

### モデル組織の3年間の推定財務分析



「AI アシスタントがあることで、職員は些末な日々の作業に追われるのではなく、互いに関わり合って関係を深める時間が増えました。リソースは限られていましたが、それでも 1 日の中で時間を取り戻せたことでイノベーションもコラボレーションも増え始めています」

最高 AI 戦略・変革責任者(政府・自治体)

## 新テクノロジーTEI のフレームワークと調査手法

Forrester は、インタビュー調査で得られた情報をもとに AI アシスタントを検討中の組織に向けてフレームワーク「新テクノロジー：推定版 Total Economic Impact™」(新テクノロジーTEI)を構築しました。

このフレームワークの目的は、投資の意志決定に影響することが推定されるコスト・利益・柔軟性・リスクの要因を特定することです。Forrester は、AI アシスタントが組織にもたらし得る影響を多段階アプローチを使用して評価しました。

### 開示事項

以下の点に留意してお読みください。

本調査はアドビの依頼により、Forrester Consulting が実施しました。競合分析として使用されることを意図したものではありません。

Forrester は、他の組織が得られる可能性のある ROI については一切想定していません。AI アシスタントへの投資の妥当性を判断する際には、本調査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調査の意味を曖昧にする変更は承認していません。

アドビ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。

### デューデリジェンス

AI アシスタントに関連するデータを収集するために、アドビの利害関係者および Forrester の分析师にインタビュー調査を行いました。

### 早期導入に関するインタビュー調査

パイロット版またはベータ段階の AI アシスタン트を使用する 6 組織の代表者 8 人にインタビュー調査を行い、推定されるコスト・利益・リスクに関するデータを収集しました。

### モデル組織

インタビュー調査に参加した組織の特性に基づき、モデル組織を作成しました。

### 推定される財務モデルのフレームワーク

新テクノロジーTEI 手法を用いてインタビュー回答内容が反映された推定財務モデルを構築し、インタビュー参加者の課題や懸念に基づきリスク調整を施しました。

### ケーススタディ

新テクノロジーTEI の 4 つの基本要素である利益・コスト・柔軟性・リスクを用いて、投資の潜在的な影響をモデル化しました。IT 投資に関連する ROI 分析が高度化しているなか、Forrester の TEI 手法で購入判断時に参考となる総経済効果の全体像が見えてきます。TEI 手法の詳細については、[付録 A](#)をご参照ください。

## Acrobat AI アシスタントのカスタマージャーニー

### AI アシスタントへの投資を推進した要因

インタビュー調査			
役職	業界	地域	従業員数
ビジネスマネージャー	法務	APAC 本社、国内で事業展開	4
VP - 財務オペレーション/デジタルイニシアティブ部門	金融サービス	米国本社、複数州に事業展開	200
データアналティクス部門グローバル統括	金融サービス	EMEA 本社、グローバルに事業展開	360
最高デジタル責任者	法務	APAC 本社、国内で事業展開	450
最高技術責任者(CTO)			
IT デスクトップマネージャー	政府・自治体	米国拠点、地域規模で運営	1,800
最高 AI 戦略・変革責任者			
グローバルアドビテクニカルリード	専門サービス	米国本社、グローバルに事業展開	57,000

### 主な課題

AI アシスタントのパイロット以前、インタビュー参加者の組織に共通して見られた課題は以下の通りです。

- 文書作業の過負荷。インタビュー参加者は、多くの従業員が自身の役割の業務の一環として大量の文書を確認・分析する必要があったと言います。こういった文書では、内容の熟読と理解、関係者に向けた主要なポイントの要約、特定情報の検索、内容を多様なコミュニケーション形式や成果物、プレゼンテーション用に再利用する必要性もありました。インタビュー参加者は、このような文書はときに数百ページに及び、通読・要約して特定情報を検索するには数時間を要することもあったと言います。

金融サービス企業のデータアナリティクス部門グローバル統括は、このようにコメントしています。「我々のところには、ファンドマネージャーからは目論見書、当行のマネージャーからは四半期報告書といった文書が大量に送られてきます。皆、詳細に理解して隅々まで読む必要があります」。大量の文書により他の作業の時間が減り、見落としのリスクが高まり、チームのメンバー間でも文書の知見に関して共通理解を維持することが難しくなっていました。

- **会議のため、集中して作業に取り組む時間が制限される。** インタビュー参加者は、会議のせいで文書中心の業務に専念できる時間が少なかったと話します。専門サービス企業のグローバルアドビテクニカルリードは、多くの従業員が会議に多大な時間を費やしていたことで、日々の作業の処理能力が低下し、場合によってはマルチタスクをする状況に陥っていたと言います。この問題は出席する会議の数や、読んで分析する文書の量がさらに多くなる幹部層ではより深刻化していました。
- **リソースの制約に影響を受ける処理能力。** インタビュー参加者の数人からは、従業員の仕事量のキャパシティが上限に達していたため、組織ではリソースの制約と業務効率面の課題に直面していたことが聞かれています。これにより、品質や従業員体験に影響を与えずにオペレーションを拡大することが困難になっていました。たとえば、金融サービス企業の財務オペレーション/デジタルイニシアティブ部門のVPは、さまざまなタスク(メンバーのリスク評価等)を行う能力が低下するほどリソースの制約が高頻度に発生していたと言います。

「弁護士には、読まねばならない情報が大量にあります。多くの法律の変更事項を把握している必要がありますし、大抵そのような情報はPDF文書内に分散しています。内容をすべて読んでいる時間はありません。AIアシスタントにより内容が素早く要約され、分かりやすくなった状態で他の弁護士にもフィードされるので、情報取得プロセスの効率化に役立っています」

最高デジタル責任者(リーガル)

「多くの文書はPDF形式なため、これはまさにAcrobat AI アシスタントのリアルな強みと優位性が発揮されるところです」

最高技術責任者(政府・自治体)

## モデル組織

Forrester はインタビュー調査をもとに、TEI フレームワーク・モデル組織・ROI 分析を作成し、財務面で影響を受ける業務領域を具体的に示しました。モデル組織とは、インタビュー回答者が所属する 8 社を代表とし、次のセクションで財務分析の総合結果を表すためにこのモデル組織を使用しています。本レポートの後続セクションでは、このモデル組織を用いて財務分析の総合結果を示します。

**モデル組織の概要。**モデル組織は、従業員 5,000 人を抱えるグローバル企業です。従業員の大半は Adobe Acrobat を使用できる状態にあり、その中で PDF 文書はワークフローの推進とコミュニケーションの円滑化という点で、部署全体の運営において極めて重要な役割を担います。

**導入の特徴。**モデル組織では AI アシスタントの使用開始を段階的に進め、1 年目は従業員の 10%、2 年目は 25%、3 年目は 40% にアクセスが付与されます。1 年目は、PDF 文書のレビューと分析が主要業務の役割(法務・財務部の従業員等)に優先的に AI アシスタントを導入し、組織が高価値ユースケースに集中できるようにします。

### おもな前提条件

従業員 5,000 人

3 年目までの従業員への導入率は 40%

### Forresterの視点：高AIQはより高いビジネス価値に相関する

AIQ、すなわちAI指数とは、個人・チーム・組織における生成AIやその他の形態のAIの採用、AIとのコラボレーション、AIへの信用、そして事業成果を創出する準備状態を測定したものです。AIQを高めようとする組織では、各種生成AIツールの得意とするタスクに従業員が利用する機会を改善することで生成AIツールへの投資の最適化が実現されるため、生産性が上がる一方でリスクが低くなることが期待できます。<sup>3</sup>

Forrester Researchの調べによると、組織のトレーニングへの投資が不足していることが分かっています。正しい方向性で進めるために、組織では、1) 強みと弱み、そして従業員のAIに関連する機会の各領域におけるチームの準備状態をベンチマークにする、2) 責任あるAIの使用やプロンプトエンジニアリング、AIモデルの結果等を活用することで意思決定を含む主要コンピテンシーに関するトレーニングを増やす、3) トレーニングを部署別の役割や市場ニーズ等の具体的な実際のユースケースに合わせてカスタマイズすることが勧められます。

アドビ社のAcrobat AI アシスタントを使用することで、AIQという側面にポジティブな影響を期待できます。たとえば、AIQの主な要素には「生成AIの結果を疑うべきタイミングが分かっている」というものがあります。<sup>4</sup> AI アシスタントのアトリビューションといった機能では、AIで生成されたステートメントのソースまで遡ることが可能で、これはソーステキストの迅速な発見とそのAI要約のスピーディな検証に役立てるできます。このような引用機能は、プライバシー・倫理・リスクに対する認識といった別のAIQの構成要素を実装するという点でも有用で、実装されれば従業員がデータの引用元を正確に把握できるようになります。

## 利益の分析

モデル組織に適用される定量的利益データ

推定総利益					
推定利益	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
推定総利益(低)	\$224,900	\$555,760	\$1,055,600	\$1,836,260	\$1,456,849
推定総利益(中)	\$369,860	\$812,500	\$1,432,600	\$2,614,960	\$2,084,058
推定総利益(高)	\$514,800	\$1,069,260	\$1,809,600	\$3,393,660	\$2,711,265

## 文書の要約・分析作業の効率性

エビデンスとデータ： インタビュー参加者は、AI アシスタントにより PDF 文書のレビューと分析に必要な時間が大幅に減少したことを強調していました。以下のような体験がインタビュー参加者から聞かれています。

- 政府・自治体組織の参加者は、AI アシスタントの影響は、複数部署（法務、人事、総務、IT 等）にまたがるパイロット版ユーザーの文書のレビュー・分析作業を要するワークフローに効果が表れていると話します。同組織の最高 AI 戦略・変革責任者は、AI アシスタントにより法務職員の行う契約やその他の法的取り決めのリーガルチェック・検証・要約作業が支援され、生産性が向上したと話します。パイロットテストの体験をもとに、インタビュー参加者は複数部署全体の文書レビュー・要約作業時間が 50% 短縮されると見積もっており、また、タスクの内容によっては時間の短縮がさらに大きくなると言及しています。
- リーガル系企業の最高デジタル責任者は、AI アシスタントにより法務、IT、幹部等の多様な部門全体で生産性が強化されたことに言及しています。同氏は、AI アシスタントにより法務部における詳細な文書（法律の変更事項等）の迅速なレビューと重要情報のチームメンバーへの配布が可能になったと話します。幹部層においては、多種多様な文書も簡潔に要約されることの恩恵を受け、多忙なスケジュールの中でも常に情報把握できるようになりました。さらに、IT スタッフも AI アシスタントを複雑な技術文

書の知見を確認・抽出するために使用していました。インタビュー参加者の見積もりでは、AI アシスタントがない状態では平均的な文書の通読には約 1 時間、要約にはさらに 1 時間がかかります。しかし、AI アシスタントがあれば、この両方のタスクを 1 時間で完遂でき、つまりユーザーの生産性は 50% アップすることになります。

- 同様に、リーガル系企業のビジネスマネージャーは、文書(弁論趣意書等)のレビューと要約に必要な時間は 30~45 分からわずか 5 分に短縮されたと見積もっています。
- 専門サービス企業のグローバルアドビテクニカルリードは、パイロット版ユーザーの文書要約作業時間においては約 50%~75% 短縮されていると見積もります。たとえば、同社の顧客デリバリー部では AI アシスタントを顧客用の状況報告とスライドの簡潔化と要約に活用していると言います。さらに幹部層においては、多様な文書とスライド資料から極めて重要度の高い情報を迅速に収集・把握できるようになり、会議や文書の数が多い幹部層にとってこの点はとくに有用なことが分かりました。

「50ページに及ぶ文書の要約を15秒で生成できるというのは、効率の点からかなり大きな時間の節約です。契約書や法律文書の文脈において、情報をシンプルにして分かりやすいフォーマットにできることは、スタッフの作業時間の大幅な削減につながります」

最高AI戦略・変革責任者(政府・自治体)

**モデル化と前提条件:** インタビュー調査をもとに、Forrester は以下をモデル組織の前提条件としました。

- モデル組織の AI アシスタントユーザー数は、1 年目は 500 人、2 年目は 1,250 人、3 年目は 2,000 人。
- AI アシスタントによる PDF 文書の要約・分析により、投資 1 年目でユーザーは 15%~35% の時間を削減する。ユーザーのツール使用頻度の増加に伴いプロンプト作成スキルが向上し、またプロンプトの微調整に必要な時間も減少することで、3 年目までには時間の削減率が 25%~45% に増える。

- 1年目は、AIアシスタントのユーザーの30%が大量のPDF文書を扱う役割に就く従業員で構成され、文書の要約・分析作業に1週間当たり6時間費やす。翌年からは、広範な種類の役割に就くユーザーにもAIアシスタントの民主化が進み、ヘビーユーザーの比率は2年目には13%、3年目には9%に減少する。
- ワークフローで通常量のPDF文書を扱うAIアシスタントのユーザーの比率は、1年目は70%、2年目は87%、3年目は91%。ユーザーは、PDF文書のレビューと分析作業に1週間当たり1時間を費やす。
- AIアシスタントのユーザーの1人当たりの全経費込平均時給は40ドル。
- 各ユーザーが、生産系タスクに要する時間の50%を回収する。

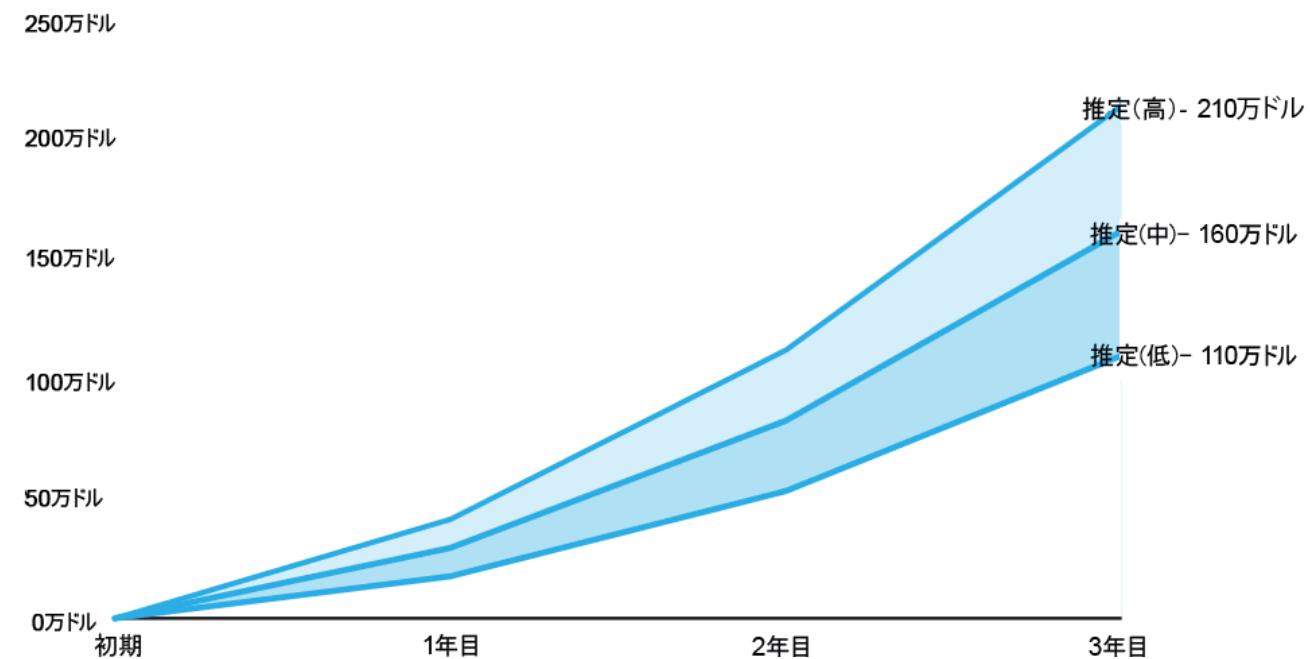
**結果:** 3年間の推定PVは、110万ドル(低)から210万ドル(高)の範囲になると算出されます。

「幹部チームの間では、大量のスライド資料の内容を収集・把握する手段としてAIアシスタントの活用が試みられていました。幹部の人間は1日中会議に出席するケースも頻繁にあり、またほかの職務もある中で提示された情報を完全に把握することは困難でした。トライアル期間中、このような情報にもっと効率的に対応するためにAIアシスタントを活用しました」

グローバルアドビテクニカルリード(専門サービス)

## 利益の分析

### 従業員生産性モジュール: 3 年間の累積影響度の幅



**25%～45%**

PDF文書の要約・分析時間の削減率

## 利益の分析

文書の要約・分析作業の効率性					
参照コード	評価基準	ソース	1年目	2年目	3年目
A1	AI アシスタントのユーザー	モデル組織	500	1,250	2,000
A2 低			15%	20%	25%
A2 中	PDF 文書の要約・分析時間の削減率	インタビュー調査	25%	30%	35%
A2 高			35%	40%	45%
A3	大量の PDF 文書を扱う AI アシスタントのユーザーの比率	モデル組織	30%	13%	9%
A4	AI アシスタント導入以前に大量の文書を扱うユーザーが PDF 文書の要約・分析作業に費やしていた時間(時間数)	モデル組織	6	6	6
A5 低			7,020	10,140	14,040
A5 中	大量の文書を扱うユーザーの PDF 文書の要約・分析時間の削減(時間数)	A1*A2*A3*A4*52 週	11,700	15,210	19,656
A5 高			16,380	20,280	25,272
A6	通常量の PDF 文書を扱う AI アシスタン	1-A3	70%	87%	91%
A7	AI アシスタント導入以前に通常量の文書を扱うユーザーが PDF 文書の要約・分析作業に費やしていた時間(時間数)	モデル組織	1	1	1
A8 低			2,730	11,310	23,660
A8 中	通常量の文書を扱うユーザーが削減する PDF 文書の要約・分析作業時間(時間数)	A1*A7*A2*A6*52 週	4,550	16,965	33,124
A8 高			6,370	22,620	42,588
A9	ユーザー1人の平均時給(全経費込)	モデル組織	\$40	\$40	\$40
A10	生産性の回収率	TEI 調査手法	50%	50%	50%
At 低			\$195,000	\$429,000	\$754,000
At 中	文書の要約・分析作業の効率性	(A5+A8)*A9*A10	\$325,000	\$643,500	\$1,055,600
At 高			\$455,000	\$858,000	\$1,357,200
3年間の推定合計: \$1,378,000～\$2,670,200			3年間の推定現在価値:\$1,098,310～\$2,142,412		

## コンテンツ作成の効率性

**エビデンスとデータ：** インタビュー参加者は、パイロットテストで体験したコンテンツ生成の効率性を通じて、プロセスの合理化と処理能力の改善を実現できる機会を見出せたとコメントしています。インタビュー回答者より聞かれた意見は以下のとおりです。

- 金融サービス企業の財務オペレーション/デジタルイニシアティブ部門のVPは、コンテンツ作成の高速化を通じて処理能力の向上を狙う複数のユースケースを検討しました。そういったAIアシスタントを使用した応用の1つは、顧問が行う債権の目論見書のレビューと、それらの担保としての持続可能性に関する報告書作成に役立てるというものでした。パイロットテストに基づき、インタビュー参加者は、通常のレビュー・プロセスを25~45分から、僅か5分に短縮可能であると見積もっています。検証されたもう1つのユースケースはメンバーの信用評価に関するもので、AIアシスタントは、財務ステートメントと信用報告書のレビュー、関連データを抽出してメンバーの財務健全性レポートを生成するのに役立てられました。さらにインタビュー参加者は、AIアシスタントを組織の規則や方針の総合ライブラリと合わせて活用することで、チャットサポートやメンバーサービスのチームがよりスピーディかつ正確に質問に応答できるようにする機会を発見できたと話します。
- 専門サービス企業のグローバルアドビテクニカルリードは、AIアシスタントにより顧客への成果物の提供がより効率的になったとコメントしています。たとえば、あるチームでは、顧客のブランド戦略文書やピッチ、顧客コンテンツ等の成果物といった社内文書の作成にAIアシスタントを活用しました。インタビュー参加者は、このようなタスクに必要な時間の削減率は50%~75%になると見積もっています。インタビュー参加者からはまた、顧客のウェブサイトやアプリケーションに携わる開発者が、最大300ページに及ぶことも稀ではないブランドガイドライン資料の閲覧にAIアシスタントを使用した事例も聞かれました。これにより特定の情報を探す時間が削減され、また修正作業を最小限に抑えるのにも役立ちました。
- 政府・自治体の最高AI戦略・変革責任者は、AIアシスタントにより、早期から業務効率の向上が認められ、とくに人事部内ではそれが顕著に表れていたと話します。たとえば、AIアシスタントで職務記述書を同業者のものと比較・ベンチマークリングし、採用業務の改善に役立つようにカスタマイズすることで、人事部では、以前は1週間かかっていたと見積もられる作業が5時間で完了できるようになりました。AIアシスタントを使用したプロセスを合理化することで、他の重要なタスクや創造性・戦略性・革新性の高い仕事を行う処理能力が増えました。

「ユーザーは成果物により多くの時間を費やすことができるようになり、会議時間のバランスも取れるようになりました。会議に長時間がかかると、実際、何の仕事も終わらせられないので、机にかじりついてマルチタスクでこなすしか術はなくなります。事実、クリエイティブ系であれ経理であれ、実際の成果物プロジェクトにより多くの時間をかけられるようになりました」

グローバルアドビテクニカルリード(専門サービス)

**モデル化と前提条件:** インタビュー調査をもとに、Forrester は以下をモデル組織の前提条件としました。

- AI アシスタントのユーザー数は、1 年目は 500 人、2 年目は 1,250 人、3 年目は 2,000 人。
- AI アシスタントを使用することで、投資 1 年目におけるモデル組織のユーザーのコンテンツ作成時間は 10%～20% 削減する。ユーザーの AI アシスタントの使用頻度の増加と習熟度の向上に伴い、3 年目までには、時間削減率は 20%～30% に増加する。
- 1 年目におけるモデル組織の AI アシスタントのユーザーの 5% は、特定のタスクに必要な作業を行うために多くのコンテンツを作成する従業員であり、PDF 文書が使用されるコンテンツ作成作業には 1 週間当たり 2 時間を費やす。従業員が AI アシスタントの活用機会をさらに見出すのに伴い、その比率は 2 年目には 10%、3 年目には 15% と増加していく。
- 残りのユーザーは、少量のコンテンツ作成作業を行う従業員で、PDF 文書が使用されるコンテンツ作成作業には 1 週間当たり 30 分を費やす。この層の AI アシスタントのユーザーの比率は、1 年目は 95%、2 年目は 90%、3 年目は 85% となる。
- AI アシスタントのユーザー 1 人当たりの全経費込平均時給は 40 ドル。
- 各ユーザーが、生産系タスクに要する時間の 50% を回収する。

**結果:** 3 年間の推定 PV は、35.9 万ドル(低)～56.9 万ドル(高)の範囲になると算出されます。

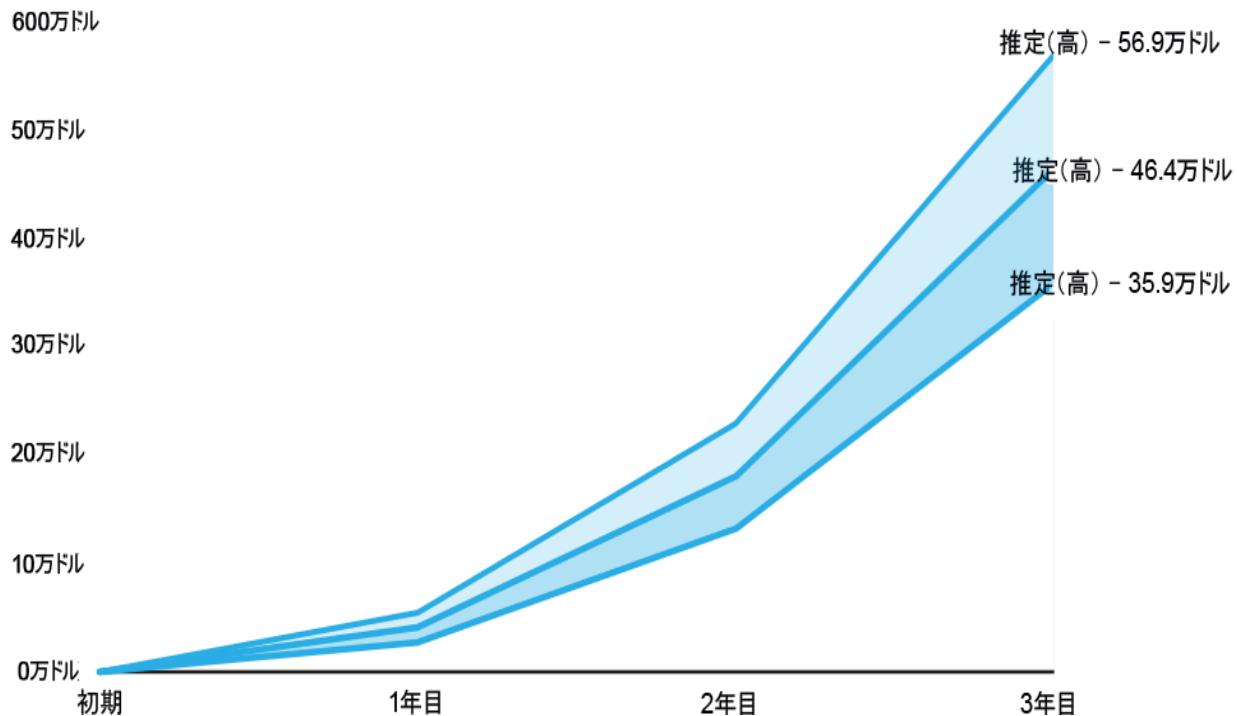
「われわれの持つAIのビジョンは、より効率的かつ効果的に業務を遂行し、地域社会に提供するサービスの質を向上させることです。こうした取り組み全組織規模に行いたいと思っています。このツールを全組織規模で民主化できたとき、その生産性と創造性が解き放たれると思います」

最高AI戦略・変革責任者(政府・自治体)

**20%～30%**

コンテンツ作成時間の削減率

#### 業務効率モジュール: 3年間の累積影響度の幅



## 利益の分析

コンテンツ作成の効率性					
参照コード	評価基準	ソース	1年目	2年目	3年目
B1	AI アシスタントのユーザー	モデル組織	500	1,250	2,000
B2 低			10%	15%	20%
B2 中	AI アシスタントにより削減される コンテンツ作成時間	インタビュー調査	15%	20%	25%
B2 高			20%	25%	30%
B3	大量のコンテンツ作成作業に従事する AI アシスタントのユーザーの比率	モデル組織	5%	10%	15%
B4	大量の文書を扱うユーザーの PDF 文書活用によるコンテンツ作成時間(時 間数)	モデル組織	2	2	2
B5 低			260	1,950	6,240
B5 中	大量の文書を扱うユーザーのコンテンツ 作成時間の削減(時間数)	B1*B2*B3*B4*52 週	390	2,600	7,800
B5 高			520	3,250	9,360
B6	通常量のコンテンツ作成ニーズを持つ AI アシスタントのユーザーの比率	1-B3	95%	90%	85%
B7	通常量の文書を扱うユーザーの PDF 文書活用によるコンテンツ作成時間 (時間数)	モデル組織	0.5	0.5	0.5
B8 低			1,235	4,388	8,840
B8 中	典型的なユーザーのコンテンツ作成 時間の削減(時間数)	B1*B2*B6*B7*52 週	1,853	5,850	11,050
B8 高			2,470	7,313	13,260
B9	ユーザー1人の平均時給(全経費込)	モデル組織	\$40	\$40	\$40
B10	生産性の回収率	TEI 調査手法	50%	50%	50%
Bt 低			\$29,900	\$126,760	\$301,600
Bt 中	コンテンツ作成の効率性	(B5+B8)*B9*B10	\$44,860	\$169,000	\$377,000
Bt 高			\$59,800	\$211,260	\$452,400
3年間の推定合計:\$458,260～\$723,460			3年間の推定現在価値:\$358,539～\$568,853		

## 定性的利益：

インタビュー調査参加者からは、以下のように、恩恵が認められたものの定量化できなかった利益についてのコメントもありました。

- **データセキュリティ。** 専門サービス企業のグローバルアドビテクニカルリードは、このようにコメントしています。「AI アシスタントの主な恩恵の一つは、データがモデルに保存されることも、トレーニングに使用されることもないという点です。これは会社の非公開情報ですし、会社属する自分にとっても同様です。プロセスで使用された後で、その情報が保持されることはありません。これは大きな恩恵です。当社のデータセキュリティとプライバシーの方針にも合致しています」
- **正確性の向上。** インタビュー参加者は、AI アシスタントが組織内のユーザーに、生成された応答と共に、回答の引用元となる文書の特定セクションを強調表示したアトリビューション情報も提供すると話します。これにより、情報の正確性とソースを検証できるため、知見と生成されたコンテンツの信頼性を確保できるようになりました。
- **エクスペリエンスの向上。** インタビュー参加者は、AI アシスタントは、パイロット版ユーザーの煩雑な PDF 関連作業の削減とコンテンツ作成の効率向上に貢献し、より快適に仕事が進められる、あるいは戦略的なタスクに集中できるようになったと話します。政府・自治体の最高技術責任者は、このようにコメントしています。「些末な作業も今では AI アシスタントができるようになりました。要約版があるのであれば、誰もわざわざ 150 ページの文書を読もうとは思いません。AI に要約作業を任せられるなら、もっと有意義な仕事をすることができます」
- **価値創出までの時間の短縮。** インタビュー参加者によると、AI アシスタントへのユーザーアクセスは Acrobat の管理コンソールで簡単に有効化できるため、パイロットテスト中は、迅速にツールを活用し、価値創出までの時間を短縮できました。

「アトリビューション要素は情報の検証に有用で、これは、ベータプログラムのチームから挙げられた最初の懸念点でした。ソースを辿るだけでなく、セクションを強調表示してくれるため、ページを探す必要もありません」

最高AI戦略・変革責任者(政府・自治体)

## 柔軟性

柔軟性とは AI アシスタント導入後に実現される可能性のあるビジネス成果、固有のユースケース、機会を表します。各顧客によってその柔軟性の価値は異なり、初期投資に加え追加の投資が必要になる場合があります。柔軟性には以下が含まれます。

- **収益成長。** Forrester Research は、生成 AI は、たとえば販売チームのイネーブルメント等、複数の方法で収益成長に貢献できる可能性があることを発見しました。<sup>5</sup> たとえば、販売担当者であれば、生成 AI を使用して見込み客の理解を深め、高度にパーソナライズ化されたコンテンツやメッセージ、提案を提供することができます。さらに、生成 AI は販売コンテンツの検索や、プロダクトやソリューションのリサーチ、プレゼンテーション資料の作成、メール作成・RFP レスポンス・提案書構成の支援等の事務作業の時間削減に役立てるなどもできます。これにより、販売担当者は購入者との直接的なやり取りに、より多くの時間を費やせるようになります。インタビュー参加者の組織の多くが、こういったユースケース探索プロセスの初期段階にある中、専門サービス企業のグローバルアドビテクニカルリードは、販売担当チームで、新しいビジネス機会発掘のために略歴・沿革の分析と RFP へのレスポンスに AI アシスタントを使用したことを強調していました。
- **長期的なビジネス価値。** インタビュー参加者は、ユーザーが新しいユースケースを作成し、新しい AI アシスタントがリリースされるに伴い、長期的には大きなビジネス価値が実現されていくと言います。政府・自治体の最高技術責任者は、このようにコメントしています。「アクセスを全員に民主化すれば、より多くのユースケースと創造性が生まれると思います。実際に仕事する人々にツールを手に取ってもらうまで、現時点では見落としているようなアイデアが隠れているかもしれません。効率化はもっとできると思いますし、組織にとって長期的な価値を推進するような本当に面白いユースケースを構築できると思っています。そして、その取り組みを通じて、多くの ROI を実現できるでしょう」

柔軟性は、特定のプロジェクトの一環として評価することで定量化できます(付録 A に詳細を記載)。

## コストの分析

モデル企業に適用される定量化されたコストのデータ

総コスト							
参照コード	コスト	初期	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
Ctr	Acrobat AI アシスタントのサブスクリプション料金	\$0	\$31,437	\$78,593	\$125,748	\$235,778	\$188,008
Dtr	実装・トレーニング・継続管理に必要な人件費	\$31,504	\$106,159	\$133,659	\$133,659	\$404,980	\$338,894
	合計コスト (リスク調整済み)	\$31,504	\$137,596	\$212,251	\$259,407	\$640,758	\$526,902

## Acrobat AI アシスタントのサブスクリプション料金

**エビデンスとデータ:** インタビュー参加者によると、AI アシスタントの月間サブスクリプション料金は、ユーザー1人当たり 4.99 ドルです。料金は変動する場合があります。詳細についてはアドビにお問い合わせください。

**モデル化と前提条件:** インタビュー調査をもとに、Forrester は以下をモデル組織の前提条件としました。

- モデル組織の従業員数は 5,000 人。
- 1 年目には、従業員の 10% が AI アシスタントを使用し始める。3 年目までには、その数は 40% に増加する。
- モデル組織が支払う月間サブスクリプション料金は、ユーザー1人当たり 4.99 ドル。

**リスク:** これらの結果が必ずしもすべての体験を反映するものではありません。また、組織に発生するコストは次のような要因によって異なることがあります。

- 組織の規模と組織が AI アシスタントを採用するスピード。
- 将来の料金体系の調整。

**結果:** これらのリスクを反映させるため、Forrester はこのコストを 10% 上方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10% 割引)を 18.8 万ドルとしました。

「Acrobat AI アシスタントは非常に費用対効果が良く、PDF文書とも良好に機能します」

VP - 財務オペレーション/デジタルインシアティブ部門(金融サービス企業)

### Acrobat AI アシスタントのサブスクリプション料金

参照コード	評価基準	ソース	初期	1年目	2年目	3年目
C1	従業員数	モデル組織		5,000	5,000	5,000
C2	AIアシスタントのアクセスが付与される従業員の比率	モデル組織		10%	25%	40%
C3	ユーザー	C1*C2		500	1,250	2,000
C4	1か月当たりの料金	モデル組織		\$4.99	\$4.99	\$4.99
Ct	Acrobat AI アシスタントのサブスクリプション料金	C3*C4		\$29,940	\$74,850	\$119,760
	リスク調整	↑5%				
Ctr	Acrobat AI アシスタントのサブスクリプション料金(リスク調整後)		\$0	\$31,437	\$78,593	\$125,748
<b>3年間の合計:\$235,778</b>			<b>3年間の現在価値:\$188,008</b>			

## 実装・トレーニング・継続管理に必要な人件費

**エビデンスとデータ:** インタビュー参加者は、初期の検証とユースケース探索のコストが生じたこと、そしてフルシリオのデプロイメントでは最低限のシステム管理と継続管理に人件費がかかることを見込んでいると話します。

- パイロットテスト。** 数人のインタビュー参加者からは、異なる部署から少人数ずつ選出したユーザーで構成した委員会を設置してパイロットテストに臨んだことが聞かれています。委員会メンバーは、初期検証の実施をはじめ、ユースケースやプロンプトの記録、アイデアとフィードバックの共有等を行いました。
- 政府・自治体の最高AI戦略・変革責任者はこのように話します。「組織内ではおよそ30人にべータ版プログラムを正式始動しました。高い関心を持ったパワーユーザーの従業員は、法務や人事、事

務、総務、IT を含む全部署に存在しました。これは、この目的を推進し、製品を精査するチャンスでした」

- **ユーザー管理と継続管理業務。** インタビュー参加者は、パイロット版ユーザーへのアクセス付与に必要な IT 系の労力は最小限のものであり、そのため、将来の大規模なデプロイメントでも同様にシンプルになるであろうと予測しています。専門サービス企業のグローバルアドビテクニカルリードは、AI アシスタントへのアクセスは Adobe Admin Console で簡単にプロビジョニングできたとコメントしており、ほかの インタビュー参加者も、ツールのシンプルさから継続管理は最小限になると予測しています。

**モデル化と前提条件：** インタビュー調査をもとに、Forrester は以下をモデル組織の前提条件としました。

- 投資初期に、モデル組織はプログラムを推進する取り組みにさまざまな部署から 25 人の従業員を選出して AI アシスタントを検証し、ユースケースの文書化やプロンプトの作成、アイデアとフィードバックの共有を行う。プログラム推進メンバーは、この取り組みに 1 人当たり 8 時間を費やす。
- 初期には、ディレクターレベルのリソースがプログラム推進の取り組みをリードし、投資のためのビジネスケースの構築、投資への賛同と予算の確保、ロールアウト関連の文書や伝達メッセージの作成を行う。各リソースはこの取り組みに 80 時間を費やし、全経費込の時給は 1 人当たり 100 ドルとする。
- IT リソース 1 人が実装プロセス、AI アシスタントのユーザーアクセス付与、文書とガバナンスポリシーの作成、ロールアウトの連絡作業に 80 時間を費やす。
- 新規ユーザーは全員、AI アシスタントのトレーニングと学習セッションに参加する。内訳は 1 年目は新規ユーザー 475 人、2 年目および 3 年目は 750 人であり、また 1 年目にユーザーが参加するトレーニング時間は 5 時間とする。ユースケースと共にプロンプトが文書にしっかりと記録され、指導内容が同僚に共有されるのに伴って、2 年目・3 年目には、必要なトレーニングは 4 時間に減少する。
- AI アシスタントのユーザー 1 人当たりの全経費込平均時給は 40 ドル。
- 新規ユーザーの管理とトラブルシューティングの作業を含む継続管理業務に、IT リソース 1 人が 26 時間(30 分/週)を費やす。

## コストの分析

- ITリソースの全経費込時給は 58 ドル。

**リスク:** これらの結果が必ずしもすべての体験を反映するものではありません。また、組織に発生するコストは次のような要因によって異なることがあります。

- 組織が AI アシスタントを採用するスピード。
- パイロット版プログラムの取り組みと参加従業員数。
- 新規ユーザーのトレーニング時間と習熟に必要となる学習時間。
- IT スタッフが実際に AI アシスタントを実装・管理するために必要な時間。

**結果:** これらのリスクを反映させるため、Forrester はこのコストを 10%上方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10%割引)を 33.9 万ドルとしました。

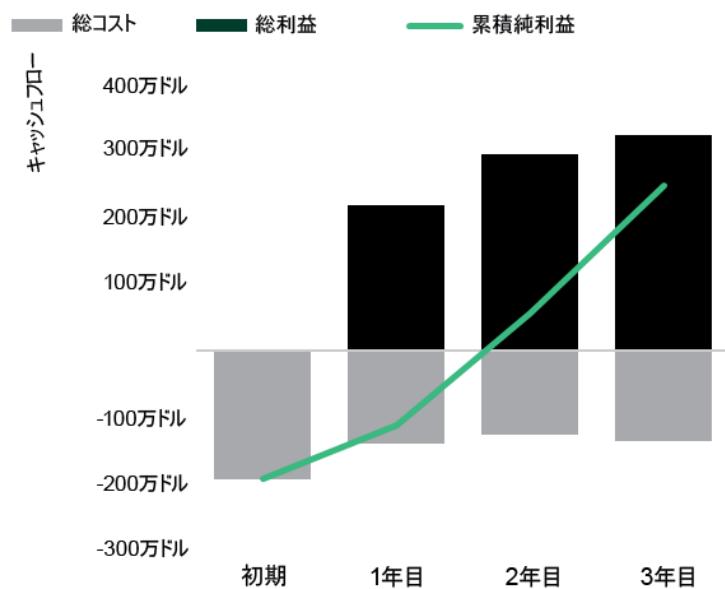
## コストの分析

実装・トレーニング・継続管理に必要な人件費						
参照コード	評価基準	ソース	初期	1年目	2年目	3年目
D1	プログラム推進メンバー	モデル組織	25			
D2	メンバー1人当たりのトレーニングと学習の時間(時間数)	インタビュー調査	8			
D3	ユーザー1人の平均時給(全経費込)	モデル組織	\$40	\$40	\$40	\$40
D4	プログラム推進リーダー	モデル組織	2			
D5	リーダー1人当たりがプログラム推進に費やす時間(時間数)	モデル組織	80			
D6	プログラムリーダー1人の平均時給(全経費込)	モデル組織	\$100	\$100	\$100	\$100
D7	<b>小計:プログラム推進に必要な人件費</b>	<b>D1*D2*D3+D4*D5*D6</b>	<b>\$24,000</b>			
D8	ITリソースが実装に費やす時間(時間数)	インタビュー調査	80			
D9	IT管理者の全経費込の平均時給	モデル組織	\$58	\$58	\$58	\$58
D10	<b>小計:実装に要する人件費</b>	<b>D8*D9</b>	<b>\$4,640</b>			
D11	トレーニングを受講するユーザー	モデル組織		475	750	750
D12	新規ユーザー1人あたりのトレーニング時間(時間)	インタビュー調査		5	4	4
D13	<b>小計:トレーニングコスト</b>	<b>D11*D12*D3</b>	<b>\$95,000</b>	<b>\$120,000</b>	<b>\$120,000</b>	
D14	継続サポートに要するITの時間(時間数)	インタビュー調査		26	26	26
D15	<b>小計:継続管理に要する人件費</b>	<b>D9*D14</b>	<b>\$1,508</b>	<b>\$1,508</b>	<b>\$1,508</b>	
Dt	実装・トレーニング・継続管理に必要な人件費	D7+D10+D13+D15	\$28,640	\$96,508	\$121,508	\$121,508
	リスク調整	↑10%				
Dtr	実装・トレーニング・継続管理に必要な人件費(リスク調整後)		\$31,504	\$106,159	\$133,659	\$133,659
<b>3年間の合計:\$404,980</b>			<b>3年間の現在価値:\$338,894</b>			

## 財務サマリー

### 3年間のリスク調整後の連結指標

キャッシュフロー チャート(リスク調整後)



利益と費用のセクションで計算される財務上の結果を使用して、モデル企業の投資の ROI、NPV、回収期間を算出することができます。Forrester は、この分析において年 10% の割引を想定しています。

リスク調整後のこれらの ROI、NPV、回収期間の値は、「利益」と「コスト」の各セクションの未調整結果にリスク調整の要因を加味して算出しています。

キャッシュフロー分析(リスク調整後)

	初期	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
総コスト	(\$31,504)	(\$137,596)	(\$212,251)	(\$259,407)	(\$640,758)	(\$526,902)
総利益(低)	\$0	\$224,900	\$555,760	\$1,055,600	\$1,836,260	\$1,456,849
総利益(中)	\$0	\$369,860	\$812,500	\$1,432,600	\$2,614,960	\$2,084,058
総利益(高)	\$0	\$514,800	\$1,069,260	\$1,809,600	\$3,393,660	\$2,711,265
純利益(低)	(\$31,504)	\$87,304	\$343,509	\$796,193	\$1,195,502	\$929,947
純利益(中)	(\$31,504)	\$232,264	\$600,249	\$1,173,193	\$1,974,202	\$1,557,156
純利益(高)	(\$31,504)	\$377,204	\$857,009	\$1,550,193	\$2,752,902	\$2,184,363
ROI(低)						176%
ROI(中)						296%
ROI(高)						415%

## 付録 A: 新テクノロジー: 推定版 TOTAL ECONOMIC IMPACT

新テクノロジー: 推定版 Total Economic Impact(新テクノロジーTEI)は、Forrester Research が開発した手法であり、企業の技術関連の意志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。新技術 TEI 手法は、企業が IT 先導の予測される具体的な価値を上級管理職やその他の主要なビジネス上の利害関係者に実証し、正当化するのに役立ちます。

### TEI アプローチ

推定利益とは、製品がビジネスにもたらされると推定される価値のことです。新テクノロジーTEI 手法では、推定利益の測定と推定コストの測定に同じ重みを与えることで、組織全体に与える技術の効果を徹底的に評価することが可能になります。

予測コストでは、提案されている製品の価値または製品の利益をもたらすために必要なすべての支出が考慮されます。新テクノロジーTEI での予測コスト区分には、ソリューションに関連して継続して発生するコストのための既存環境上の増分コストが含まれます。

柔軟性とは、すでに行つた初期投資に加え、将来の追加投資から得られる戦略的な価値を表します。その利益を把握できる場合、PV を推定できます。

リスクとは、利益とコストの見積りの不確実性を想定したもので、1) 見積りが初期の予測と一致する可能性と、2) 見積りが時間を経て予測どおりに推移する可能性が考慮されています。TEI のリスク要因は、「三角分布」に基づいています。

### 現在価値 (PV)

特定の利率(割引率)を使用した(割引後の)コストと利益の推定値の現在価値。コストと利益の PV は、キャッシュフローの総 NPV に組み入れられます。

### 推定正味現在価値(PNPV)

特定の利率(割引率)を使用した(割引後の)将来の正味キャッシュフローの推定現在価値。プロジェクトの正味現在価値(NPV)の値が正であれば、その他のプロジェクトの NPV がこれを上回っていない限り、通常は投資すべきであると考えられます。

### 推定投資回収率(ROI)

パーセンテージで表したプロジェクトの期待利益。ROI は、純利益(粗利益からコストを引いた値)をコストで割ることによって求められます。

## 割引率

金銭の時間価値を考慮するうえで、キャッシュフロー分析において使用される利率。通常、組織は 8%～16% の割引率を使用します。

初期投資の欄には、「時間 0」、すなわち 1 年目の始まりに発生する費用が記載されます。その他すべてのキャッシュフローは、年末時点の割引率を使用して割引されます。現在価値 (PV) は、それぞれの総費用と利益の見積りに対して計算されます。概要表にある NPV の算出値は、初期投資と各年の割引率適用後のキャッシュフローの合計になります。総利益、総費用、キャッシュフローの各表における合計と PV の値については、端数処理が行われている場合があるため、総和が正確に一致しない場合があります。

## 付録 B: 注釈

---

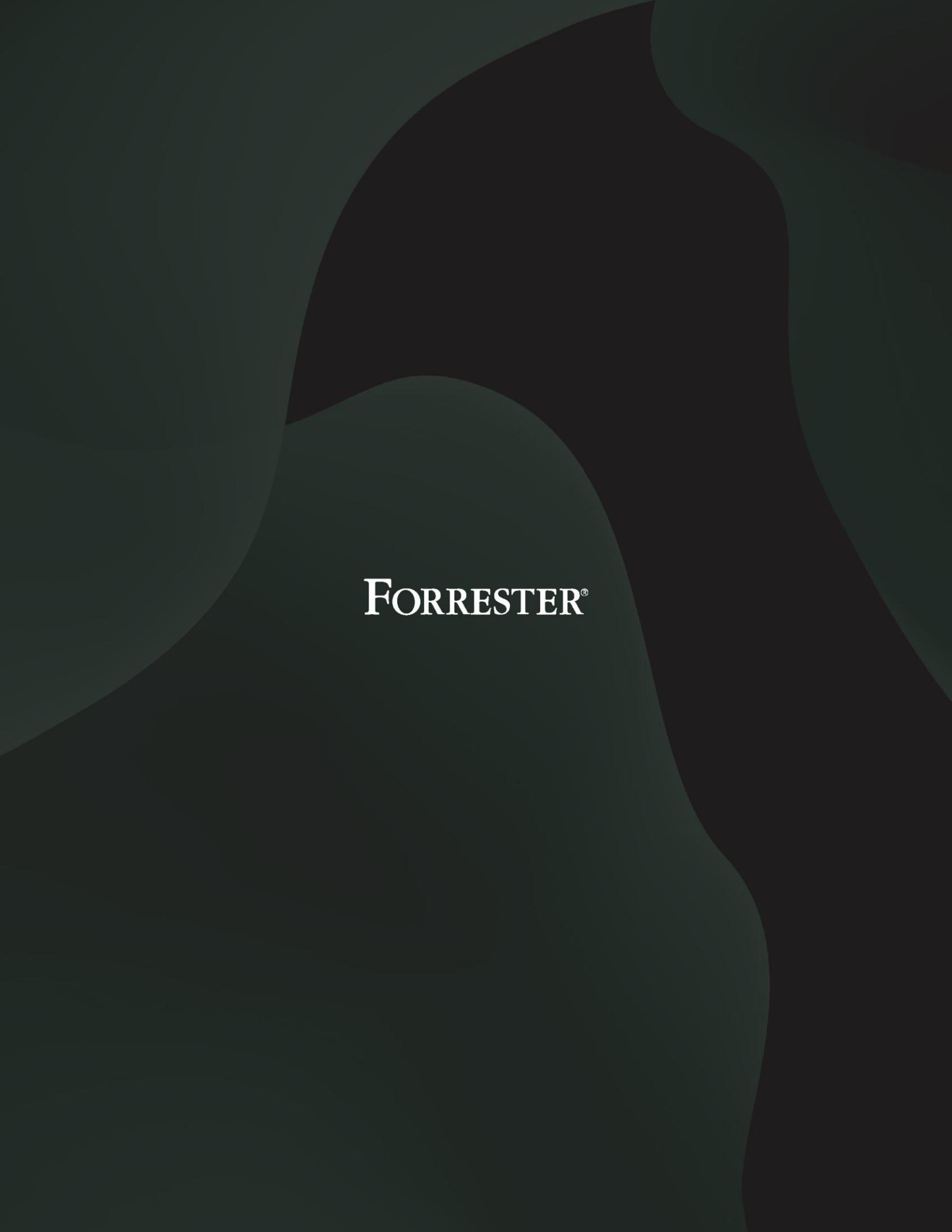
<sup>1</sup> 出典:「[September 2023 Artificial Intelligence Pulse Survey](#)」Forrester Research Inc. 2023年 10 月

<sup>2</sup> Total Economic Impact(TEI: 総経済効果)は Forrester Research が開発した手法であり、テクノロジーに関する企業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提案をクライアントに提示する際に有用となります。TEI 手法を使用することで、企業は経営陣や他のビジネス上の主要な利害関係者に対して、IT の取り組みの具体的な価値を示し、根拠を挙げ、証明することができます。

<sup>3</sup> 出典:「[Your Employees Aren't Ready For Generative AI Tools](#)」Forrester Research Inc. 2023 年 11 月 21 日

<sup>4</sup> 出典:「[Prepare Your Entire Workforce For AI Now](#)」Forrester Research Inc. 2023 年 11 月 20 日

<sup>5</sup> 出典:「[Generative AI: What It Means For B2B Sales](#)」Forrester Research Inc. 2023 年 9 月 14 日



FORRESTER®