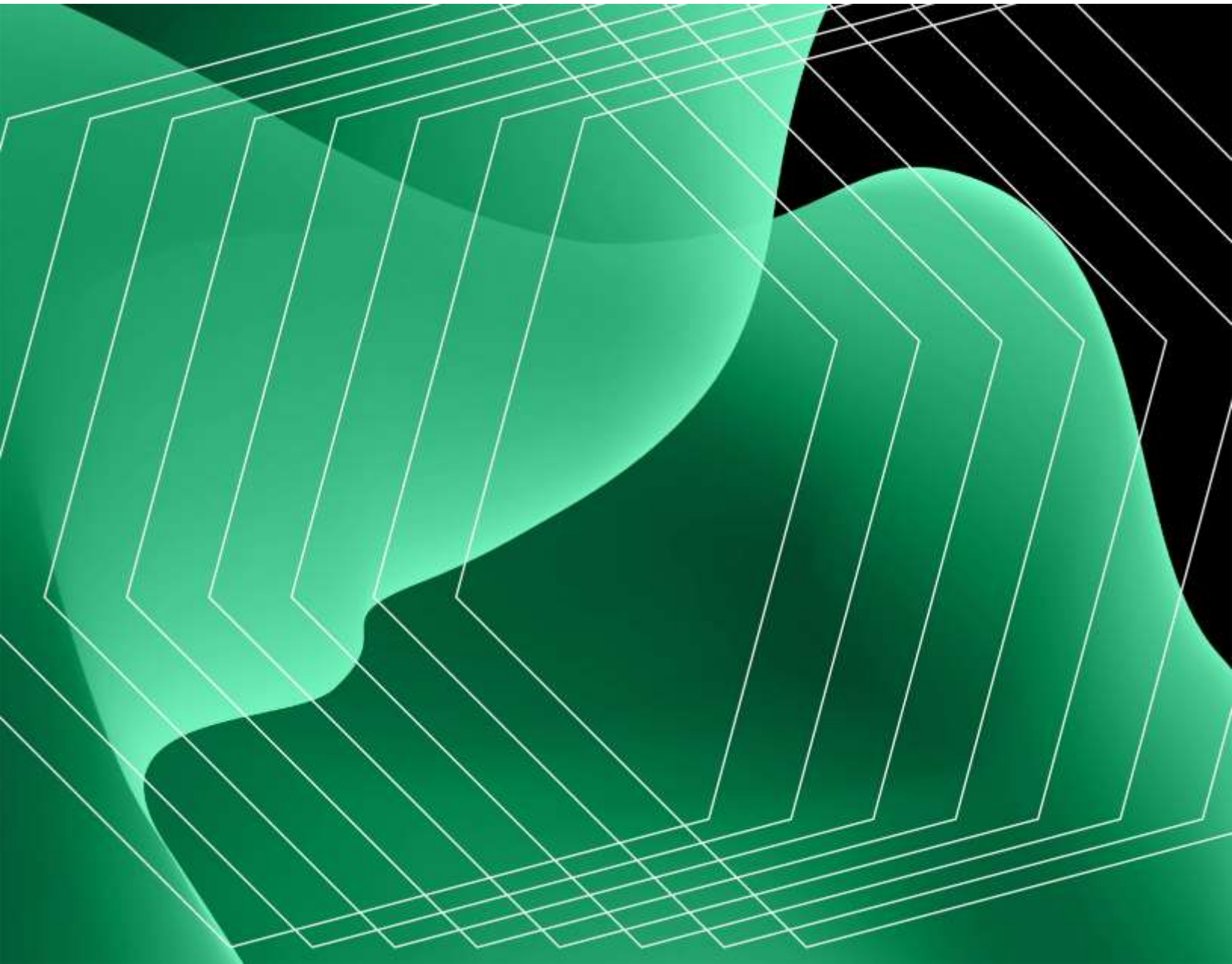


Google Workspace の TOTAL ECONOMIC IMPACT™ (総経済効果)

Workspace で実現する経費削減とビジネス上の利益

Forrester Total Economic Impact™ 調査
(Google 委託) 2024 年 1 月



目次

エグゼクティブ サマリー	3
Google Workspace のカスタマー ジャーニー	12
ベネフィット分析	15
コストの分析	45
財務概要	48

コンサルティング チーム:

Matthew Carr

Jonny Cook

FORRESTER CONSULTING について

Forrester は組織のリーダーが主要な成果を上げる取り組みの一環として、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、[顧客志向のリサーチ](#)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 をご覧ください。

© Forrester Research, Inc. All rights reserved. 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ソースから取得したものです。本書で取り上げた意見はこの時点の状況を反映したものであり、変更されることがあります。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

Google Workspace は、従業員がもっとつながり、協力できる企業文化への変革を可能にするツールスイートです。Gmail、ドキュメント、スプレッドシート、Meet といった直感的なアプリを使用して、あらゆる役割の従業員を支援します。Workspace のゼロトラスト、クラウド ネイティブのセキュリティ環境で、従業員は最も重要なことに集中し、もっと多くのことを達成できます。Workspace の利用により、組織ではオフィス勤務と現場勤務の従業員の生産性向上、セキュリティの強化、収益の拡大、イノベーションの推進が実現します。

[Google Workspace](#) には Google ドライブ、Gmail、カレンダー、チャット、Meet、ドキュメント、フォーム、スプレッドシート、スライド、AppSheet などのツールが提供されており、組み合わせて利用することで協力的でセキュアな環境を実現し、従業員全体の効率性を高めます。使いやすいクラウド ネイティブなソリューションを通じて、デジタル化の推進と継続的な適応をサポートするプラットフォームです。また、Workspace の AI を搭載した機能は、従業員の時間節約、ルーチン業務の負担軽減、マルウェアやフィッシング攻撃に対する安全性の確保に役立ちます。

Google は、Forrester Consulting への委託により、さまざまな企業が Workspace の導入で実現し得る投資収益率 (ROI) についての Total Economic Impact™ (TEI) 調査を実施しました。本調査の目的は、Workspace 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。¹

「Workspace の価値は、コラボレーションとシステムの安定性にあります。24 時間 365 日業務が止まらない当社で最も信頼性が高く、コラボレーションに優れたシステムです」

IT 責任者、テクノロジー

Forrester は、この投資による利益、コスト、リスクについて詳細に調査するため、Google Workspace の利用経験を持つ企業 5 社の代表者 6 人にインタビュー調査を実施しました。本調査の目的に沿って、Forrester はインタビュー参加企業の体験が反映された回答を集計し、その結果を 1 つの**モデル組織**(オフィス勤務の従業員が 10,000 人、現場勤務の従業員が 10,000 人の組織)にまとめました。

インタビュー回答者は、Workspace の利用以前、組織がオンプレミスとクラウドのコラボレーション ツールを組み合わせで使用していたと回答しています。こういったレガシーツールを使用していたオフィス勤務の従業員は、リアルタイムの効率的なコラボレーションができていなかったため、生産性とイノベーションが阻害されていました。現場勤務の従業員は、このようなツールにまったくアクセスできないことが多く、所属組織の大規模なデジタル化とモダナイゼーションの取り組みから取り残されたままとなり、効率性、コラボレーション、利便性の高いコミュニケーション チャンネルへのアクセスが妨げられていました。さらに、IT チームは、レガシー システムの不確かなセキュリティ基準に苦慮しており、組織のセキュリティを強化するソリューションの必要性を認識していました。

Workspace への投資後、インタビュー参加者の組織では、よりコラボレーションが促進され、生産性と安全性に優れた職場が実現しました。投資の主な成果としては、コラボレーションの改善、情報の検索と発見の迅速化、ワークフローとアプリケーション開発の効率化、セキュリティ ツールのコスト削減、IT の生産性の向上、利益の増加、つながりが強化された包括的な職場コミュニティの実現などが挙げられます。

主な統計データ



投資収益率 (ROI):

336%



正味現在価値 (NPV):

5,730 万ドル



回収期間:

6 か月未満



利益の現在価値 (PV):

7,430 万ドル

主な調査結果

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) で示す定量化された利益には、以下が含まれます。

- **コラボレーションが 30% 改善。** モデル組織が Workspace に移行して体験した最大のベネフィットは、コラボレーションの改善です。Workspace がもたらす AI 自動化、より良好で迅速なコミュニケーション、容易になった情報共有、従来よりもデータ駆動型のアプローチが行えるといった、コラボレーションを推進する改善により、オフィス勤務も現場勤務も大幅な時間の節約を実感しています。Google ドライブ、チャット、Gmail、Meet、ドキュメント、スプレッドシートなどのアプリが可能にするコラボレーションの改善は、ユーザーには週平均 1.5 時間の節約につながり、モデル組織には 3 年間で 4,950 万ドルの価値があります。
- **情報の検索と発見のスピードが 40% 向上。** Workspace により情報へのアクセスが容易になります。これとプラットフォームの高度な検索機能を組み合わせることで、モデル組織では各ユーザーが必要とするファイルや情報を迅速に見つけることが可能になりました。モデル組織にとって、この利益は 3 年間で 660 万ドルに相当します。
- **より効率的なワークフローを実現し、アプリケーションの開発時間を最大 80% 短縮。** モデル組織は、AppSheet を使用して、アプリ開発の効率性を大幅に向上させています。これは、実際のエンドユーザーによるアプリの構築と変更を可能にする、使いやすいノーコードのプラットフォームです。モデル組織では、AppSheet を使用してさまざまなユースケースのアプリを作成していますが、プロセスの自動化とワークフローを合理化するアプリに重点を置いています。AppSheet と、Google ドライブ、フォーム、スプレッドシートなどその他の Workspace アプリは、特定の定義されたワークフローの効率を改善させます。これにより、モデル組織は 3 年間で 870 万ドル相当のコスト削減を実現できます。
- **セキュリティ強化によるセキュリティ ツールのコスト削減。** クラウドベースのプラットフォームとして Workspace に組み込まれた優れたセキュリティ機能により、モデル組織はサードパーティのアンチスパム、アンチフィッシング、暗号化、ランサムウェアやデータ損失防止ソリューションへの依存度が低下しました。この外部ベンダーへの依存度の低下により、

モデル組織は特定のレガシー セキュリティ ソリューションを廃止することができ、3 年間で 180 万ドルのコスト削減を実現しました。

- セキュリティの強化により、セキュリティチームと IT チームの生産性が向上（ワークステーションの設定時間の 90% 短縮や、チケット数の 20% 削減など）。モデル組織の IT チームは、Google アカウントの作成と管理、プラットフォームとアクティブ ディレクトリーの統合、スタッフのオンボーディングとオフボーディング、問題のあるアカウントにフラグを立てることが簡単なので、Workspace を容易に管理できます。SSO は IT チームとエンドユーザーにシンプルな方法を提供し、停止がないためダウンタイムも発生しません。さらに、Workspace の管理コンソールにより、IT チームは必要に応じて即座に対応できます。

「Workspace には数多くの AI 機能が搭載されていることが、最初に Workspace を選択した理由のひとつです。AI 機能は自動化に役立ちます。従業員には、自動化できる単調な作業ではなく、頭脳を使う業務に集中させたいと思います」

変更管理責任者、製造

- **特定の収益源で増分利益が 1.5% 増加。** Workspace によりモデル組織は収益増加を実現しています。Google ドライブ、スプレッドシート、AppSheet などのアプリは、データへのアクセス、店舗在庫数の最適化、より良い顧客サービスの提供に利用しています。さらに、コラボレーションの改善、AI を活用したワークフロー、セキュリティの強化によって生産性が向上し、従業員はより高価値の収益を生み出す業務に集中できるようになりました。その結果、3 年間で 2,600 万ドルの収益増加となり、最終的には 240 万ドル相当の利益がモデル組織にもたらされました。
- **レガシー システムの廃止。** 採用後は、モデル組織では Workspace が従業員向けの主要な生産性スイートとして機能するようになりました。これに伴い、モデル組織は冗長だったレガシー生産性ツールを廃止し、3 年間で合計 480 万ドルのコストを削減しました。

定量化できなかった利益。 本調査では定量化は行われなかったものの、モデル組織に価値をもたらすその他の利益は以下のとおりです。

- **つながりのある、包括的なワーク コミュニティの支援。** Workspace は、リアルタイムでも未同期の状態でも、従業員のコミュニケーションやコラボレーションを容易にすることで、つながりやインクルージョン(包括性)を強化します。Google Meet は、多言語によるリアルタイムの字幕表示など、すべての従業員が取り残されることなく参加できるような AI 活用機能を備えています。一方、Google チャットは包括的でカスタムな絵文字を備えており、ドキュメント、スプレッドシート、スライドにはスマートチップ機能で、おすすめの人やコンテンツを簡単に埋め込んで共有でき、現場勤務とオフィス勤務の両方のコラボレーションを拡大します。
- **従業員体験と士気の向上。** Workspace は従業員がよりスマートに、より迅速に働けるようにする効果的な最新ツールとして、従業員体験を向上し、士気を高めます。Workspace 全体に AI が導入されたことで、従業員は特に重要な仕事に集中できる時間が増え、メール対応といったルーチンワークに費やす時間が減りました。現場とオフィスで働く従業員、特に若い従業員は、プライベートでも Google 製品

や Workspace アプリを使用することが多く、もとよりプラットフォームに慣れ親しんでいます。

- **人事のオンボーディングとトレーニングが容易に。**Workspace は、大幅なデジタル化によりオンボーディング プロセスを迅速化します。Google アカウントを使用すると、アカウントやデバイスのユーザー プロビジョニングが迅速に行われ、従業員はデジタルで書類を受け取り、署名し、返送できます。Workspace は新しいトレーニングの機会も提供します。特に現場の従業員は、Gmail で連絡を受け、Meet でのライブトレーニングなどのトレーニング機会が得られます。

「現場勤務の場合、Workspace は、会社のデジタル化に対する帰属意識を高めた点で価値があります。本社と店舗との間の距離をなくし、仕事の質を高めることができます」

IT 担当ディレクター、小売

コスト: 組織のリスク調整後の 3 年間の PV コストには以下が含まれます。

- **サブスクリプション費用。**モデル組織は、Workspace を利用するためにサブスクリプション費用を Google に支払います。この費用は、ユーザー数やオフィスと現場といった職種の違いなどの要因で左右されます。また、モデル組織では 3 年間で 1,540 万ドルのコストが発生します。
- **導入と保守にかかる社内の人件費。**モデル組織では、Workspace の導入と継続的な管理に少人数の正社員 (FTE) のチームを配備しますが、ユーザーは平均して数時間で Workspace を学習して使いこなします。また、このコストは 3 年間で 460 万ドルです。

代表者へのインタビュー調査と財務分析の結果、モデル組織は 1,710 万ドルのコストに対して 3 年間で 7,430 万ドルの利益を計上し、正味現在価値 (NPV) は 5,730 万ドル、ROI は 336% となります。

「データ主導とコラボレーションは、Workspace で得られる 2 つの大きな利点です。イノベーションを成功させるために必要な 2 本柱と言えます。セキュリティの観点からも、当社データに非常に安全な環境です。Workspace で、データの喪失やランサムウェアによる攻撃の報告を受けたことはありません」

変更管理責任者、製造



投資収益率(ROI)

336%



利益の現在価値(PV)

7,430 万ドル



正味現在価値(NPV)

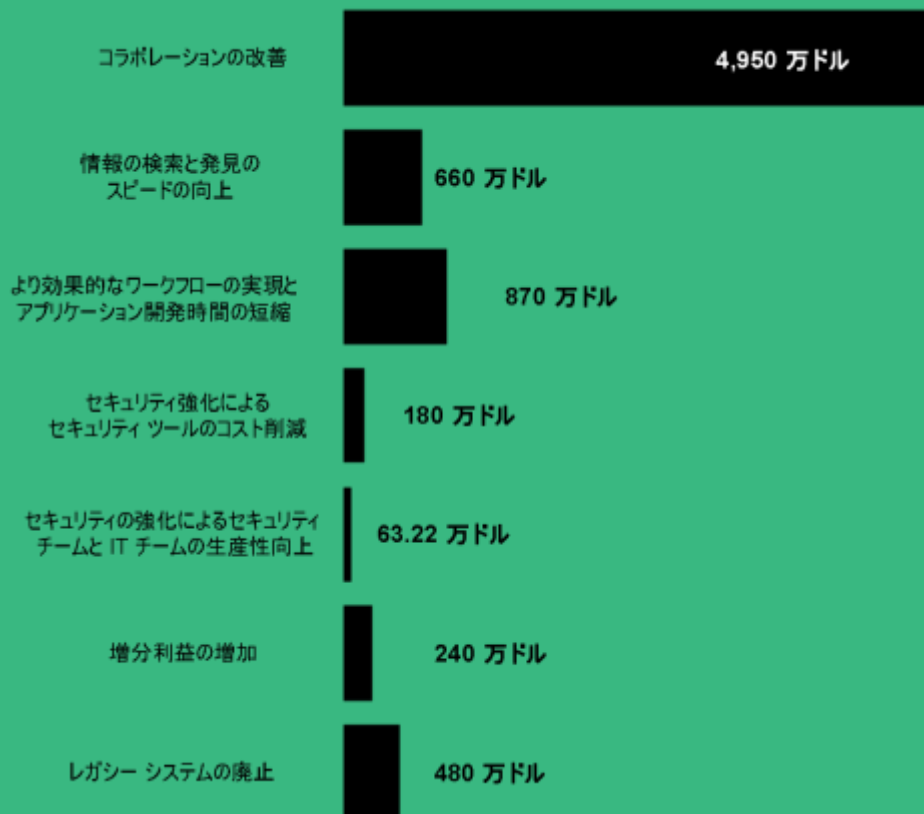
5,730 万ドル



回収期間

6 か月未満

利益（3 年間）



TEI のフレームワークと調査手法

インタビューで得られた情報を基に、Forrester は Workspace の導入を検討中の組織のために、Total Economic Impact™ (TEI) 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、投資の意思決定に影響するコストや利益、柔軟性やリスク要素を明らかにすることです。Forrester は、Workspace 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 Google の依頼により、Forrester Consulting が実施しました。本書は競合分析としての利用を意図する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。Workspace 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。

Google 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の編集は Forrester が権限を有しており、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。

Google は、インタビュー調査を行う顧客企業名を提供しましたが、インタビュー調査には参加していません。

デュー デリジェンス

Workspace に関連するデータを収集するために、Google の利害関係者および Forrester のアナリストにインタビュー調査を行いました。

インタビュー

Workspace を使用している企業 5 社の代表者 6 名へインタビューを行い、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

インタビューした組織の特性に基づき、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 手法を使用してインタビュー結果を表す財務モデルを構築し、インタビューした組織の課題と懸念に基づいて財務モデルをリスク調整しました。

ケーススタディ

TEI の 4 つの基本要素である利益、コスト、柔軟性、リスクに基づいて投資がもたらす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 手法は購入判断時に参考にするための総経済効果の全体像を提供します。TEI 手法の詳細については[付録 A](#)をご参照ください。

Google Workspace のカスタマー ジャーニー

Workspace への投資を推進した要因

インタビュー				
役職	業界	地域	従業員数	収益
IT ディレクター	小売	欧州・中東・アフリカ	15,000	15 億ドル
IT 責任者	テクノロジー	アジア太平洋地域	20,000	30 億ドル
新興テクノロジー責任者	テクノロジー	アジア太平洋地域	20,000	30 億ドル
オペレーション部門 バイス プレジデント	ヘルスケア	北米	35,000	75 億ドル
変更管理責任者	製造	グローバル	200,000	600 億ドル
シニア コンサルタント	プロフェッショナル サービス	グローバル	600,000	300 億ドル

主な課題

Google Workspace に投資する前、オンプレミスやクラウドベースのレガシー ソリューションを使用していた組織では、以下のような課題に苦慮していたという声がありました。

- **効果的なコラボレーション ツールの欠如。** インタビュー回答者は、便利なコミュニケーション チャネル、情報への容易なアクセス、バージョン管理など、全従業員がより効果的にリアルタイムでコラボレーションできるツールを求めていたと繰り返し強調していました。製造業の変更管理責任者は、「多くの企業がそうであるように、メールの添付ファイルに異なるコピーをつけ送信したり、異なるバージョンの文書をあちこちに保存したりなど、数多くの好ましくないことが慢性化していました」と話しています。また、テクノロジー企業の新興テクノロジー責任者は「会社のオンライン コラボレーションのやり方を抜本的に変える必要がありました」と話していました。

- **時間のかかるプロセス。**コラボレーションにおける制限と密接に関連してオフィス勤務も現場勤務も、情報の検索やアクセス、社内外とのコミュニケーション、同じファイルでの共同作業など、主業務の遂行時に非効率さを体験をしている点を、インタビューでは指摘されていました。さらに、質の高い製品やサービスの提供、戦略の策定などの、より価値の高い業務に従業員が集中できるよう、いくつかのプロセスやワークフローの更なる自動化が必要だとも説明されていました。
- **セキュリティおよび技術的な限界。**インタビュー回答者は、レガシー システムのセキュリティ確保には、複数のサードパーティ製ツールが必要だったと説明しています。ヘルスケア企業のオペレーション部門バイス プレジデントは、「当社が最も苦慮したのは、[レガシー] プラットフォームのセキュリティの脆弱性でした」と述べています。また、インタビューでは、アップデート中のダウンタイムや、すぐに容量制限に達してしまうメールの受信トレイなど、レガシー製品の技術的な限界も指摘されていました。このような環境では、IT スタッフは細心の注意を払う必要がありました。
- **企業文化の変革を推進するツールの必要性。**インタビュー回答者は、全体的な企業文化の変革をサポートするコラボレーションおよび生産性のソリューションが必要だと話しています。具体的な目標は組織ごとに異なりますが、オフィス勤務と現場勤務の従業員のつながりの強化、イノベーションと収益拡大、クラウドベースのデジタル アプローチへの注力などが、その中心となります。製造業の変更管理責任者が求めているツールは、「働き方を大きく改革する機会の実現」を提供するツールでした。

モデル組織

インタビューに基づき、Forrester は TEI フレームワーク、モデル組織、ROI 分析を作成し、財務上影響を受ける業務分野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 6 社をモデルとして便宜的に 1 つの組織としてまとめたものです。次のセクションでは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。モデル組織の特性は以下のとおりです。

モデル組織の概要。モデル組織の年間収益は 40 億ドル、従業員数は 20,000 人で、うち 10,000 人がオフィス勤務、10,000 人が現場勤務で、多様な職種についています。Google Workspace の採用以前は、モデル組織はレガシー生産性向上ツールに依存しており、限定的なコラボレーション機能、時間のかかるプロセス、堅牢性に欠けるセキュリティ機能に悩まされていました。

導入の特徴。モデル組織は Workspace を主要な生産性スイートとして採用し、全従業員が利用できるようにします。現場勤務の大半は、エンタープライズ向け生産性およびコラボレーション スイートを使用するのは初めてのことです。モデル組織は 6 か月かけて Workspace を導入します。20,000 人の従業員すべてが Workspace のユーザーとなります。

主な想定

年間収益 40 億ドル

従業員 20,000 人

従業員の職種: 10,000 人のオフィス勤務と
10,000 人の現場勤務

全従業員が Workspace ユーザー

ベネフィット分析

モデル組織に適用される定量的利益データ

総利益						
参照 コード	利益	1 年目	2 年目	3 年目	合計	現在価値
Atr	コラボレーションの改善	\$19,890,000	\$19,890,000	\$19,890,000	\$59,670,000	\$49,463,486
Btr	情報の検索と発見のスピードの向上	\$2,652,000	\$2,652,000	\$2,652,000	\$7,956,000	\$6,595,131
Ctr	ワークフローの効率性の向上とアプリケーション開発時間の短縮	\$3,494,400	\$3,494,400	\$3,494,400	\$10,483,200	\$8,690,056
Dtr	セキュリティ強化によるセキュリティ ツールのコスト削減	\$495,000	\$742,500	\$990,000	\$2,227,500	\$1,807,438
Etr	セキュリティ強化によるセキュリティ チームと IT チームの生産性向上	\$254,232	\$254,232	\$254,232	\$762,696	\$632,237
Ftr	増分利益の増加	\$960,000	\$960,000	\$960,000	\$2,880,000	\$2,387,378
Gtr	レガシー システムの廃止	\$1,912,500	\$1,912,500	\$1,912,500	\$5,737,500	\$4,756,104
	総利益(リスク調整後)	\$29,658,132	\$29,905,632	\$30,153,132	\$89,716,896	\$74,331,830

コラボレーションの改善

エビデンスとデータ。インタビューでは、全員が、コラボレーションの改善が Workspace への移行の最大のメリットであり、プラットフォームのコラボレーション機能はレガシー ソリューションよりもはるかに堅牢であることを強調されていました。Workspace がもたらした AI 自動化、より良好で迅速なコミュニケーション、大規模かつ容易な情報共有、データ利用の改善など、幅広い改善点を挙げています。こういった改善によりコラボレーションが促進され、オフィス勤務と現場勤務の従業員の大幅な時間の節約につながりました。Workspace による共同作業で節約された時間は、インタビュー回答者の組織ごとに異なりますが、平均で 30%、場合によっては 50% 以上でした。

- インタビューでは、Workspace によるコラボレーションの改善は、あらゆる職種の従業員に広がっていると報告されています。製造会社の変更管理責任者は次のように述べています。「前回実施した調査では、当社従業員の約 85% が Workspace により日々のコラボレーションが改善されたと回答しました。従業員の約 60% は、店舗や顧客サイトで保守をする、いわゆる現場勤務です。また、営業、マーケティング、コミュニケーションなど、いくつかのサポート部門もあります」
- Workspace に組み込まれた AI 機能もコラボレーションの改善に貢献しています。小売企業の IT 部門ディレクターは、「文章の自動補完、翻訳、過去の動向を元にしたカレンダーの日程の提案とメール受信者の提案は特に役立ち、日々の業務が簡素化されます」と説明しています。ヘルスケア企業のオペレーション部門バイス プレジデントは、こう話しています。「Workspace の AI 機能は、メールの迅速な返信や文章の自動補完に役立っています。チームメンバーはこの機能に依存しており、もはや意識せずに使っていることでしょう」
- インタビュー回答者は、Workspace アプリの統合は素晴らしく、従業員が日々の業務を行う際に、各機能が連携してスムーズに作業ができると話しています。

「コラボレーションを実現したいなら、同じドキュメントやスプレッドシートでの作業、履歴の追跡、権限の管理など、Workspace に匹敵するソリューションはありません。すべてがモバイルでも利用でき、シームレスに動作します。家でもオフィスでも全く働き方を変える必要はありません」

IT 担当ディレクター、小売

- Workspace は、インタビュー回答者の組織で、企業文化に情報共有を拡大するという変化をもたらしました。小売企業の IT ディレクターは次のように述べています。「Workspace は、情報、製品プレゼンテーション、ドキュメント、スプレッドシートのデータ共有など、コラボレーションという点で、当社の業務の進め方を変えました。確実に以前よりスマートな働き方になりました」
- 複数のインタビュー回答者は、コラボレーションを強化するための重要な手段として Google ドライブを挙げています。従業員は、メールの添付ファイルや従来の共有フォルダ階層ではなく、Google ドライブのリンクを使用してファイルを共有することで、時間を節約し、バージョン管理を確実に行うことができます。Google ドライブは、ファイルを社内でも社外でも、閲覧のみまたは編集権限付きで共有できる柔軟性を提供します。ヘルスケア企業のオペレーション部門バイス プレジデントは、アプリのコラボレーション機能と使いやすさを評して「Google ドライブ単独で、まさにゲーム チェンジャーだ」と結論付けています。
- バージョン管理は Workspace の利点として繰り返し強調されています。テクノロジー企業の新興テクノロジー責任者は、「Google スプレッドシート、ドキュメント、スライドにバージョン管理機能があります。もうファイルの統合やメール [のやり取り] は必要ありません。コメントの追加や業務の割り当てもできます」と説明しています。製造業の変更管理責任者はこう付け加えています。「ボタンをクリックするだけでドキュメントに他のユーザーを参加させることができます。これは本当に垣根を取り払うものです。共同編集は、社内の大多数が利用する機能です」

「もう Google Workspace を手放せません。すべては Google ドライブ、Meet、チャット、その他すべてのアプリを使ったコラボレーション機能に行きつきます。今では Workspace なしでの仕事は考えられません」

オペレーション部門バイス プレジデント、ヘルスケア

- Google チャット、Meet、Gmail はインタビュー回答者の組織では主なコミュニケーション チャンネルとなり、オフィス勤務と現場勤務の従業員は共に、どんなデバイスを使用しても継続的にコラボレーションして仕事上の連携をとることができるようになりました。ディレクター、マネージャー、同僚は 1 対 1 であれ、大人数であれ、定期的にアプリを使用して情報を伝え、メッセージを伝えています。また、アプリを使用することで、従業員同士のつながりが保たれ、チームとしての一体感が増したとも言及しています。
- 従業員は Meet の音声字幕や、字幕の多言語翻訳などの機能を活用しています。インタビュー回答者は、これによりコミュニケーションが促進されインクルージョン(包括性)が育まれ、組織の日常業務に付加価値がもたらされたと述べています。
- 数人のインタビュー回答者は、Workspace により現場勤務とオフィス勤務の従業員の共同作業が可能になり、仕事の効率性が上がったと説明しています。テクノロジー企業の IT 責任者は次のように話しています。「Workspace はコラボレーションを高め、開発者は現場で何が起きているかを把握できるようになりました。開発者とインフラ担当が連携してアプリケーションの構築や保守を行い、何がうまく機能しているかを確認できます。当社のチームは Google チャットのスペースに移行して業務を迅速化しました。Workspace の効果は明らかです」

「Google チャットは現場勤務者にとって非常に価値があります。[デバイスに関係なく] お互いにコミュニケーションを取ることができ、どのシフトで働いているかに関係なく、チームメンバーと情報を共有するための素晴らしい手段となります。Google チャット スペースの利用は、チームのコミュニケーションを可能にするため非常に人気があります」

オペレーション部門バイス プレジデント、ヘルスケア

- 小売業の IT ディレクターは、Workspace がいくつかの主要な評価基準で、それぞれの現場勤務にどのようなメリットをもたらしたかを説明しています。「エンゲージメント、インクルージョン(包括性)、コミュニケーション、透明性、定着率。これらが 6 年経っても Workspace を使い続けている理由です」
- 同じ回答者が Workspace がどのように店舗拠点で役立ったか付け加えました。「本社と各店舗をつなぐために Google Meet を使用しています。毎月の棚卸しや経費の締め切りなど、店舗で特に重要な予定はカレンダーに登録され、全員がアクセスできます」
- インタビュー回答者は、従業員が高価値業務に時間を用いる傾向があったため、時間の節約は特に大きな利点だと感じています。以前はスライド、スプレッドシート、報告書の作成に費やしていた時間が、代わりにデータの分析やより効果的なプレゼンテーションの情報交換に向けられるようになりました。
- Workspace は、データへのアクセスを可能にして複数のユーザーが利点を得られるようにすることで、よりデータ主導の働き方の実現というインタビュー回答者の組織全体の取り組みを支えました。インタビュー回答者は、情報の流れがスムーズになり、従業員がより多くの詳細なデータを利用できるようになったと述べています。

30%

共同作業の効率化の改善

モデル化と想定。インタビュー調査をもとに、Forrester はモデル企業に対して以下を想定しました。

- コラボレーションが重要な職務のユーザー 10,000 人は、平均で週 8 時間を共同作業に費やしている。
- 中程度にコラボレーションが必要な職務のユーザー 10,000 人は、平均で週 2 時間を共同作業に費やしている。
- Workspace のおかげで、ユーザーは共同作業に費やす時間を 30% 短縮した。

- 従業員の生産性回収率は 50% とする。従業員は節減できた時間の 50% を生産性のある時間に転換する。
- 従業員的全経費込の 1 時間当たりの平均賃金は 30 ドルとする。

リスク: コラボレーションの改善による利益は、以下の要素により異なります。

- Workspace の導入率と、コラボレーション活動にユーザーが費やす時間。
- Workspace の導入前にコラボレーションに使用していたツール。
- 従業員的全経費込の平均賃金額。

結果: これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの利益を 15% 下方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10% 割引)を 4,950 万ドルとしました。

コラボレーションの改善					
参照 コード	指標	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
A1	コラボレーションが重要な職務のユーザー	モデル組織	10,000	10,000	10,000
A2	ツールを使用して共同作業に毎週費やした時間(時間)	モデル組織	8	8	8
A3	中程度にコラボレーションを行う職務のユーザー	モデル組織	10,000	10,000	10,000
A4	ツールを使用して共同作業に毎週費やした時間(時間)	モデル組織	2	2	2
A5	組織全体の共同作業時間(年)	$(A1 \times A2 \times 52) + (A3 \times A4 \times 52)$	5,200,000	5,200,000	5,200,000
A6	Workspace により共同作業で節約した時間	インタビュー	30%	30%	30%
A7	Workspace により組織全体で節約した時間	$A5 \times A6$	1,560,000	1,560,000	1,560,000
A8	生産性の回復	TEI 標準	50%	50%	50%
A9	従業員 1 人当たりの全経費込の平均時給額	TEI 標準	\$30	\$30	\$30
At	コラボレーションの改善	$A7 \times A8 \times A9$	\$23,400,000	\$23,400,000	\$23,400,000
	リスク調整	↓15%			
Atr	コミュニケーションの改善(リスク調整後)		\$19,890,000	\$19,890,000	\$19,890,000
3 年間の合計: \$59,670,000			3 年間の現在価値: \$49,463,486		

情報の検索と発見のスピードの向上

エビデンスとデータ。Workspace によりインタビュー回答者の所属組織では情報へのアクセスが容易になりました。これとプラットフォームの高度な検索機能を組み合わせることで、各ユーザーが必要とするファイルや情報を迅速に見つけることが可能になりました。このベネフィットを

定量化できたインタビュー回答者の場合、Workspace で情報を検索することで、平均 40% の時間を節約できました。

- インタビュー回答者は Workspace の検索機能について、非常に強力で、求めている情報をすばやく表示できると説明しています。例えば、ヘルスケア企業のオペレーション部門バイス プレジデントは次のように話しています。「Workspaceのおかげで情報の検索と発見が格段に楽になりました。今まで簡単に探し出せなかったものが、おそらく 75% くらい容易に見つかるようになりました」
- 従業員が時間節約をどの程度実現できたかは、1 週間を通じてどの程度情報を検索する必要があったかによって異なります。しかしながら、インタビュー回答者は、オフィスでも現場でも、さまざまな役割の従業員が以前のやりとりの内容や既存の文書を参照する必要があったため、そのベネフィットは広範囲に及んでいると回答しています。
- Workspace の強力な検索機能は、組織全体の全従業員が文書に広く簡単にアクセスできるため、オープンな企業文化を醸成するために使用されたケースもありました。

製造企業の変更管理責任者は、その効果について次のように説明しています。

「Workspace を導入する前は、社内のいずれの検索結果にも制限なく文書が表示されるよう指定する方法がありませんでした。現在では可能になっています。当社では、各ファイルのデフォルトの設定をこのようにして、本当に必要な場合のみ制限するという文化を育成しようとしています。[あらゆる役割の従業員が] ゼロから何かを作成する必要はありません。既に用意されているものを利用すればいいのです」

「Workspace では情報の検索が確実に速くなります。検索機能が非常に優れているので、Gmail、カレンダー、ドキュメント、ドライブ、Meet での検索が格段に速くなります」

シニア コンサルタント、プロフェッショナル サービス

モデル化と想定。インタビュー調査をもとに、Forrester はモデル企業に対して以下を想定しました。

- 定期的に検索して情報を見つける必要があるユーザーは 10,000 人いて、それぞれ週に平均 1 時間を検索に費やしている。
- Workspace の利用により、ユーザーは検索と情報の発見に費やす時間を 40% 節約できる。
- 従業員の生産性回収率は 50% とする。従業員は節減できた時間の 50% を生産性のある時間に転換する。
- 従業員の全経費込の 1 時間当たりの平均賃金は 30 ドルとする。

40%

情報の検索と発見に費やす時間の短縮

リスク: 情報の検索と発見のスピードの向上の利益は、以下の要因に基づいて変化します。

- Workspace の採用率と、ユーザーが情報を検索して発見するために費やす時間。
- Workspace の導入前にコラボレーションに使用していた検索ツールとアプローチ。
- 従業員の全経費込の平均賃金額。

結果: これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの利益を 15% 下方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10% 割引)を 660 万ドルとしました。

情報の検索と発見のスピードの向上					
参照コード	指標	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
B1	定期的に検索して情報を発見するユーザー数	モデル組織	10,000	10,000	10,000
B2	1 週間あたりの検索に費やされた平均時間(時間)	モデル組織	1	1	1
B3	組織全体で検索に費やされた時間	$B1 \times B2 \times 52$	520,000	520,000	520,000
B4	Workspace による情報の検索および発見で節約された時間	インタビュー	40%	40%	40%
B5	Workspace により組織全体で節約した時間	$B3 \times B4$	208,000	208,000	208,000
B6	生産性の回復	TEI 標準	50%	50%	50%
B7	従業員 1 人あたりの全経費込の平均時給額	TEI 標準	\$30	\$30	\$30
Bt	情報の検索と発見のスピードの向上	$B5 \times B6 \times B7$	\$3,120,000	\$3,120,000	\$3,120,000
	リスク調整	↓15%			
Btr	情報の検索と発見のスピードの向上(リスク調整後)		\$2,652,000	\$2,652,000	\$2,652,000
3 年間の合計: \$7,956,000			3 年間の現在価値: \$6,595,131		

より効率的なワークフローの実現とアプリケーション開発時間の短縮

エビデンスとデータ。一部のインタビュー回答者の組織では、Workspace 導入の一環として AppSheet を組み込み、アプリ開発のスピードが大幅に向上しました。さらに、AppSheet は使いやすく、ノーコードのプラットフォームであるため、エンドユーザーにアプリの構築と修正を可能にしました。AppSheet はあらゆる種類のアプリ開発に使用されていますが、インタビュー回答者はプロセスを自動化し、プロセスを合理化するアプリを特に評価していました。インタビュー回答者の組織では、AppSheet によりアプリ開発が平均 80% 高速化しました。さらに、ユー

ケースごとに時間短縮の程度は大きく異なるものの、AppSheet とその他の Workspace アプリは定義済みワークフローの効率を 20% 向上させています。

- Workspace プランに AppSheet を追加したインタビュー回答者の組織の場合、AppSheet の利用は大きく広がっています。例えば、あるインタビュー回答者は毎月 300 個以上の AppSheet アプリケーションが開発されていると話し、別の回答者は社内で 1,000 個以上のアプリが積極的に使用されていると答えています。
- アプリには複数のユースケースがあり、全社向けからニッチな用途向けまで、組織全体のチームがそれぞれ目的にあったアプリを作成していました。インタビューでは、ワークフローをオーケストレーション(集約管理の自動化)し、大幅な時間短縮を実現するアプリを重視する傾向がありました。
- テクノロジー企業の新興テクノロジー責任者が具体的な例を紹介しています。「使用期間が長くなるにつれて、[AppSheet を活用することで] より複雑なものができるようになってきました。当社では、気象現象による携帯電話の停電を予測するアプリを作成しました。[社内の従業員向けの] e コマース アプリも作成できました。在庫管理から配送まで、すべてがアプリを通じて行われます」

「当社における AppSheet の成功事例は数多くあります。1000 個以上のアプリケーションをアクティブにデプロイし、使用しています。さまざまなグループや部門が独自の目的でアプリを作成しています。当社は現在、市民開発を導入しています。自分自身で実際にプロセスを修正し、独自のアプリを構築することが可能になっています」

IT 責任者、テクノロジー

- 同じインタビュー回答者は、AppSheet はエンドユーザーにアプリ開発の権限を与え、それが、より効果的なソリューションにつながっているといいます。「アプリを作成するのはエンドユーザーであるため、AppSheet は現実の問題点に焦点を当てていると言えます。ユーザーは問題の本質を理解し、解決するには何が必要なのかを知っています」
- 製造企業の変更管理責任者は、AppSheet は現場勤務にも恩恵をもたらしたことを強調しています。「AppSheet により、店舗内の多くのプロセスが自動化されました。以前は紙の文書に手作業でしていたプロセスを、現在はスマートフォンで QR コードをスキャンして管理し、スキャンすると、AppSheet で記述したノーコード アプリケーションが呼び出されます。また、すべてのデータは Google スプレッドシートに保存されます。店舗のスタッフも工場勤務の者も恩恵を受けています」
- 使いやすい AppSheet なら、テストとイノベーションも容易です。テクノロジー企業の IT 責任者は次のように説明しています。「Workspace で過小評価されているのが、より迅速にプロトタイプを作成できる機能です。AppSheet では段階的にアプリケーションを立ち上げることが可能です。テストして、その数日後にアプリケーションの影響を確認してから、さらに機能を追加できます」
- AppSheet を導入していない組織でも、Workspace の主力アプリを使ってワークフローを効率化することができ、以前の環境では不可能だったいくつかの効率化が実現できたと話しています。例として、給与計算、健康診断、消耗品の配布に関するワークフローの改善が挙げられました。プロフェッショナル サービスのシニア コンサルタントは、プロセスの強化と、それに伴う生産性の向上により、最終的に組織の競争優位性を向上させたと話しています。

モデル化と想定。 インタビュー調査をもとに、Forrester はモデル企業に対して以下を想定しました。

- AppSheet で年間 30 個のアプリが開発されている。
- AppSheet の導入前は、1 個のアプリの開発に平均で工数が 5,200 時間を必要とした(つまり、5 人の FTE が 6 か月間従事する)。
- AppSheet の導入により、アプリの開発に必要な時間は 80% 削減された。

- アプリを開発する従業員の全経費込の 1 時間当たりの平均賃金は 60 ドルとする。
- Workspace で定義済みワークフロー 10 種類がオーケストレーション(集約管理の自動化)された。
- Workspace の導入前は各ワークフローの実行に年間平均 20,800 時間の工数(つまり、10 人の FTE)が必要だった。
- Workspace の導入によりワークフローの実行に必要な工数は 20% 削減された。
- これらのワークフローを実行する従業員の全経費込の 1 時間当たりの平均賃金は 30 ドルとする。
- 従業員の生産性回収率は 50% とする。従業員は節減できた時間の 50% を生産性のある時間に転換する。

80%

迅速なアプリ開発を AppSheet で実現

リスク: より効率的なワークフローの実現とアプリケーション開発時間の短縮による利益は、次の要因に基づいて変化します。

- AppSheet の採用率と開発したアプリの数。
- AppSheet 導入前に使用されていたアプリ開発のためのツールとプロセス。
- ワークフローの数と種類、その実行に必要な従業員の時間および Workspace の使用範囲。
- Workspace 導入前にワークフローに適用されていた最適化。
- Workspace で改善できるワークフローを特定する組織の能力。
- 従業員の全経費込の平均賃金額。

結果: これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの利益を 20% 下方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10% 割引)を 870 万ドルとしました。

「コードなしで自動化を可能にする AppSheet と、何もしなくとも自動化をサポートする AI 機能の組み合わせは、これまで以上の効率改善が可能な点が多数あることにつながります。スプレッドシートの AI 機能では、計算式を間違えても代わりにが修正してくれます。膨大なメリットがあるのは明らかです」

変更管理責任者、製造

より効率的なワークフローの実現とアプリケーション開発時間の短縮					
参照 コード	指標	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
C1	AppSheet で開発されたアプリの数	モデル組織	30	30	30
C2	AppSheet の導入前に 1 個のアプリの開発に費やした平均時間 (5 人の FTE で 6 か月間)	モデル組織	5,200	5,200	5,200
C3	AppSheet の導入前にアプリの開発に費やした時間	C1*C2	156,000	156,000	156,000
C4	AppSheet によるアプリの開発で節約された時間	インタビュー	80%	80%	80%
C5	AppSheet により節約された時間	C3*C4	124,800	124,800	124,800
C6	アプリを開発する従業員 1 人あたりの全経費込の平均時給額	TEI 標準	\$60	\$60	\$60
C7	Workspace でオーケストレーションされた定義済みワークフロー数	モデル組織	10	10	10
C8	ワークフローの実行に費やされた時間 (10 FTE)	モデル組織	20,800	20,800	20,800
C9	Workspace の導入前にワークフローに費やしていた時間	C7*C8	208,000	208,000	208,000
C10	Workspace の導入後にワークフローに費やした時間の削減	インタビュー	20%	20%	20%
C11	Workspace によりワークフローで節約された時間	モデル組織	41,600	41,600	41,600
C12	ワークフローに従事する従業員 1 人あたりの全経費込の平均時給額	TEI 標準	\$30	\$30	\$30
C13	生産性の回復	TEI 標準	50%	50%	50%
Ct	ワークフローの効率性の向上とアプリケーション開発時間の短縮	(C5*C6*C13)+ (C11*C12*C13)	\$4,368,000	\$4,368,000	\$4,368,000
	リスク調整	↓20%			
Ctr	より効率的なワークフローの実現とアプリケーション開発時間の短縮 (リスク調整後)		\$3,494,400	\$3,494,400	\$3,494,400
3 年間の合計: \$10,483,200			3 年間の現在価値: \$8,690,056		

セキュリティ強化によるセキュリティ ツールのコスト削減

エビデンスとデータ。すべてのインタビュー回答者が、Workspace の重要な価値提案としてセキュリティの強化を挙げています。インタビュー回答者の組織では、Workspace に搭載されている優れたセキュリティ機能により、サードパーティのアンチスパム、アンチ フィッシング、暗号化、ランサムウェア、データ損失防止ソリューションへの依存度が下がりました。一部のケースでは、Workspace 導入後にセキュリティ ソリューションを廃止し、コスト削減を実現しています。

- プロフェッショナル サービスのシニア コンサルタントは次のようにまとめています。「Google は強化された機能を提供していて、Workspace はかつてないほど安全です。そのため [導入以来] セキュリティ関連の問題や関連する懸念事項が実際に生じたことはありません」
- インタビュー回答者は、Workspace のセキュリティ強化により、アンチスパム、アンチ フィッシング、メール暗号化のサードパーティ製ソリューションの使用と支払いを中止することができ、経済的な利益が得られました。サードパーティ製の代わりに、Workspace 内蔵のセキュリティ機能に依存しています。
- 小売業の IT 部門ディレクターは次のように話しています。「Google のアンチ フィッシング機能を多用しており、非常に価値があると感じています。Workspace に含まれていて、非常に強力で使いやすく、設定も容易です。毎週新しい機能が提供され、自分では何もする必要がない素晴らしい機能です」
- 製造会社の変更管理責任者は、以前の暗号化ソリューションの使用を中止したことについて、次のように述べています。「すべて Google 環境で完結するため、暗号化キーを実行する特定のサーバーや特定のソフトウェアを維持する必要がありません」
- また、Workspace の使用により社内でランサムウェアやデータ喪失を経験したことはないそうです。

「以前使用していたスパム フィルタリング ソリューションを削除したため、コストをかなり削減できました。今は、Google のスパム フィルタリング ソリューションのみを使用しています。もう一つ廃止したメール暗号化は、処理が煩雑でした。そこで、これを削除し、Google の機密モードと Workspace ネイティブ暗号化のみを使用することにしました」

IT 責任者、テクノロジー

モデル化と想定。インタビュー調査をもとに、Forrester はモデル企業に対して以下を想定しました。

- Workspace のセキュリティ強化により、サードパーティのアンチ フィッシング ソリューションは徐々に廃止される。これらのツール廃止によるコスト削減額は 1 年目で 250,000 ドル、2 年目で 375,000 ドル、3 年目で 500,000 ドルになった。
- Workspace のセキュリティ強化により、サードパーティの暗号化ソリューションは徐々に廃止される。これらのツール廃止によるコスト削減額は 1 年目で 300,000 ドル、2 年目で 450,000 ドル、3 年目で 600,000 ドルになった。

リスク: セキュリティ強化によるセキュリティ ツールのコスト削減の利益は、次の要因に基づいて変化します。

- サードパーティのセキュリティ ソリューションの数とコスト、Workspace のセキュリティ強化に伴って組織が廃止を決定したもの。
- 各組織のセキュリティ戦略とニーズ。

「[当社の経験では] Workspace はランサムウェアに完全対応しています。当社ではランサムウェア 対策プランの根幹として Workspace を使用しています」

変更管理責任者、製造

結果: これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの利益を 10% 下方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10% 割引)を 180 万ドルとしました。

セキュリティ強化によるセキュリティ ツールのコスト削減					
参照コード	指標	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
D1	アンチ フィッシング ソリューションの廃止	インタビュー	\$250,000	\$375,000	\$500,000
D2	暗号化ソリューションの廃止	インタビュー	\$300,000	\$450,000	\$600,000
Dt	セキュリティ強化によるセキュリティ ツールのコスト削減	D1+D2	\$550,000	\$825,000	\$1,100,000
	リスク調整	↓10%			
Dtr	セキュリティ強化によるセキュリティ ツールのコスト削減(リスク調整後)		\$495,000	\$742,500	\$990,000
3 年間の合計: \$2,227,500			3 年間の現在価値: \$1,807,438		

セキュリティの強化によるセキュリティ チームと IT チームの生産性向上

エビデンスとデータ。インタビュー回答者の組織の IT チームでは、アカウントの作成と管理、プラットフォームとアクティブ ディレクトリーの統合、スタッフのオンボーディングとオフボーディング、問題のあるアカウントのフラグ付けが簡単なので、Workspace の管理は楽であることが分かりました。さらに、シングル サインオン (SSO) により、エンドユーザーだけでなく IT 部門も簡素化されました。また、障害が発生しないため、ダウンタイムが発生しません。インタビュー回答者は、これらすべてを定量化することはできませんでしたが、新しいワークステーションのセットアップに必要な時間が 90% 削減され、チケットは平均で 20% 減少しています。

- クラウドベースでデバイスを問わない Workspace アカウントのセットアップは、レガシーソリューションに比べてかなり短時間で完了しました。例えば、あるインタビュー回答者は、レガシーツールでは新規ワークステーションのセットアップに 2 時間かかりましたが、Workspace では 5～10 分間で完了したと定量化しています。
- また、レガシー環境と比較して Workspace には技術的問題が圧倒的に少なく、このことも同様に時間の節約につながったとの回答もありました。例えば、プロフェッショナルサービスのシニア コンサルタントは、次のように報告しています。「Workspace では、チケット数をおよそ 20% 削減できます。ブラウザーに関する問題は非常に限られていますし、問題解決もはるかに迅速です」
- 問題があったとき、同僚がすぐに解決策を提示してくれることが多いです。製造企業の変更管理責任者は次のように話しています。「コミュニティが Google チャット内に登場し、Workspace で問題が発生した場合はコミュニティに質問し、90% の確率で回答を得ています」
- インタビュー回答者は、Workspace により IT チームの迅速な対応が強化されたと説明しています。例えば、必要に応じて、直ちにアカウントを無効化できます。Workspace を一時的に停止することで、Google のアプリだけでなく、従業員のすべてのアプリを無効にできると説明しています。

「Google Workspace の管理は『簡単』としか 言いようがありません」

オペレーション部門バイス プレジデント、ヘルスケア

- テクノロジー企業の IT 部門責任者はこう話しています。「セキュリティチームは即座に対応できます。チームでアカウントの一時停止が必要なときも、誰かが携帯電話を紛失して一時停止を求めてきたときも、Workspace なら難なく対応できます。障壁なく、すぐに行動を起こせます」
- Workspace によるシングル サインオン(SSO)は、小売業の IT 部門ディレクターが説明するように、IT オペレーションをさらに効率化しています。「シングル サインオンの活用により、IT 部門にはユーザー管理の面でメリットがあります。ユーザーとパスワードを管理する必要がなくなります。すべてが人事システム等と統合されているため、IT 担当者はユーザーとパスワードを大量に作成して管理する必要がないのです」
- テクノロジー企業の IT 部門責任者は、SSO がエンドユーザーにどんな利益をもたらしたかを説明しています。「SSO は当社の大部分のアプリケーションを強化しています。複数のパスワードを管理する必要がなく、1 つのパスワードで済むので、会社の幹部も気に入っています。時間の節約になるだけでなく、判断の健全さも保てます」
- 一部のインタビュー回答者は、以前の環境では毎月のようにシステムがダウンして、仕事が進まない従業員がいたと指摘しています。一方で、Workspace については非常に信頼性が高いと評価しています。
- プロフェッショナル サービスのシニア コンサルタントは次のように報告しています。「[Workspace を使用して] 障害に直面したことはありません。Workspace はバックエンドのインフラストラクチャ サービスをシームレスに管理してくれます。以前は当社での主流はオンプレミスでしたが、これは大きな変化です」。テクノロジー企業の IT 部門責任者は、次のように付け加えています。「どこにいても継続的に作業を続けられるため、生産性が大きく向上しました。もはや反論の余地はありません」

「Workspace は、どんなデバイスや場所でも、セキュリティを心配せずに働く能力を与えてくれます。セキュリティを気にすることなく、いつでも、どこでも情報にアクセスできます」

新興テクノロジー責任者、テクノロジー

モデル化と想定。インタビュー調査をもとに、Forrester はモデル企業に対して以下を想定しました。

- 毎年 5,000 台のワークステーションが新しく構成される。
- Workspace に置き換えられたレガシー生産性ツールでは、ワークステーションの構成に平均 2 時間かかっていた。
- Workspace では設定時間が 90% 削減される。
- レガシー製品に関連した社内のヘルプデスク チケットに毎年 2,080 時間（つまり、FTE 1 人）が必要。
- Workspace の導入によりチケットが 20% 削減される。
- これらのワークフローを実行する従業員の全経費込の 1 時間当たりの平均賃金は 30 ドルとする。

リスク: セキュリティの強化によるセキュリティ チームと IT チームの生産性向上の利益は、次の要因に基づいて異なります。

- レガシー製品と、新しいワークステーションの構成にかかる時間。
- レガシー製品に起因するチケットの数。
- 従業員のスキルセット。
- 従業員の全経費込の平均賃金額。

結果: これらのリスクを考慮し、Forrester はこの利益を 10% 下方修正し、リスク調整後の 3 年間の PV 総額 (10% 割引) を 632,200 ドルとしました。

セキュリティの強化によるセキュリティ チームと IT チームの生産性向上					
参照 コード	指標	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
E1	毎年新規に構成される従業員用デバイスの数	モデル組織	5,000	5,000	5,000
E2	レガシー製品を使用したデバイス構成にかかる 平均時間(時間)	インタビュー	2	2	2
E3	Workspace 導入による構成時間の短縮	インタビュー	90%	90%	90%
E4	Workspace 導入によるデバイス構成の短縮時間	$E1 \times E2 \times E3$	9,000	9,000	9,000
E5	レガシー製品に関連する社内ヘルプデスク チケットに 費やす時間	インタビュー	2,080	2,080	2,080
E6	Workspace 導入によるチケットの削減	インタビュー	20%	20%	20%
E7	Workspace によるチケット削減で短縮できた時間	$E5 \times E6$	416	416	416
E8	Workspace で短縮できた合計時間(時間)	$E4 + E7$	9,416	9,416	9,416
E9	平均時給(全経費込)	TEI 標準	\$30	\$30	\$30
Et	セキュリティ強化によるセキュリティ チームと IT チームの生産性向上	$E8 \times E9$	\$282,480	\$282,480	\$282,480
	リスク調整	↓10%			
Etr	セキュリティの強化によるセキュリティ チームと IT チーム の生産性向上(リスク調整後)		\$254,232	\$254,232	\$254,232
3 年間の合計:\$762,696			3 年間の現在価値:\$632,237		

増分利益の増加

エビデンスとデータ。複数のインタビュー回答者が、Workspace によりデータ分析や在庫管理が容易になり、顧客サービスが向上し、イノベーションを実現できるようになったことで、組織の収益創出が支援されたと述べています。あるインタビュー回答者は収益の増加を定量化し、Workspace により特定の収益源が 1%~2% 増加したと推定しています。

- 一部のインタビュー回答者は、実店舗で、従業員が Google ドライブ、スプレッドシート、AppSheet などの Workspace アプリを使用し、効率的なコラボレーション、データへのアクセス、在庫の迅速な最適化を行い、顧客の需要に合った商品を提供できるようになったと話しています。
- さらに、Workspace がもたらす時間節減で、従業員はより価値の高い業務に集中でき、店舗の成功につながりました。例えば、テクノロジー企業の新興テクノロジー責任者は次のように述べています。「AppSheet を導入した目的は、時間のかかる管理業務を排除し、従業員が分析など、より価値の高い業務に集中できるようにすることです」
- Workspace のアプリを使用すると店舗の従業員が直接顧客とコミュニケーションできるため、顧客とのより良いコミュニケーションの促進にもつながっています。さらに、ある組織の現場勤務の従業員は AppSheet を使用し、実店舗のカスタマー サービスの待ち行列を管理するアプリを構築しました。インタビュー回答者は、プロセスの革新と、より効果的な顧客サービスがビジネスを促進し、最終的には収益の創出を支えたと話しています。

「収益の何割かはイノベーションによるものであり、Workspace への移行は、より革新的な企業になるためのツールの整備に役立っていると考えています」

変更管理責任者、製造

- Workspace が、特に現場の従業員において会社のデジタル化に対する帰属意識を高めただけでなく、仕事の質を高めるツールを提供し、その結果、製品やサービスの質が向上し、顧客の購買意欲を高めることに結び付いたとインタビューに答えています。
- また、コラボレーションの改善とセキュリティの強化という Workspace の中核的な利点を、最終的に収益の創出につなげています。
- 製造業の変更管理責任者は、次のようにまとめています。「Workspace への変革により、当社が得た利点は本当に明確です。以前より従業員のコラボレーションが活発になったことをはっきり実感しています。データのコピーが少なくなり、誰かが誤ったデータソースを開く可能性が少なくなりました。透明性も向上しています。生産性が向上し、より多くの[製品]を生産できるようになるか、あるいはセキュリティが強化され、実店舗でのダウンタイムが少なくなるかどうか。これらすべてが、ある時点で収益に影響を与えます」
- プロフェッショナル サービスのシニア コンサルタントは「Workspace は、より革新的で、ダイナミックな企業文化の醸成に貢献しています」と付け加えています。

モデル化と想定。インタビュー調査をもとに、Forrester はモデル企業に対して以下を想定しました。

- 年間合計収益は 40 億ドル、収益に占める Workspace の影響の割合は 20% とする。
- Workspace によりこの収益源が 1.5% 増加する。
- 営業利益を 10% とする。

1.5%

効果のあった収益源の増収

リスク: 増分利益の増加による恩恵は次の要因によって異なります。

- Workspace の効果による年間売上高と売上高に占める割合。
- Workspace 導入前の収益増加のために実施されたプロセスとツール。
- Workspace を使用することで、収益を生み出すユースケースを特定する能力。
- 営業利益。

結果: これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの利益を 20% 下方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10% 割引)を 240 万ドルとしました。

増分利益の増加					
参照 コード	指標	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
F1	収益合計	モデル組織	4,000,000,000	4,000,000,000	4,000,000,000
F2	Workspace 導入効果による収益の割合	インタビュー	20%	20%	20%
F3	影響を受ける収益源の金額(米ドル)(Workspace 導入前)	F1*F2	\$800,000,000	\$800,000,000	\$800,000,000
F4	この Workspace 導入による収益源の増加	インタビュー	1.5%	1.5%	1.5%
F5	Workspace による増収効果	F3*F4	\$12,000,000	\$12,000,000	\$12,000,000
F6	営業利益率	モデル組織	10%	10%	10%
Ft	増分利益の増加	F5*F6	\$1,200,000	\$1,200,000	\$1,200,000
	リスク調整	↓20%			
Ftr	増分利益の増加(リスク調整済み)		\$960,000	\$960,000	\$960,000
3 年間の合計: \$2,880,000			3 年間の現在価値: \$2,387,378		

レガシー システムの廃止

エビデンスとデータ。採用後は、インタビュー回答者の組織では Workspace が従業員向けの主要な生産性スイートとして機能するようになりました。そのため、Workspace に置き換えられた様々なレガシー生産性ツールを廃止し、コストを削減しました。

- インタビュー回答者の組織の中には、Workspace の導入に伴いレガシー ソリューションを完全に廃止した組織もあります。Workspace を主要ソリューションとして採用し、レガシー製品のライセンスの大部分を廃止する一方で、少なくともしばらくの間は特定の従業員が使い続けられるように、いくつかのソリューションを保持する組織もありました。
- プロフェッショナル サービスのシニア コンサルタントは次のように説明しています。「Workspace は他の製品との相互運用が可能です。SaaS [Software-as-a-Service: サービスとしてのソフトウェア] モデルの観点からは、特定のベンダーに完全に依存する必要はありません」
- いくつかのケースでは、Workspace は現場勤務の従業員に初めて提供する生産性スイートであったため、これらのユーザーに対するレガシー システムの廃止によるコスト削減効果はありませんでした。しかしながら、小売業の IT 部門ディレクターは、「[現場勤務者向けの] Workspace のコストは他の製品と比べて持続可能だ」と述べています。

「Workspace による企業文化の変化で特に重要なのは、完全にクラウド上で作業できることです。オンプレミス環境からの変化を求めている組織にとって、Workspace は明確に優れた選択肢になると思います」

シニア コンサルタント、プロフェッショナル サービス

モデル化と想定。Forrester はインタビュー調査をもとに、モデル組織が Workspace を導入した後にレガシー システムを廃止して、年間 225 万ドルを節約すると想定しました。

リスク: レガシー システムの廃止による利益は、以下の要因により異なります。

- レガシー システムのコストと、その廃止までのスピード。
- 廃止の程度と、ソリューションを部分的に維持するかどうか。

結果: これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの利益を 15% 下方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額(10% 割引)を 480 万ドルとしました。

レガシー システムの廃止					
参照コード	指標	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
G1	レガシー システムのコスト	インタビュー	\$2,250,000	\$2,250,000	\$2,250,000
Gt	レガシー システムの廃止	G	\$2,250,000	\$2,250,000	\$2,250,000
	リスク調整	↓15%			
Gtr	レガシー システムの廃止(リスク調整後)		\$1,912,500	\$1,912,500	\$1,912,500
3 年間の合計: \$5,737,500			3 年間の現在価値: \$4,756,104		

定量化できなかった利益。

インタビュー参加者が言及したものの、定量化が不可能であったその他のメリットは次のとおりです。

- **つながりのある、包括的なワーク コミュニティの支援。** インタビュー回答者は、Workspace により組織のつながりとインクルージョン(包括性)が強化された例をいくつか挙げています。例えば、ヘルスケア企業のオペレーション部門バイス プレジデントは、Google チャットで従業員のコミュニケーションが容易になり、電話はよりパーソナルな Meet に置き換わったと述べています。また、「企業文化に

いて大きな変化となりました。堅苦しくなく、上司や同僚とつながることは、文化的に重要な意味を持ちます」と付け加えていました。

インタビュー回答者は、新型コロナウイルス感染症のパンデミック(世界的大流行)の際には、Google チャットのスペースがミュージシャンやコーダーといった多様なコミュニティに力を与え、現在まで続いていると話されていました。いくつかの組織では、Google フォームとスプレッドシートを使用して、現場勤務の従業員にアンケートを実施していました。製造企業の変更管理責任者は、Meet の字幕表示、点字キーボードのサポート、包括的な絵文字といった Workspace の機能を挙げ、「特に重要なのは、包括的な環境の実現には細分化されたサイロを壊す必要があるということです。そして、それは Workspace 導入の成果と言えます」

- **従業員体験と士気の向上。** インタビューでは、つながりが深まったことで、従業員の士気も向上したと話されていました。効果的な最新のツールを提供すると、従業員体験も向上します。例えば、小売業の IT 部門ディレクターによると、Workspace で以前よりスマートかつ迅速に働けるようになったと従業員が話しているそうです。また、数値化はできませんが、Workspace が従業員の離職を防止しているとの意見もありました。

現場勤務とオフィス勤務の従業員は、すでにプライベートで Workspace アプリを使用していることが多いようです。同様に、プロフェッショナル サービスのシニア コンサルタントは、若い世代も含めて幅広い世代が製品に慣れ親しんでいると指摘しています。「従業員は個人レベルで Google 製品を多用しているため、大幅に学習しやすいソリューションとなっています。また、ほとんどの大学が Google 製品を使っています。今後入社してくる次世代の従業員にも、使い慣れたプラットフォームだというのが強みと言えるでしょう」

「企業文化の変革について、より包括的かつ協力的な環境を築く方法を必要としていました。Google は、それを実現するツールを提供してくれました」

変更管理責任者、製造

- **人事のオンボーディングとトレーニングの改善。** インタビュー回答者は Workspace を使用し、プロセスを大規模にデジタル化することでオンボーディングの時間を短縮しました。Google アカウントがあれば、新入社員は新入社員用の書類セットをオンラインで受け取り、署名して返送できます。これにより、新しい従業員と人事の双方が手続きにかかる時間を短縮しています。

Workspace を利用することで、特に現場勤務の従業員のトレーニング機会を増やすことができたとの回答もありました。インタビューによると、Meet をライブイベントに使用し、Jamboard とホワイトボードの機能に注目されていたり、Gmail は、現場勤務によりよく連絡する手段として活用し、トレーニング コースに誘導するために使用されているようでした。小売業の IT 部門ディレクターは次のように付け加えています。「Google IDのおかげで、現場勤務者は多数の異なるプラットフォームにアクセスできます。当社では、[商品やサービス] の作り方や準備の仕方、設備のメンテナンス方法などを動画に撮影しています。このようなコンテンツは、仕事を進めるうえで、きっと従業員の力になるでしょう」

柔軟性

柔軟性の価値は顧客によってそれぞれ異なります。顧客が Workspace を導入するシナリオは、次のように複数存在し、追加の使用やビジネス チャンスを後で実現する場合があります。

- **将来的な企業文化の変革の実現。** インタビューでは、Workspace によって、組織が今後も継続的に文化的でデジタル的な変革に向け舵を取れるようになるだろうと話していました。また、テクノロジー企業の IT 部門責任者は、Workspace は、企業文化の変革を促進するという期待に応え、Workspace のようなソリューションを探していた自分たちの今後の取り組み姿勢に刺激を与えた、と話していました。

同じ企業の新興テクノロジー部門の責任者は「Workspace は、まさに、[会社を] 更なるデジタル コラボレーションに移行できた手段の一部を担っています」と話しています。同様に、製造業の変更管理責任者は「文化的な変革の観点から、Workspace は重要な成功要因でした」と話しています。

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数値化できます([付録 A](#) に詳細を記載)。

「現在使っているソリューションや新しいソリューションを購入するときにはいつも、どうすればそのソリューションがより Workspace らしくなるかを検討しています」

IT 責任者、テクノロジー

コストの分析

モデル組織に適用される定量的コストデータ

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
Htr	サブスクリプション費用	\$0	\$5,117,500	\$5,117,500	\$5,117,500	\$15,352,500	\$12,726,465
ltr	内部人件費	\$3,312,000	\$414,000	\$414,000	\$414,000	\$4,554,000	\$4,341,557
	総コスト (リスク調整後)	\$3,312,000	\$5,531,500	\$5,531,500	\$5,531,500	\$19,906,500	\$17,068,022

サブスクリプション費用

エビデンスとデータ。インタビュー回答者の組織は、Workspace を使用するためにサブスクリプション費用を Google に支払います。このようなサブスクリプション料は、ユーザー数、導入の範囲、AppSheet のようなアドオンの有無などの要因に基づいています。

- インタビュー回答者の組織で、Workspace アカウントを有する従業員の割合には多少のばらつきがありました。大半の組織では、すべての従業員がアカウントを持っていますが、ある組織では 20% に留まっています。
- サブスクリプション費用も、ユーザーがオフィス勤務か現場勤務かによって異なります。現場勤務のサブスクリプション費用は割安になる傾向があります。

モデル化と想定。モデル組織のこのコストをモデル化するにあたって、Forrester は以下を想定しました。

- モデル組織は、AppSheet が付属する Workspace のサブスクリプションに年間 4,450,000 ドルを支払う。
- 価格は変動する場合があります。詳しくは Google までお問い合わせください。

リスク: サブスクリプション費用は次の要因に基づいて変動します。

- ・ オフィス勤務の人数と現場勤務の人数など、ユーザー数。
- ・ アドオンを含む導入の範囲。

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 15% 上方修正し、リスク調整後の 3 年間の PV 総額(10% 割引)を 1,270 万ドルとしました。

サブスクリプション費用						
参照コード	指標	ソース	初期	1 年目	2 年目	3 年目
H1	サブスクリプション費用	インタビュー	\$0	\$4,450,000	\$4,450,000	\$4,450,000
Ht	サブスクリプション費用	H1	\$0	\$4,450,000	\$4,450,000	\$4,450,000
	リスク調整	↑15%				
Htr	サブスクリプション費用(リスク調整後)		\$0	\$5,117,500	\$5,117,500	\$5,117,500
3 年間の合計: \$15,352,500			3 年間の現在価値: \$12,726,465			

内部人件費

エビデンスとデータ。インタビュー回答者の組織では、少人数の従業員が Workspace の導入と管理に勤務時間を割いている一方で、ユーザーは数時間を費やしてプラットフォームを理解しています。

- ・ インタビュー回答者は、Workspace の導入には 3 か月以上かかったと答えています。導入を担当する社内チームの規模はさまざまですが、5～10 人の FTE であることがほとんどでした。
- ・ Workspace の継続的な管理に必要な社内の労働力を定量化できたインタビュー回答者は、2～3 人の FTE だと推定しています。
- ・ インタビュー回答者は、Workspace は利用しながら習得できる部分が多く、エンドユーザーがプラットフォームを使いこなすのに必要な時間は平均して数時間程度といいます。

モデル化と想定。モデル組織のこのコストをモデル化するにあたって、Forrester は以下を想定しました。

- ・ 8 人の FTE が 6 か月間にわたって Workspace の導入を担当する。

コストの分析

- 3 人の FTE が Workspace の継続的な管理を担当する。
- Workspace の導入および継続的な管理を担当する従業員の全経費込の平均給与は年間 120,000 ドル。
- 20,000 人のユーザーが平均 4 時間をかけて Workspace を学習して使いこなす。
- ユーザーの全経費込の 1 時間当たりの平均賃金は 30 ドルとする。

リスク: 内部人件費のコストは次の要因に基づいて変動します。

- 導入の範囲。
- 従業員のスキルセット。
- 従業員の全経費込の平均賃金額。

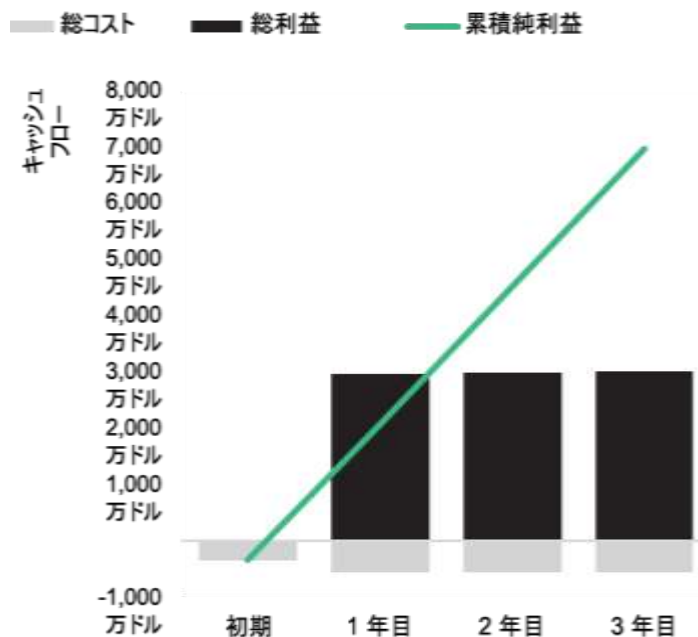
結果: これらのリスクを反映させるため、Forrester はこのコストを 15% 上方修正し、リスク調整後の 3 年間の PV 総額(10% 割引)を 430 万ドルとしました。

内部人件費						
参照コード	指標	ソース	初期	1 年目	2 年目	3 年目
I1	導入と継続的な管理を専任する FTE	インタビュー	8	3	3	3
I2	FTE の全経費込み平均給与(年間)	TEI 標準	\$120,000	\$120,000	\$120,000	\$120,000
I3	導入期間(月)	インタビュー	6			
I4	ユーザー	モデル組織	20,000			
I5	ユーザーが Workspace の学習と習得に費やした平均時間(時間)	インタビュー	4			
I6	ユーザーの平均時給(全経費込)	TEI 標準	\$30			
It	内部人件費	$(I1 \times I2 \times I3 / 12) + (I4 \times I5 \times I6) + (I1 \times I2)$	\$2,880,000	\$360,000	\$360,000	\$360,000
	リスク調整	↑15%				
ltr	内部人件費(リスク調整後)		\$3,312,000	\$414,000	\$414,000	\$414,000
3 年間の合計: \$4,554,000			3 年間の現在価値: \$4,341,557			

財務概要

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「コスト」のセクションで計算された財務的結果を使用して、このモデル組織の投資に対する ROI、NPV および回収期間を決定できます。Forrester は、この分析において年 10% の割引率を想定しています。

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因子を適用することで決定されます。

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	(\$3,312,000)	(\$5,531,500)	(\$5,531,500)	(\$5,531,500)	(\$19,906,500)	(\$17,068,022)
総利益	\$0	\$29,658,132	\$29,905,632	\$30,153,132	\$89,716,896	\$74,331,830
純利益	(\$3,312,000)	\$24,126,632	\$24,374,132	\$24,621,632	\$69,810,396	\$57,263,808
投資収益率 (ROI)						336%
回収期間						6 か月未満

付録 A: Total Economic Impact

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、企業は経営陣やその他の重要なビジネス関係者に対して、IT イニシアチブの具体的な価値を提示しながら妥当性を証明し、価値をもたらすことができます。

TEI アプローチ

利益とは、製品が企業にもたらす価値のことです。TEI 手法では、利益の測定とコストの測定に同じ重みを与えることで、企業全体に与える技術の恩恵を徹底的に評価することが可能になります。

コストでは、提案されている製品の価値または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。TEI のコスト区分では、ソリューションに関連した運用コストとして、既存環境から追加コストが発生する場合は、そのコストも含まれます。

柔軟性とは、すでに行われた初期投資に加えて将来的に追加投資を行うことで得られる戦略的価値のことです。この利益を獲得できるということは、推定可能な PV があることになります。

リスクとは、利益とコストの見積もりの不確実性を想定したもので、1) 見積もりが初期の予測と一致する可能性と、2) 見積も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 ではリスク ファクターは「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。

正味現在価値 (NPV)

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。

投資収益率 (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。

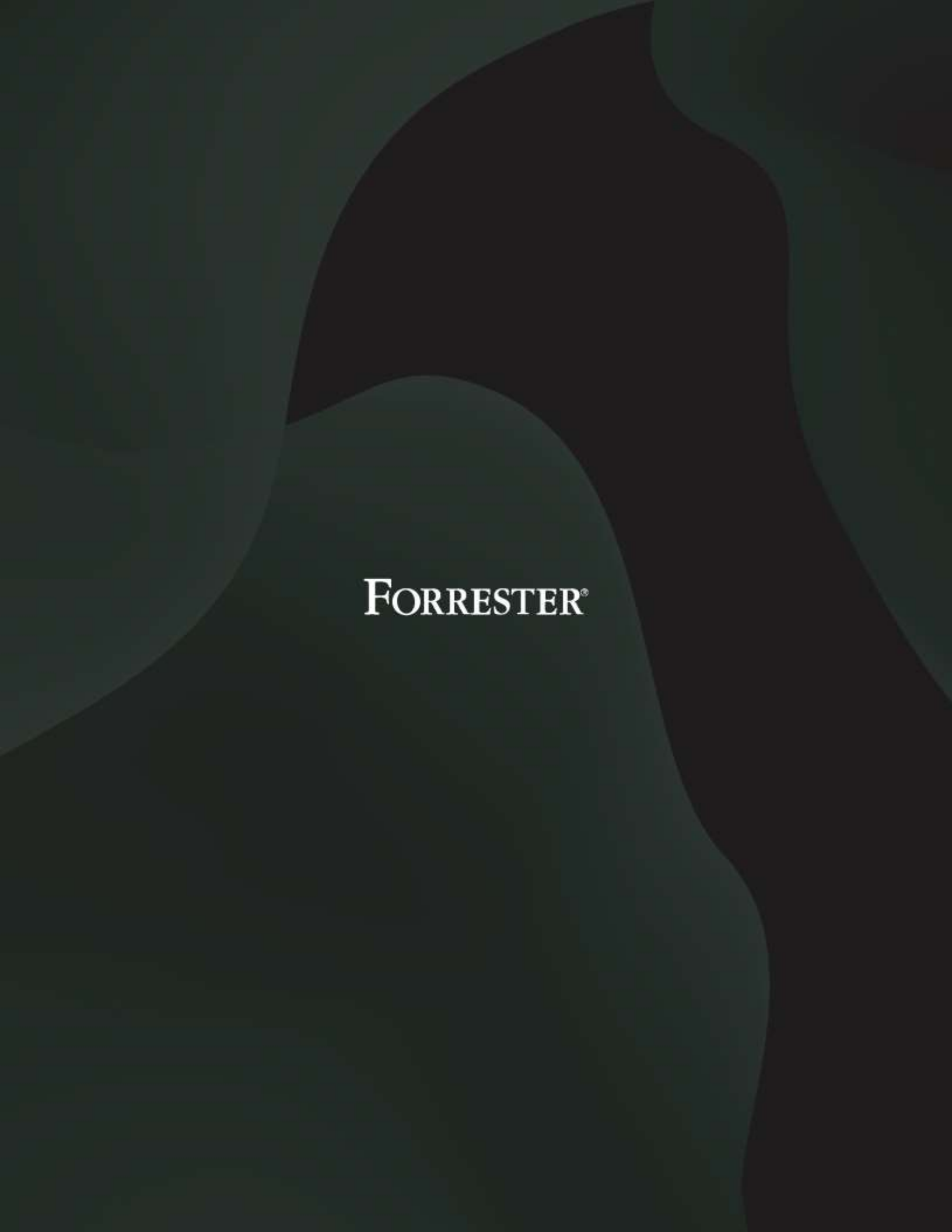
回収期間

投資金額が回収される損益分岐点。純利益（利益からコストを引いた値）が初期投資額またはコストと等しくなる時点を指します。

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コストが記載されます。これらのコストには割引率は適用されません。その他すべてのキャッシュフローは、年度末に割引率を使用して割引されます。現在価値（PV）は、それぞれの総コストおよび利益の見積もりに対して計算されます。概要表の NPV 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、総コスト、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

¹ Total Economic Impact 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うえで有用となります。TEI 手法を使用することで、企業は経営陣やその他の重要なビジネス関係者に対して、IT イニシアチブの具体的な価値を提示しながら妥当性を証明し、価値をもたらすことができます。



FORRESTER®