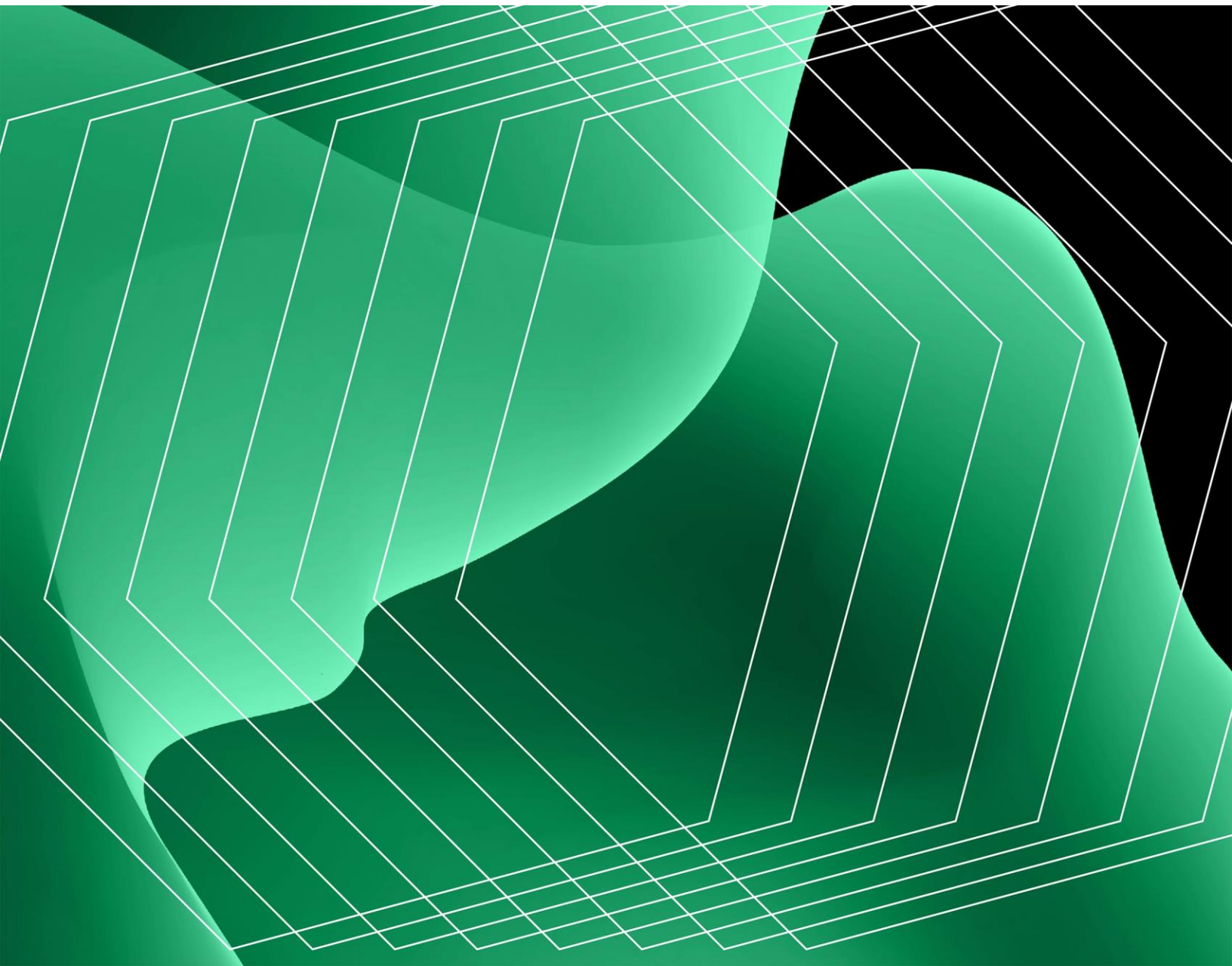


Pendo の Total Economic Impact™

Pendo が可能にするコスト削減と従業員の生産性向上

2025 年 4 月、PENDO が委託した FORRESTER TOTAL ECONOMIC IMPACT 調査



目次

エグゼクティブサマリー	3
Pendo のカスタマージャーニー	9
利益の分析	13
コストの分析	27
財務サマリー	31

コンサルティングチーム：

Nikoletta Stergiou

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 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ソ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

新しいソフトウェアやソフトウェアが変更される場合に、ユーザーのオンボーディングや一貫したサポートを確保することといったソフトウェア変更に伴う摩擦を排除することは、デジタルトランスフォーメーションに関わる技術チームにとって典型的な課題です。しかもソフトウェアのパフォーマンスやユーザー体験（UX）は可視化することができないため、技術リーダーは企業のソフトウェア管理について十分な情報に基づいた意思決定を行うことが難しくなっています。¹ Pendo は、技術チームが社内ユースケースへのデジタルアダプションを加速化して従業員のソフトウェア体験を改善することで、こうした課題に対処します。

[Pendo](#) は、既存のワークプレイスソフトウェアに統合可能なプラットフォームです。Pendo はユーザーの利用状況データを取得し、分析、アプリ内ガイド、セッションリプレイ、リスン、オーケストレーションといった機能によってチームが従業員が業務に必要なツールを導入するのに役立つメッセージの配信をサポートします。

Forrester Consulting はこの度、Pendo の委託により Total Economic Impact™（TEI）調査を実施し、Pendo の導入で得られる企業の投資収益率（ROI）を分析しました。² 本調査の目的は、Pendo によって企業にもたらされる経済的影響の可能性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。



投資利益率（ROI）

396%



正味現在価値（NPV）

4.4 億円

Forrester は、この投資に関連する利益、コスト、およびリスクについてさらに理解を深めるために、Pendo の使用経験を持つ組織 5 社の 6 名の意思決定者のインタビュー調査を実施しました。この調査において、Forrester はインタビュー参加者の回答を集計し、結果を国際的に事業を展開する従業員 35,000 人で 4 兆 4688 億円規模の企業と想定した 1 つの[モデル組織](#)にまとめました。Pendo プラットフォームを拡張して 3 年目には、15%の従業員が Pendo がサポートするワークフローの影響を受けます。

インタビュー参加者は、Pendo の導入以前にはユーザーの行動を簡単に追跡・分析して有意義なデータを収集し、お客様が自社のプロダクトにどのように関与しているかを洞察するためのツールや機能が不足していたことを指摘しています。こうした制限により、アプリのオンボーディングとトレーニングが非効率になり、機能の導入が制限され、プロダクトに対するフィードバックプロセスが最適化されなくなっていました。

Pendo への投資後、インタビュー回答者は、ユーザー行動の可視化（アプリのオンボーディングとトレーニングの改善）、機能導入の増加、従業員のソフトウェア体験の改善が見られたと回答しています。この投資による主な成果には、プロダクトと開発チームの効率向上、オンボーディングとトレーニングの効率化、エンドユーザーの生産性向上、サポートの過負荷を低減することなどがあります。

主な調査結果

定量的な利益面： モデル組織の 3 年間のリスク調整後現在価値（PV）で示される定量的利益（定量化された便益）は、以下のとおりです。

- **3 年間で 1 億 7,836 万円相当プロダクトチームの効率が向上。** Pendo により、モデル組織のアプリケーションポートフォリオの可視性を高め、ユーザーがどのようなアプリや機能を最も利用しているかをよりよく理解することができます。3 年目までに、Pendo を使用して業務を行う 150 人のプロダクトチームメンバーは、業務効率を 5% 向上させ、他の付加価値活動に時間を割くことができるようになります。3 年間で、モデル組織におけるプロダクトチームの効率性は 1 億 7,837 万円相当になると予想されます。
- **アプリ導入とオンボーディングが 50% 増加。** Pendo は、モデル組織全体のワークフローに組み込まれ、社内ユーザーにガイド、ヘルプセンター、アプリ内コミュニケーションを提供します。3 年目には 15% のワークフローに Pendo が組み込まれ、最終的に新規ユーザーのトレーニングと導入にかかる時間を 50% 削減しました。モデル組織では、3 年間にわたってトレーニングとオンボーディングの効率性が 1 億 6,350 万円相当増加すると予想されます。
- **3 年目までにエンドユーザーの生産時間を 94,500 時間削減。** Pendo が提供するインサイトと分析によってワークフローが継続的に強化されることで、モデル組織のエンドユーザーは、生産性の向上につながる継続的な効率性を確保できます。3 年目には 15% のエンドユーザーが Pendo の影響を受け、1 人当たり年間平均 12 時間削減できます。3 年間で、エンドユーザーの生産性向上は、モデル組織で 1 億 9,323 万円相当になると予想されます。
- **サポートチケットを 80% まで削減。** Pendo 導入前は、アプリケーションや機能の問題に関して、年間 200 件のサポートチケットが提出されていました。Pendo を使用することで、モデル組織は 3 年目までに提出されるチケットの数を 80% 削減し、チケットの解決にかかる時間を 25% 短縮しました。モデル組織では、3 年間で偏向サポートコストを 3,478 万円以上削減できると予想されます。

定性的な利益面：本調査では定量化できなかったものの、モデル組織に価値をもたらすその他の利益は以下の通りです。

- **コンプライアンスとリスクマネジメントの改善。**インタビュー参加者は Pendo の分析機能により、プロダクトチームがユーザー行動、コンプライアンスリソースへのユーザーの関与、全体的なコンプライアンスの遵守などをモニターできるようになったと回答しています。これらのインサイトは、改善点の特定、コンプライアンスの有効性の測定、利害関係者に対するコンプライアンスの取り組みの実証に役立ちます。
- **従業員体験の向上。**インタビュー参加者は、Pendo を使用して Net Promoter Score (NPS) フィードバックを活用することで、改善点を特定した上で個々のフィードバックに対応し、改善点を測定・追跡したり、成功事例を共有するなど、従業員体験をさらに向上させるために説明責任を果たすことができたとしています。
- **ポートフォリオとデータの可視性の改善。**インタビュー参加者は、ユーザー行動、機能導入、プロダクトの利用に関する包括的な分析とインサイトが得られることで、Pendo がポートフォリオとデータの可視性をどのように改善しているかについて述べています。こうした可視化によって、同社のプロダクトチームはデータに基づいた意思決定を行い、ポートフォリオを最適化し、ユーザーのニーズに合わせることができるようになりました。

コスト面：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。

- **Pendo ライセンスコスト。**Pendo のライセンスコストは、ユーザーベースの規模、追跡対象となるアプリケーションやソフトウェアの数、必要とされる機能やサポートのレベルに基づいて決定されます。3 年間のライセンス費用は、モデル組織で約 3,076 万円です。
- **計画と実装のコスト。**プランニングと実装には、Pendo プロフェッショナルサービス料金、テクニカルアカウント管理、プランニングと実装に専念する数か月間の社内労働力が含まれます。モデル組織のプランニングおよび実装コストは 3 年間で約 3,047 万円になります。
- **継続管理コスト。**継続的な管理には、プロダクト組織全体で Pendo を一元管理することと、ライセンスの制限を超えないよう Pendo のユーザー数を追跡管理することが含まれます。3 年間の継続的な管理コストは、モデル組織の場合、約 5,232 万円です。

代表者へのインタビュー調査と財務分析の結果、組織は1億1,371万円のコストに対して5億6,483万円の利益を計上し、正味現在価値（NPV）は4億4,595万円、ROIは396%になると算出されます。

Pendoガイドによるアプリのトレーニングおよびオンボーディング時間の削減率
50%

「Pendoは、当社のビジネスユースケースを満たすワンストップソリューションです。Pendoにはガイド、ウォークスルー、リソースセンター、アラートを迅速に展開する能力、より多くのデジタルアダプション、組み込みサポート、ユーザー分析などのサポートツールが組み込まれていますが、これらをうまく使いこなしているベンダーはあまりありません」

金融サービス担当プロダクトマネージャー



投資利益率（ROI）

396%



利益の現在価値（PV）

5 億 6,780 万円



正味現在価値（NPV）

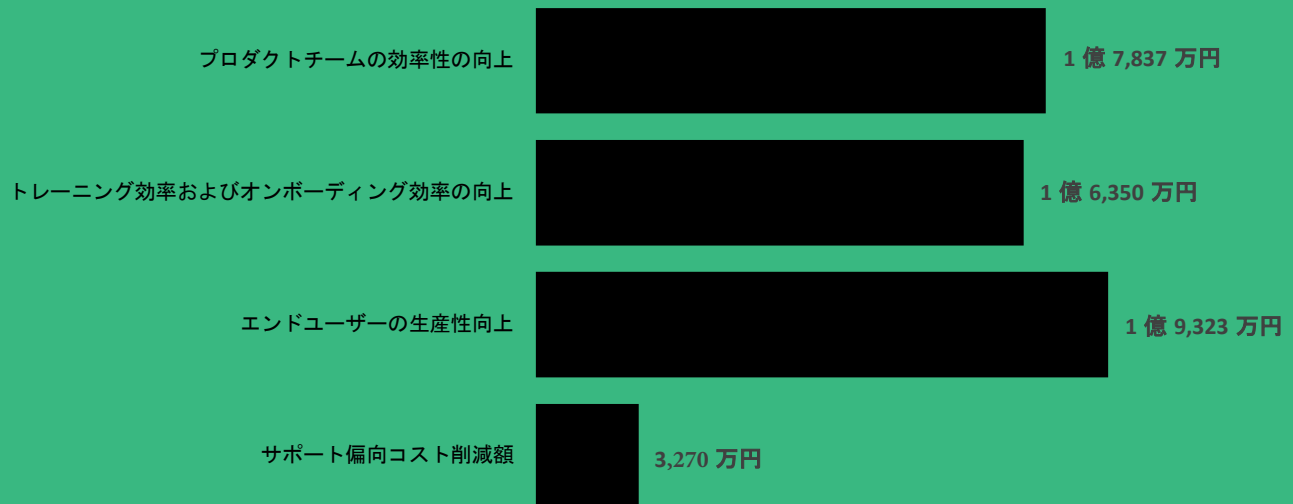
4.4 億円



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

Forrester は、インタビューで得られた情報を基に、Pendo 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・利益・柔軟性・リスクの要因を明らかにすることです。

Forrester は Pendo が組織にもたらす影響を、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 Pendo の委託により 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。Pendo への投資の妥当性を判断するにあたり、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。

Pendo 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されていません。

Pendo はインタビューの対象となる顧客の名称は提供しましたが、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

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

インタビュー調査

Pendo を使用している組織 5 社の 6 人にインタビュー調査を実施し、コスト、利益、リスクに関するデータを取得しました。

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。

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・費用・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。

Pendo のカスタマージャーニー

Pendo 投資に至った要因

インタビュー調査

役職	業界	地域	組織の規模
UX ディレクター	テクノロジー	米国に本社、グローバルオペレーション	• 1 兆 3,140 億円 • 従業員数 120,000 人
プロダクトリーダー	小売	米国に本社、グローバルオペレーション	• 2 兆 2,697 億円 • 従業員数 500,000 人
エンタープライズ製品担当 SVP	メディア & エンターテインメント	米国に本社、グローバルオペレーション	• 5,797 億円 • 従業員数 35,000 人
• ポートフォリオオーナー • プロダクト担当マネージャー	金融サービス	米国に本社	• 2,051 億円 • 従業員数 52,000 人
機能導入・UX デザインリーダー	エネルギー	フランスに本社、グローバルオペレーション	• 5,604 億円 • 従業員数 168,000 人

主な課題

インタビュー参加者は、Pendo の導入以前はユーザーの行動を簡単に追跡・分析して有意義なデータを収集し、お客様が自社プロダクトにどのように関与しているかを洞察するためのツールや機能が不足していたことを指摘しています。

聞き取り調査に応じた組織に共通して見られた課題には、次のようなものがありました。

- **限定的なユーザー洞察と可視性。** インタビュー参加者は、以前の環境ではユーザーからのインサイトや可視性が限定的であったため、ユーザー体験に関する十分な情報に基づかない意思決定が行われていたことを指摘しています。ユーザーからの意見や情報がないため、改善点の特定、ユーザーの行動パターンの把握、機能開発の優先順位の決定が困難でした。

あるエネルギー企業の機能導入・UX デザインリーダーは、ユーザー洞察と可視性の欠如が、アプリ全体における地域的な導入の確保に与えた影響についてこう述べています。

「地域によっては、特定のプロセスや特定のフローの採用に問題があることがわかって

きました。チームは Pendo でデータを収集し、これらの地域に出向いて話し合い、アクションプランを作成します。以前は、全体的な導入状況や地域別の完了率や滞在時間などの評価基準を可視化することはできませんでした」

- **非効率なアプリのオンボーディングとトレーニング。**インタビュー参加者は、オンボーディングプロセスを通じてユーザーを効果的に誘導することの課題について話し合い、結果的に研修生とエンドユーザーの両方のトレーニング時間が長くなっていたことを明らかにしました。さらに、ユーザートレーニングの進捗状況を可視化できないため、ユーザーが適切にアプリ機能のトレーニングを受けているか確認することが難しく、結果的に導入率が低下し、使用率が最適化されていませんでした。

あるメディア・エンターテインメント企業のエンタープライズ製品担当 SVP は、Pendo がユーザーのトレーニングをどのように改善したかについて次のようにコメントしています。「ガイドがユーザーのトレーニングを効率化するほか、新しいワークフローや新機能のトレーニングを特定のユーザーに絞ることができるので非常に役立っています」

- **限定的な機能導入。**インタビュー参加者は、以前の環境では機能の導入が限定的であったため、ワークフローに悪影響が及んでいたことが課題であったと話しています。インタビュー参加者は、主要な機能を幅広く導入しない限り、エンドユーザーはアプリを十分に活用できず、組織が望む成果をもたらすことが難しいと述べています。

ある技術系企業の UX ディレクターは、Pendo の機能導入が増えたことについてこう述べています。「Pendo を導入してから、IT で極めて複雑な分野に Pendo の機能を頻繁に取り入れるようになりました。新しいリリースの発表に新機能の紹介や機能の使用方法的なステップガイドなどを加えることで、Pendo の機能の導入率が大幅に向上しました」

- **非効率なプロダクトフィードバックプロセス。**インタビュー参加者は、Pendo 導入前はプロダクトのフィードバックプロセスが非効率的であったため、改善の機会を逃して従業員の不満を招き、十分な情報に基づいた意思決定が困難であったと述べています。効果の少ない機能や改良にリソースを割くことになったことから、プロダクト開発のペースが遅くなっていました。

ある小売企業のプロダクトリーダーは、Pendo のアンケートフィードバックがもたらす影響について次のように述べています。「当社では Pendo アンケートを利用しており、定期的にアンケート調査を実施することで、事前・事後の追跡を行い、改善された点を確認しています。アンケートフィードバックは間違いなく増加しています」

投資の目標

インタビュー調査に参加した組織は、以下のようなソリューションを求めています。

- ユーザー行動の可視性の向上
- アプリのオンボーディングとトレーニングの改善。
- 機能導入率の向上
- 従業員体験の改善

「Pendo導入前は情報源がサイロ化されたり、孤立してしまうことが多々ありました。ユーザーの実際のニーズや困っていることを明確に把握することは非常に難しく、また、それらの問題を解決できているかどうかを迅速に把握することも困難でした」

テクノロジー担当UXディレクター

「Pendoを導入することで、プロダクトチームのメンバーやUX担当者が機能やリリースの一部を実装できるようになりました」

金融サービス担当製品マネージャー

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、インタビュー参加者が所属するそれぞれの組織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。このモデル組織は、35,000 人の従業員を擁し、グローバル資産価値 4 兆 4.592 億円の企業です。150 人のメンバーで構成されるプロダクトチームは、組織のプロダクトポートフォリオを可視化し、洞察を得るための包括的なソリューションを求めています。このモデル組織は、分析、ガイド、セッションリプレイ、リッスン、オーケストレーションといった Pendo それぞれの機能とネットプロモータースコア（NPS）を評価した上で Pendo に投資しています。

導入概要。1 年目には、このモデル組織の 5% に影響を与えるアプリに Pendo が導入されます。2 年目と 3 年目には、Pendo の影響を受けるこのモデル組織の従業員の割合はそれぞれ 10% と 15% に達します。

主な前提条件

年間収益 4,459 億ドル

従業員数 35,000 人

プロダクトチームメンバー数 150 人

3 年目までに Pendo の影響を受ける従業員の割合 15%

利益の分析

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	プロダクトチームの効率性の向上	52,824,872 円	70,433,064 円	88,041,404 円	2 億 1,129 万 9341 円	1 億 7,237 万 8,403 円
Btr	トレーニング効率およびオンボーディング効率の向上	66,330,600 円	66,330,600 円	66,330,600 円	1 億 9,899 万 1,800 円	1 億 6,495 万 4,429 円
Ctr	エンドユーザーの生産性向上	39,798,360 円	79,596,720 円	1 億 1,939 万 5,080 円	2 億 3,879 万 160 円	1 億 9,166 万 6,078 円
Dtr	サポート偏向コスト削減額	13,259,877 円	14,046,480 円	14,833,083 円	42,139,440 円	34,807,475 円
総利益（リスク調整後）		1 億 7,221 万 3,709 円	2 億 3,040 万 6,864 円	2 億 8,860 万 167 円	6 億 9,122 万 741 円	5 億 6,380 万 6384 円

プロダクトチームの効率性の向上

エビデンスとデータ：インタビュー参加者は、開発者が Pendo のローコード機能を使って実装タスクをプロダクトチームに委譲できるようになったと述べています。その結果、プロダクト担当マネージャーといった非技術系ユーザーでも、ビジュアルインターフェースやプレビルドコンポーネントを使用してアプリケーションを作成できるようになりました。Pendo はプロダクトチームのメンバーに権限を与えることで、インタビュー参加者が所属する組織における開発チームへの依存度を減らし、実装の迅速化と開発者の作業負担の軽減を実現しました。

さらにインタビュー対象者は、Pendo の分析とユーザーフィードバックが、プロダクトチームが機能の優先順位付けやプロダクトロードマップのプランをより効果的に行うのに役立ったと答えています。Pendo の分析機能とインサイトによりインタビュー参加者は、機能の優先順位付けとリソースの割り当てについて、実際の数値や予想される成果を踏まえた意思決定を行うことができました。これにより、インタビュー参加者は、アプリケーションとシステムの統合、さらにリソースの最適化の機会を特定できるようになりました。最終的にはプロダクトチームの効率が向上し、成果が改善されました。インタビュー参加者にとって、どの機能が最も価値があり、広く使用されているかをよりよく理解できるようになったからです。結果的にインタビュー参加者組織のプロダクトチームは、プロダクトを実際に利用しているユーザーに最も大きく貢献する機能の提供に集中することができました。

- あるテクノロジー企業の UX ディレクターは、Pendo から収集した分析とインサイトが、同社の戦略的意思決定にどのように役立ったかについて次のように説明しました。「プロダクトの利害関係者やパートナーが、特定の機能を追加する必要がないと理解できるよう実際の数値を提供した結果、非常に大きな効果がありました。想定される成果範囲を示すインターフェースでは、検討中の対象者に届かない機能があることを明確に示すことができます」
- あるメディア・エンターテインメント企業のエンタープライズ向けプロダクト担当 SVP は、Pendo の分析から得られたインサイトに基づいて、さまざまなプロダクトを 1 つに統合する方法を次のように説明しています。「陳腐化している技術をより早く特定できるようにもなりました。誰も使用していないシステム、年に 2 回、2 人しか使用していないシステム、さらに同じ機能を実行できるシステムもありました。そこで、それらを 1 つのシステムに統合したのです」
- ある小売業の製品リーダーは、タギングが Pendo への投資決定に与えた影響について、次のようにコメントしています。「プロダクト担当マネージャーがタギング機能を使って独自のレポートやダッシュボードを作成し、独自の販売チャンネルを構築できることは、Pendo への投資決定に極めて重要な点でした」

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。

- プロダクトオーナー、UX デザイナー、開発者、その他の事業部門リーダーなど、150 名のプロダクトチームメンバーがいること。
- Pendo を使用することでプロダクトチームのメンバーは、1 年目で 3%、2 年目で 4%、3 年目で 5%の効率化を実現していること。この効率化は、Pendo が提供するインサイトによりプロダクト開発が合理化された結果であり、ユーザーに最も影響を与えるアプリや機能の効果を示しています。プラットフォームの継続的な使用により得られた効率性の維持が、製品チームメンバーの効率性を年々向上していること。
- プロダクトチームメンバーの全経費込年間平均給与が 26,086,320 円であること。
- 50%の生産性の回収があること。

リスク：Forrester は、これらの結果が必ずしもすべての体験を表している訳ではないということを認識しています。このメリットの影響は、以下によって異なります。

- プロダクトチームメンバーの人数。

- プロジェクトチームメンバーの全経費込年間平均給与額。

結果：これらのリスクを反映させるため、Forresterはこの便益を10%下方修正し、リスク調整後の3年間の現在価値（PV）総額（10%割引）を1億7,837万円としました。

5%

3年目までに、Pendoを使用するプロダクトチームメンバーの効率が向上

「新しいプロダクトリリースにあたり、プランと立ち上げにはPendoが組み込まれています。Pendoを機能展開のプランに組み込むことは、当社の基準になりつつあります」

テクノロジー担当UXディレクター

プロダクトチームの効率性の向上

参照コード	評価基準	ソース	1年目	2年目	3年目
A1	Pendoを使用して業務を行うプロダクトチームメンバーの人数	モデル組織	150	150	150
A2	Pendoを使用しているプロダクトチームメンバーの効率性向上率	インタビュー調査	3%	4%	5%
A3	プロダクトチームメンバーの全経費込年間給与	モデル組織	26,086,320 円	26,086,320 円	26,086,320 円
A4	生産性の回収	TEI 調査手法	50%	50%	50%
At	プロダクトチームの効率性の向上	$A1 \times A2 \times A3 \times A4$	58,694,220 円	78,258,960 円	97,823,700 円
	リスク調整	↓10%			
Atr	プロダクトチームの効率性の向上（リスク調整後）		52,824,872 円	70,433,064 円	88,041,404 円
3年間の合計：2億1129万9192円			3年間の現在価値：1億7237万8403円		

トレーニング効率およびオンボーディング効率の向上

エビデンスとデータ：インタビュー参加者は、Pendo がツールや機能を提供することで、プロダクトチームがインタラクティブガイド、ツールチップ、アプリ内メッセージを作成できるようになったと述べています。したがって新規ユーザーを迅速かつ効率的にオンボーディングすることができ、トレーニングや立ち上げに費やす時間を削減することができました。インタラクティブガイドを活用することで、インタビュー参加者の組織は、新規ユーザーにプロダクトのさまざまな機能やワークフローを段階的に案内するチュートリアルを作成できるようになりました。ツールチップは、重要な機能のハイライト、説明、ヒントやベストプラクティスの提供などに利用できます。インタビュー参加者は、アプリ内メッセージを通じてプロダクトチームがアプリケーション内で直接ユーザーに重要な情報を伝えることができるようになり、オンボーディングプロセスがさらに強化されたと述べています。ユーザーフレンドリーでインタラクティブな体験を提供することで、これらのツールが学習プロセスを加速し、トレーニングに必要な時間を短縮し、新入社員がより効率的にプロダクトチームの生産的なメンバーになるメリットをインタビュー参加者は強調しています。

- あるメディア・エンターテインメント企業のエンタープライズ向けプロダクト担当 SVP は、トレーニング効率の改善がワークフローにおける講師と受講者の両方の所要時間を短縮するメリットについて次のように述べています。「ユーザーに手順を説明できることが非常に役立っています。講師やユーザーにトレーニングを行う必要のある人員を削減できるほか、ロールアウトを許可し、画面上のガイドに従ってもらうことができます」
- ある小売業のプロダクトリーダーは、Pendo のガイドをワークフローの変更管理に活用することの効果について次のように述べています。「Pendo のガイドは、機能導入を推進する上で非常に重要です。ワークフロー内のユーザーに、ワークシート内に複数の列と複数のタブを持つ純粋な [スプレッドシート] 環境から、グラフィカルユーザーインターフェース (GUI) への移行を義務化しました。GUI は、ユーザーにとって全く未知のフロントエンドでした。この変更管理コンポーネントをスムーズに進めるため、ガイドを必ず活用しています」
- あるテクノロジー企業の UX ディレクターは、ユーザーが Pendo ガイドに従ってツールをより迅速に導入している点について次のように語りました。「バックエンドのデータから、Pendo ガイドとイントロによりユーザーが新しいツールをより迅速に採用していることはすでにわかっています。新しい機能が発表されると、ガイドやクイックウォークスルーでユーザーに使用方法を説明するほか、インタビュー参加者がユーザーに質問するための綿密な調査やインタビューを行います」

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。

- 従業員数 35,000 人。
- 1 年目に、従業員の 5% が Pendo がサポートするワークフローのトレーニングを受け、オンボーディングされていること。さらに 5% は、2 年目と 3 年目にトレーニングを受け、オンボーディングしていること。
- Pendo 導入前は、ユーザーごとの初期ワークフロートレーニングとオンボーディングに費やす平均時間は 40 時間でした。
- Pendo ガイドを使用することで、アプリのトレーニングとオンボーディングの時間を 50% 削減できます。
- 50% の生産性の回収があること。
- エンドユーザーの全経費込時間給が 4,459 円であること。

リスク：Forrester は、これらの結果が必ずしもすべての体験を表している訳ではないということを認識しています。このメリットの影響は、以下によって異なります。

- 合計従業員数。
- Pendo サポートワークフローに関するトレーニングを受け、オンボーディングされた新入社員の割合。一部の組織では、ワークフロー全体で Pendo の導入率が高まり、追加トレーニングやオンボーディングの効率化に全体的な影響が及ぶ可能性があります。
- ワークフローにおけるユーザーごとの初期トレーニングとオンボーディングに費やされた平均時間。
- エンドユーザーの全経費込の平均時給額。

結果：これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの便益を 15% 下方修正し、リスク調整後の 3 年間の現在価値（PV）総額（10% 割引）を 1 億 6,350 万円としました。

「Pendoのおかげで、新機能に対する認知度、機能導入率、継続的な使用が少なくとも50%増加しました」

テクノロジー担当UXディレクター

トレーニング効率およびオンボーディング効率の向上

参照コード	評価基準	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
B1	従業員数	モデル組織	35,000	35,000	35,000
B2	Pendo がサポートするワークフローに関するトレーニングとオンボーディングを受けた新入社員の割合	モデル組織	5%	5%	5%
B3	Pendo がサポートするワークフローでトレーニングとオンボーディングを受けた従業員数の増加	B1*B2	1,750	1,750	1,750
B4	以前の環境におけるユーザーごとの初期ワークフロートレーニングとオンボーディングに費やした平均時間	インタビュー調査	40	40	40
B5	Pendo ガイドによるアプリのトレーニングとオンボーディング時間の削減率	インタビュー調査	50%	50%	50%
B6	生産性の回収	TEI 調査手法	50%	50%	50%
B7	Pendo によって年間で節約された生産的なエンドユーザーのトレーニングとオンボーディングの総時間数	B3*B4*B5*B6	17,500	17,500	17,500
B8	エンドユーザー1 人の全経費込の時給	労働統計局	4,459 円	4,459 円	4,459 円
Bt	トレーニング効率およびオンボーディング効率の向上	B7*B8	78,036,000 円	78,036,000 円	78,036,000 円
	リスク調整	↓15%			
Btr	トレーニング効率及びオンボーディング効率の向上（リスク調整後）		66,330,600 円	66,330,600 円	6,633 万 600 円
3 年間の合計：1 億 9,899 万 1,800 円			3 年間の現在価値：1 億 6,495 万 4,429 円		

エンドユーザーの生産性向上

エビデンスとデータ：インタビュー参加者は、アプリケーション内の新機能や性能を検出する Pendo 機能がエンドユーザーに与えたメリットについて述べています。アプリ内通知やプロンプトにより、ユーザーに新機能やアップデートの提供を通知できるようになりました。この先行的なアプローチにより、インタビュー参加者組織のユーザーは最新の強化機能を識別して活用できるようになったことから、生産性が向上しました。さらに、インタビュー参加者は、Pendo のユーザーフィードバックと行動分析により、プロダクトチームがユーザー体験を継続的に改善できるようになったと述べています。ユーザーがアプリケーションとどのように関わるかを理解し、問題点や改善点についてフィードバックを集めることで、プロダクトチームは更新を繰り返し、徐々に使いやすさと生産性を向上させていきました。

- ある小売組織のプロダクトリーダーは、Pendo によって合理化されたワークフローの例について次のように語りました。「購入と支払いに関する多くのシステム廃止に Pendo を使用し、旧システムと新システムの顧客体験を比較しました。新しいフローを通じた支払いにより、Pendo を使用すると顧客体験が 75% 高速化します。Pendo がなければ、このような成果は得られなかったでしょう。また、Pendo がなければ、このようなインサイトも得られなかったでしょう」

また、ユーザーが時間短縮分をどのように再配分しているかについても言及し、「運用コストを削減することで、エンドユーザーは本来の業務、すなわち顧客への販売、自社の経営管理、顧客／ビジネスユーザーのサポートなどに時間を割くことができる」とコメントしました。

- あるメディア・エンターテインメント企業のエンタープライズ向けプロダクト担当 SVP は、Pendo のデータを使ってエンドユーザー向けのワークフローが合理化された例をいくつか挙げています。「Pendo のデータを使ったところ、プロダクトワークフローのクロック数を 17 から 5 に減らすことができました。別のプロダクトでタイトルを割り当てる際には、Pendo のデータに基づいて一括アップロード機能を開発することで、タイトル割り当ての速度を 22 倍に高速化することができました」
- あるテクノロジー企業の UX ディレクターは、Pendo がサポートするワークフローがエンドユーザーにもたらした時間短縮について、「特定のタスク完了にかかるサイクル時間が短縮され、業務内容によっては平均処理時間 [AHT] がより効率的になっていることがわかります」とコメントしました。

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。

- 従業員数 35,000 人。
- Pendo がサポートするワークフローは、1 年目でエンドユーザーの 5%、2 年目で 10%、3 年目で 15% に影響を与えます。この事例は、Pendo が新しい事業部門に波及し、ワークフローを改善している事実を反映しています。
- Pendo の導入により、エンドユーザーはそれぞれ年間平均 12 時間節約しています。
- 50% の生産性の回収があること。
- エンドユーザーの全経費込時間給が 4,459 円であること。

リスク：Forrester は、これらの結果が必ずしもすべての体験を表している訳ではないということを確認しています。このメリットの影響は、以下によって異なります。

- 合計従業員数。
- Pendo の影響を受けたエンドユーザーの割合。一部の組織では、ワークフロー全体で Pendo の採用率が高まり、エンドユーザーの生産性に対する全体的な影響が大きくなる可能性があります。
- Pendo を通じてエンドユーザーごとに節約される年間平均時間数。
- エンドユーザーの全経費込の平均時給額。

結果：これらのリスクを反映させるため、Forrester はこの便益を 15% 下方修正し、リスク調整後の 3 年間の現在価値（PV）総額（10% 割引）を 1 億 9,323 万円としました。

42,000

Pendoによって3年目までに節約された生産的なエンドユーザーの時間数

「Pendoは支店ユーザーに時間を解放し、純新規資産の増加、クライアントとの対話時間の増加、より深い関係構築など、最も重要な業務に集中できるようにしました」

金融サービス担当プロダクトマネージャー

エンドユーザーの生産性向上					
参照コード	評価基準	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
C1	合計従業員数	モデル組織	35,000	35,000	35,000
C2	Pendo の影響を受けたエンドユーザーの割合	Y1: $B2^{Y1}$ Y2: $B2^{Y1}+B2^{Y2}$ Y3: $B2^{Y1}+B2^{Y2}+B2^{Y3}$	5%	10%	15%
C3	Pendo の影響を受けたエンドユーザーの人数	$C1 \times C2$	1,750	3,500	5,250
C4	Pendo によってエンドユーザーごとに節約される年間平均時間数	インタビュー調査	12	12	12
C5	生産性の回収	TEI 調査手法	50%	50%	50%
C6	Pendo によって年間で節約された生産的なエンドユーザーの総時間数	$C3 \times C4 \times C5$	10,500	21,000	31,500
C7	エンドユーザー1 人の全経費込の時給	モデル組織	4,459 円	4,459 円	4,459 円
Ct	エンドユーザーの生産性向上	$C6 \times C7$	46,821,600 円	92,190,118 円	1 億 4,046 万 4,800 円
	リスク調整	↓15%			
Ctr	エンドユーザーの生産性の向上 (リスク調整後)		39,798,360 円	79,596,720 円	1 億 1,939 万 5,080 円
3 年間の合計 : 2 億 3,879 万 160 円			3 年間の現在価値 : 1 億 9,166 万 6,078 円		

サポート偏向コスト削減額

エビデンスとデータ：インタビュー参加者は、Pendo がどのようにしてサポートとガイダンスを自動化し、プロダクトチームとユーザーが問題をより迅速に解決できるようにしたかについて述べています。アプリケーションヘルプセンターやアプリケーション内トレーニングなどのソリューションを利用できるようになったことで、エンドユーザーは自力で答えを見つけることができるようになり、サポートチケットの提出などの手動によるサポート介入の必要性が減少しました。Pendo の分析機能は、プロダクトチームに貴重なインサイトをもたらし、データやエンジニアリングチームへの依存度を軽減しました。さらに、セッション再生のようなツールにより、プロダクトチームのメンバーはユーザー行動を確認することができ、より効率的な問題解決プロセスにつながりました。

- ある金融サービス企業のプロダクト担当マネージャーは、Pendo の組み込みサポートを活用することで組織内でどれだけのコスト削減が可能かを次のように説明しました。
「支店チームが Pendo のリソースセンターを活用することで、サービス部門への問い合わせが減少しました。そのため、組み込みサポートを活用することで、2023 年までに数千万円のコスト削減が見込まれます」
- ある小売企業のプロダクトリーダーは、チケットの解決に費やす時間を短縮するセッションリプレイ機能の影響について次のように語っています。「セッションリプレイ機能を使ってユーザーが実際に押したボタンを確認することができます。この機能を使用すれば、メールやインスタントメッセージを使用するユーザーからより早く返事がもらえるので、1 日か 2 日分の時間を節約できます」

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。

- Pendo 導入前は、年間平均 200 件のサポートチケットが提出されていた。
- Pendo を使用することで、1 年目に 70%、2 年目に 75%、3 年目に 80%のサポートチケットが削減された。
- Pendo 導入前は、サポートチケット 1 件あたりに費やす時間は平均 8 時間だった。
- 製品チームメンバーの全経費込時給は 12,486 円。
- Pendo を使用することで、サポートチケットに費やす時間が 25%削減された。
- 50%の生産性の回収があること。

リスク：Forrester は、これらの結果が必ずしもすべての体験を表している訳ではないということとを認識しています。このメリットの影響は、以下によって異なります。

- 年間平均サポートチケット提出数。
- サポートチケット 1 件あたりに費やされた平均時間数。
- プロダクトチームメンバーの平均全経費込時給。

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 3,478 万 1,760 円としました。

80%

Pendoにより減少したサポートチケット数の割合

「Pendoを使用することで、[ビジネスインテリジェンス] エンジニアやその他のリソースにデータを要求することがなくなりました。全く不要になったのです。常に抱えていたニーズがゼロになりました」

テクノロジー担当UXディレクター

サポート偏向コスト削減額					
参照コード	評価基準	ソース	1 年目	2 年目	3 年目
D1	以前の環境でのサポートチケットの年間平均提出枚数	モデル組織	200	200	200
D2	Pendo により減少したサポートチケット数の割合	インタビュー調査	70%	75%	80%
D3	年間サポートチケット数の削減数	D1*D2	140	150	160
D4	サポートチケット 1 件あたりに費やされた平均時間数	モデル組織	8	8	8
D5	製品チームメンバーの全経費込時給	モデル組織	12,486 円	12,486 円	12,486 円
D6	小計：サポートコストの削減額	D3*D4*D5	13,984,051 円	14,982,912 円	15,981,773 円
D7	Pendo を使用して提出されたサポートチケット数	D1-D3	60	50	40
D8	Pendo によるサポートチケットに費やす時間の削減率	インタビュー調査	25%	25%	25%
D9	生産性の回収	TEI 調査手法	50%	50%	50%
D10	小計：サポートチケット効率	D4*D5*D7*D8*D9	749,146 円	624,288 円	499,430 円
Dt	サポート偏向コスト削減額	D6+D10	14,733,197 円	15,607,200 円	16,481,203 円
	リスク調整	↓10%			
Dtr	サポート偏向コスト削減額 (リスク調整後)		13,259,877 円	14,046,480 円	14,833,083 円
3 年間の合計：42,139,440 円			3 年間の現在価値：34,807,475 円		

定性的な利益面

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。

- コンプライアンスとリスクマネジメントの改善。**インタビュー参加者は、Pendo の分析機能により、プロダクトチームがユーザー行動、コンプライアンスリソースへのユーザーの関与、全体的なコンプライアンスの遵守を監視できるようになったと回答しています。これらの洞察は、改善点の特定、コンプライアンスの有効性の測定、利害関係者に対するコンプライアンスの取り組みの実証に役立ちます。あるエネルギー企業の採用担当兼 UX デザイナーリーダーは、Pendo がワークフローの 1 つからリスクを検出し解決策を特定したことについて、次のようにコメントしています。「売り手によるオポチュ

ニティーの作成が可能になっているアクセスポイントがいくつかオープンになっていたため、疑わしいと気づきました。Pendo がこうしたリスクをブロックしてくれます。

「オポチュニティーを作成しないでください。反対方向に進んでください」というメッセージが表示されます。今では、ユーザーによるミスを防ぎながら、同時にユーザーを教育できるようになりました」

- **従業員体験の改善。** インタビュー参加者は、Pendo を使用して Net Promoter Score (NPS) フィードバックを活用することで、改善点を特定した上で個々のフィードバックに対応し、改善点を測定・追跡したり、成功事例を共有するなど、従業員体験をさらに向上させるために説明責任を果たすことができたと述べています。あるテクノロジー企業の UX ディレクターは、前向きで従業員中心の職場環境を育成するための反復的なアプローチについて、次のようにコメントしています。「実際にこのツールでユーザーに対してアンケートを実施し、NPS フィードバックを得ることで、他のツールに移行することなく、このツールでお客様の声を把握することができました」
- **ポートフォリオとデータの可視性の改善。** インタビュー参加者は、Pendo がユーザー行動、機能導入、プロダクトの使用に関する包括的な分析とインサイトを提供することで、ポートフォリオとデータの可視性をどのように向上させているかについて述べています。こうした可視化によって、同社のプロダクトチームはデータに基づいた意思決定を行い、ポートフォリオを最適化し、ユーザーのニーズに合わせるできるようになりました。ある小売企業のプロダクトリーダーは、Pendo が提供する分析の結果、自社のポートフォリオの理解度が向上したことについて、次のようにコメントしています。「提供しているツールやアプリのどの機能がユーザーに最も利用されているかを実際に把握できています。おかげで実行中の新しいフローやリリースする新しいコンポーネントの導入タイプの評価基準など、予想される成果を追跡するための展開前／展開後の洞察が得られます。Pendo はこうした用途に最適なツールです」

「一般的に、トレーニングを作成して全員に義務付けようとすれば、数多くの承認を得る必要があります。Pendoでは、シンプルなポップアップ画面が表示され、ユーザーを素早く誘導することができます」

エネルギー担当 — 導入・UXデザインリーダー

「Pendoから入手するデータは、知る必要のある多くのことを教えてくれるので、運用パートナー、ビジネスパートナー、ユーザーパートナーなどとの間で、確かな情報に基づいた話し合いを行うことができます。主観的な見方や感情が入り込む余地はありません」

メディア・エンターテインメント部門エンタープライズ製品担当SVP

柔軟性

柔軟性の価値は、顧客によって異なります。顧客が Pendo を導入するシナリオは複数存在し、以下をはじめとする追加の用途やビジネスチャンスを実現する場合があります。

- **Pendo コミュニティの構築。** インタビュー参加者は、Pendo がイベントを通じてプロダクトマネージャーのコミュニティを形成し、ネットワーキングと学習の機会を促進していると述べています。ある小売企業のプロダクトリーダーは次のようにコメントしています。「Pendo のプロダクトマネジメントコミュニティは、あまり語られることのないメリットの一つだと思います。Pendo という共通点を持つプロダクトマネジメントの専門家のネットワークが自然に構築され、成長を続けています。また、さまざまなイベントを通じてプロダクトマネジメントコミュニティが結束を強めています。これは Pendo のメリットとして十分に評価されていないように思いますが、私は非常にありがたいと思っています」

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定量化できます（[付録 A](#) に詳細を記載）。

「当社ではPendoを真のパートナーと見なしています。かけがえのないパートナーシップです」

エネルギー企業の導入・UXデザインリーダー

コストの分析

モデル組織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
Etr	Pendo ライセンスコスト	¥0	10,925,040 円	12,485,760 円	14,046,480 円	37,457,280 円	30,804,005 円
Ftr	計画・実装のコスト	2035 万 6248 円	4,087,600 円	4,087,600 円	4,087,600 円	32,619,048 円	30,521,440 円
Gtr	継続管理コスト	¥0	14,347,476 円	21,521,288 円	28,694,952 円	64,563,716 円	52,388,168 円
	総コスト (リスク調整後)	20,356,248 円	29,360,116 円	38,094,648 円	46,829,032 円	1 億 3,464 万 44 円	1 億 1,371 万 3,613 円

PENDO ライセンスコスト

エビデンスとデータ：インタビュー参加者は、Pendo のライセンスコストがユーザーベースの規模、追跡対象となるアプリケーションやソフトウェアの数、必要とされる機能やサポートのレベルなど、いくつかの要因に基づいているとし、Pendo は各組織の具体的なニーズと規模に合わせて、さまざまな価格設定とプランを提供しているとコメントしています。料金は変動する場合があります。詳細については Pendo にお問い合わせください。

モデル化と前提条件：Forrester は、インタビュー調査に基づき、モデル組織が Pendo ライセンスコストとして、1 年目に 10,404,800 円、2 年目に 11,891,200 円、3 年目に 13,377,600 円を費やすと想定しています。これは、組織全体の規模が拡大するにつれて、プラットフォームの使用量が増加することを反映しています。

リスク：Forrester は、これらの結果が必ずしもすべての体験を表している訳ではないということを認識しています。このコストの影響は、Pendo プラットフォームの利用状況によって異なります。

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 5% 上方修正し、3 年間のリスク調整後の総 PV（10% 割引）を 30,768,480 円としました。

Pendo ライセンスコスト						
参照コード	評価基準	ソース	初期	1 年目	2 年目	3 年目
E1	年間 Pendo ライセンスコスト	モデル組織		10,404,800 円	11,971,361 円	13,377,600 円
Et	Pendo ライセンスコスト	E1		10,404,800 円	11,971,361 円	13,377,600 円
	リスク調整	↑5%				
Etr	Pendo ライセンス費用（リスク調整後）		¥0	10,925,040 円	12,485,760 円	14,046,480 円
3 年間の合計：37,457,280 円			3 年間の現在価値：30,804,005 円			

計画・実装のコスト

エビデンスとデータ：インタビュー参加者は、アプリケーション全体にわたってプラットフォームのプランと実装を支援するにあたり、Pendo プロフェッショナル サービスとの連携について検討し、さらに組織の規模やユースケースに応じて、プロダクトオーナー、UX デザイナー、開発者、その他の事業部門のリーダーを含むプロダクトチームのメンバーが、3 か月から 1 年かけてプラットフォームの展開に関与したと述べています。また、初期実装コストだけでなく、Pendo テクニカルアカウントマネージャーとの連携や、プラットフォームの継続的な拡張がもたらす影響についてもコメントしています。テクニカルアカウント管理費用は変動する場合があります。詳細については Pendo 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。

- Pendo プロフェッショナルサービス料金が、プランニングと実装を含めて 2,229,600 円であること。テクニカルアカウント管理料金が 1 年目から 3 年目まで 3,716,000 円であること。
- 3 か月間、5 人のプロダクトチームメンバーがその時間の 50%をプランニングと実装に費やしていること。
- プロダクトチームメンバーの全経費込月給は 2,170,144 円。

リスク：Forrester は、これらの結果が必ずしもすべての体験を表している訳ではないということを確認しています。このコストの影響は、以下によって異なります。

- 提供されるサービス。

コストの分析

- プランニングと実装に関わる月数とプロダクトチームメンバーの労力（意図するプラットフォームの使用状況によって異なる場合がある）。
- プロダクトチームメンバーの平均全経費込月給。

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30,471,200円としました。

計画・実装のコスト						
参照コード	評価基準	ソース	初期	1年目	2年目	3年目
F1	プロフェッショナルサービス料金	モデル組織	2,229,500 円			
F2	テクニカルアカウントマネージャー料金	モデル組織	¥0	3,716,000 円	3,716,000 円	3,716,000 円
F3	プランニングと実装に費やした時間（月）	モデル組織	3			
F4	プランニングと実装に関わった製品チームメンバーの人数	モデル組織	5			
F5	プランニングと実装に費やした時間の割合	モデル組織	50%			
F6	製品チームメンバーの全経費込月給	モデル組織	2,170,144 円			
F7	小計：プランニング・実装に要する人件費	$F3 \times F4 \times F5 \times F6$	16,276,080 円			
Ft	計画・実装のコスト	$F1 + F2 + F7$	18,505,680 円	3,716,000 円	3,716,000 円	3,716,000 円
	リスク調整	↑10%				
Ftr	計画と実装のコスト（リスク調整後）		20,356,248 円	4,087,600 円	4,087,600 円	4,087,600 円
3年間の合計：32,619,048 円			3年間の現在価値：30,521,440 円			

継続管理コスト

エビデンスとデータ：インタビュー参加者は、Pendoをプロダクト組織内で一元化するにあたり、継続的な管理チームが必要であると述べています。プロダクトチームメンバーは、新機能に関するコミュニケーションとトレーニングを担当し、ユーザーのプラットフォームへのスムーズなオンボーディングを担保します。さらに、ライセンス制限を遵守する上でユーザー数を追跡・管理する責任があるとインタビュー参加者は答えています。

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。

コストの分析

- 1 年目は 2 人の製品チームメンバーが 25%の時間を Pendo の継続的な管理に費やすこと。プラットフォームの利用が拡大するにつれ、Pendo を管理するチームメンバーの数は 2 年目には 3 人、3 年目には 4 人に増加すること。
- プロダクトチームメンバーの全経費込年間給与が 26,086,320 円であること。

リスク：Forrester は、これらの結果が必ずしもすべての体験を表している訳ではないということを認識しています。このコストの影響は、以下によって異なります。

- Pendo の継続的な管理に時間を割いているプロダクトチームメンバーの人数。
- プロジェクトチームメンバーの全経費込年間平均給与額。

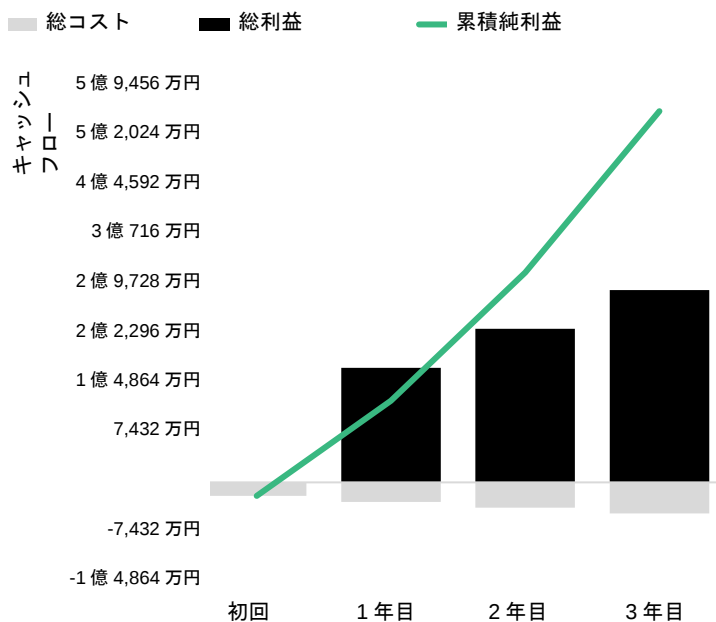
結果：これらのリスクを反映させるため、Forrester はこのコストを 10%上方修正し、3 年間のリスク調整後の PV 総額（10%割引）を 52,321,280 円としました。

継続管理コスト						
参照コード	評価基準	ソース	初期	1 年目	2 年目	3 年目
G1	プロダクトチームメンバーの人数。	インタビュー調査		2	3	4
G2	Pendo の継続的経営に割く時間の割合	インタビュー調査		25%	25%	25%
G3	プロダクトチームメンバーの全経費込年間給与	モデル組織		26,086,320 円	26,086,320 円	26,086,320 円
Gt	継続管理コスト	G1*G2*G3		13,043,160 円	19,564,740 円	26,086,320 円
	リスク調整	↑10%				
Gtr	継続管理コスト（リスク調整後）		¥0	14,347,476 円	21,521,288 円	28,694,952 円
3 年間の合計：64,563,716 円			3 年間の現在価値：52,388,168 円			

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、モデル組織の投資の 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（リスク調整後の推定値）

	初期	1 年目	2 年目	3 年目	合計	現在価値
総コスト	(20,356,248 円)	(29,360,116 円)	(38,094,648 円)	(46,829,032 円)	(1 億 3,464 万 44 円)	(1 億 1,371 万 3,613 円)
総利益	¥0	1 億 7,221 万 3,709 円	2 億 3,040 万 6,864 円	2 億 8,860 万 167 円	6 億 9,122 万 741 円	5 億 6,380 万 6384 円
純利益	(20,356,248 円)	1 億 4,285 万 3,593 円	1 億 9,231 万 2,364 円	2 億 4,177 万 1,135 円	5 億 5,658 万 696 円	4 億 5,009 万 2,771 円
投資利益率 (ROI)						396%
回収期間						6 か月未満

付録 A : TOTAL ECONOMIC IMPACT

Total Economic Impact は、Forrester Research が開発した手法で、企業のテクノロジーに関する意思決定プロセスを強化し、ソリューションプロバイダーがクライアントに自社の価値提案を伝える際に役立ちます。TEI 手法を使用することで、企業は上級管理職やビジネスの他の主要利害関係者に対して、ビジネスとテクノロジーのイニシアティブの具体的な価値を実証し、正当化し、実現することができます。

TEI アプローチ

利益は、ソリューションがビジネスにもたらす価値を表します。TEI 手法では、利益の算定と費用の算定に均等の重みを置き、ソリューションが組織全体に与える影響を細部にわたって検証することを可能にします。

コストは、提案されているソリューション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で構成されます。この手法は、ソリューションに関連する導入コストと継続コストを把握します。

柔軟性とは、すでに行った初期投資に加え、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 を推定することができます。

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。

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

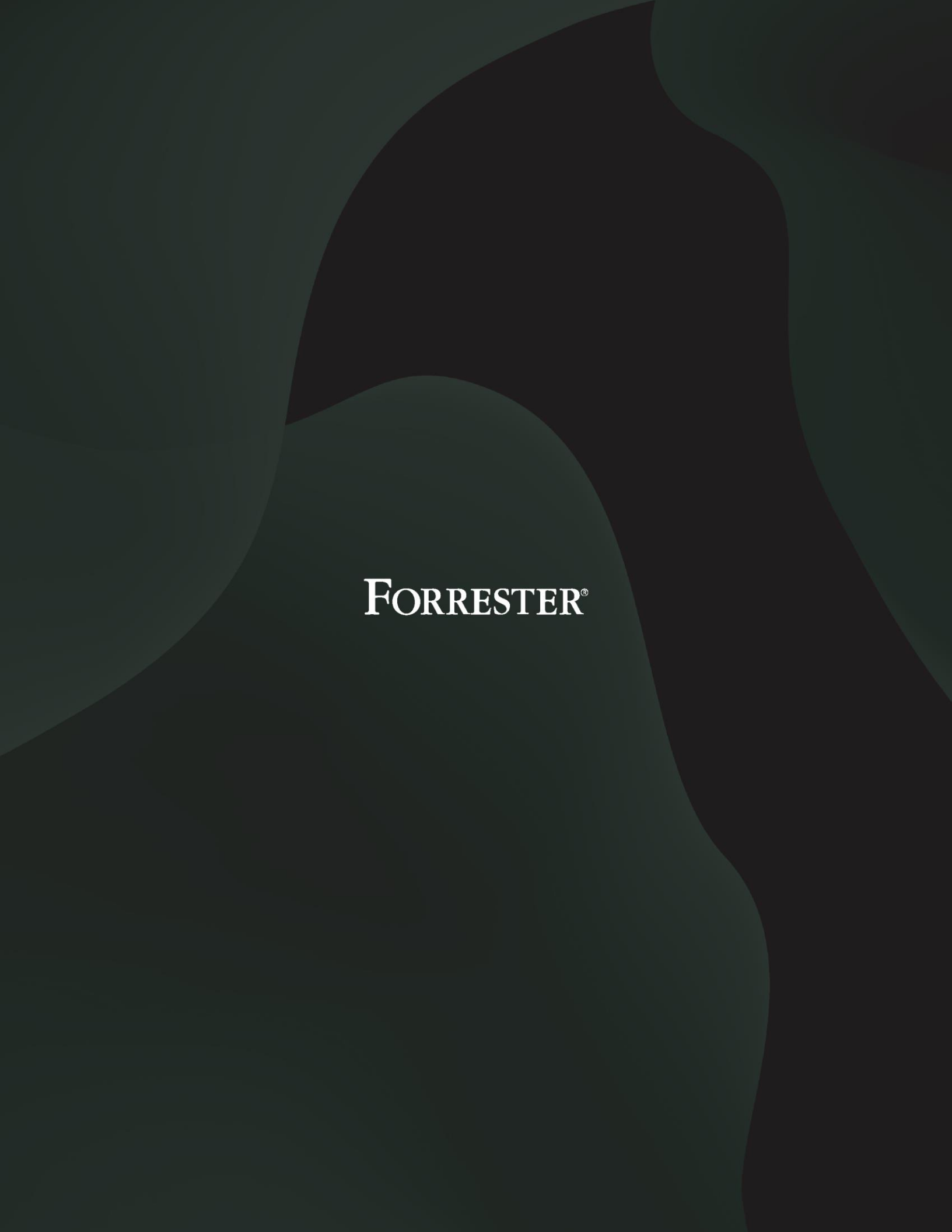
投資の損益分岐点。純利益（利益からコストを引いた値）が初期投資額またはコストと等しくなる時点を指します。

初期投資の欄には、「時間 0」、すなわち 1 年目の始め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

¹出典 : [The Digital Adoption Platforms Landscape, Q2 2024](#)、Forrester Research, Inc.、
2024 年 6 月 26 日

² Total Economic Impact は、Forrester Research が開発した手法で、企業のテクノロジーに関する意思決定プロセスを強化し、ソリューションプロバイダーがクライアントに自社の価値提案を伝える際に役立ちます。TEI 手法を使用することで、企業は上級管理職やビジネスの他の主要利害関係者に対して、ビジネスとテクノロジーのイニシアティブの具体的な価値を実証し、正当化し、実現することができます。



FORRESTER®