

FORRESTER®

ITリーダーがビジネス上の成果を 挙げるにはITサービスが必須

ITサービス プロバイダーの戦略的および技術的
専門知識の価値に着目する

概要

過去数年間で、私たちは世界的な変化を目の当たりにしてきました。その結果、デジタル ランドスケープへの大幅な移行が必要になりました。例えば、リモート ワーク/ハイブリッド ワーク環境への大規模な移行、クラウド化のさらなる加速、お客様や従業員からのより高度な要求などです。こうしたことがすべて要因となり、組織の変革、セキュリティとビジネスの耐久性の確保、ITリーダーへの機会と課題の提示においてIT部門が果たす役割が引き上げられてきました。課題があるにもかかわらず、IT部門には、組織の前進を推し進める変革的かつ革新的なソリューションを提供することが求められています。

現在、より迅速に目標を達成するためにITリーダーが外部のITサービスを活用する傾向が強まっています。ITサービス プロバイダーには一般的に長年の経験に基づくターゲットに特化した専門知識があるため、ITリーダーは、信頼できるアドバイザーとしてITサービス プロバイダーの支援を受けながら追加のテクニカル リソースを提供することができます。このような支援は、コンサルティングや戦略的アドバイザーから、レジデンシーサービス、セキュリティ サービス、マネージド サービスに至るまで、さまざまなタイプのITサービスで用意されており、ITリーダーが確信を持ってこの新しいランドスケープに対処することをサポートしています。

2022年11月、DellはForrester Consultingに委託して、組織が自社のニーズに対処するためにITサービス プロバイダーを現在どのように使用している（または使用する計画を立てている）かを調査しました。このテーマについての調査にあたり、Forresterは、コンサルティング、導入、サポート、マネージド サービス、教育、セキュリティ、クラウド、資産の処分など幅広い分野を網羅する世界各地の515名のIT導入決定者(ITDM)を対象にオンライン アンケートを実施しました。その結果、組織が重きを置いているのは、セキュリティ/ビジネスの耐久性、従業員の活用、カスタマー エクスペリエンスなどの重要な分野でITサービス プロバイダーが提供する豊富な専門知識の活用であることが分かりました。

主な調査結果

成功のためにはITサービス プロバイダーとの関係がより重要になっています。組織では、信頼できるアドバイザーとしてITサービス プロバイダーとの協業について全体的な価値が理解されつつあります。組織の優先事項がハイブリッド ワーク、デジタル トランスフォーメーション、サステナビリティの実践、耐久性といった事項の対応へとシフトしているため、IT導入決定者は戦略的なガイド役としてITサービス プロバイダーを利用しています。

IT導入決定者は、ITサービス プロバイダーが提供できる豊富な専門的知識を重視しています。これは、特にセキュリティ、クラウド、エッジ コンピューティングなどの新たな重要分野に該当します。ITリーダーはITサービス プロバイダーの知識を活用して、複雑な技術的作業の負担を軽減し、より戦略的なプロジェクトとイノベーションに注力できるように従業員の時間的余裕を作ったり、ITスタッフのスキルアップを支援したりできます。

ビジネスにおける耐久性は、全般的なIT計画の中の一課題とされてきましたが、今では主要な最優先事項になりました。ITリーダーは、セキュリティを確保することが今後1年間の優先事項と投資の中で最も重要であると示唆しています。その要因となっているのは、ハイブリッド ワーク/リモート ワークの増加と、企業のデータとインフラストラクチャの安全性を維持しながら従業員を支援する必要性です。

ITサービス プロバイダーは、従業員エクスペリエンス(EX)の向上を可能にし、カスタマー エクスペリエンス(CX)とブランド評価におけるメリットをもたらします。ハイブリッド ワークの増加に伴い、企業では、ハイブリッド ワーク、耐久性、クラウド、AI、柔軟なソリューション/アズ ア サービス(aaS)モデルが注目されるようになっています。これらの分野を進歩させることは、従業員がより高いレベルで活動し、お客様に提供するCXの向上に貢献します。

ITサービス プロバイダーが戦略的ガイダンスと技術的専門知識を提供

ITリーダーの現状とデジタル トランスフォーメーションへの取り組みを考察すると、進化するIT環境への対応に必要な社内の技術スキルを、詳細で広範囲をカバーするように構築し維持することは困難であることが示されています。それを受けてITリーダーは、戦略的方向性とITおよびビジネス目標を一致させるガイド役としてITサービス プロバイダーを利用することが増えてきており、実践に必要な詳細な専門知識を提供しています。2020年には、サービスへの投資を増額または維持する予定と答えた回答者の割合は90%でした。その数字は、2年間で94%へと上昇しました¹。今後1年間に企業が投資と優先度の面で重点を置くポイントは、セキュリティとビジネス耐久性の向上、クラウドへの移行の加速、およびテクノロジー環境の最適化となっています。多くの場合時間を要する、このようなタスクは、新しいテクノロジー/プロバイダーを選択する際に組織が期待するデジタル トランスフォーメーションの優先事項と主要な推進要因に合致しています。今回のアンケートでは、次のことが判明しました。

- **ITリーダーは、ITサービス プロバイダーの戦略的ガイダンスの利用で得られる大きなメリットを認識している。**

ITリーダーは、戦略を改善し、最終的にはセキュリティ、ビジネス耐久性、クラウドの導入と実装といった重要分野におけるテクノロジー ソリューションへの投資収益率を向上させようとしています。

これらの主要な優先事項に関わる計画と実行に対するアプローチの見直しを検討する中で、ITサービス プロバイダーからの外部支援を利用する計画を立てています。ビジネス上の成果目標に沿った意思決定のアドバイスとガイド、および社内のサイロ全体にわたる支援を提供することでITとデジタル トランスフォーメーションの課題を解決する上でITサービス プロバイダーは、役立つと思うかという設問に対しては、回答者の71%が同意しています。さらに回答者の67%は、社内チームのITリソースの優先順位が競合しているため新しいテクノロジー導入の工程がずれ込んでいると回答しました。

94%

の回答者が、サービスへの投資を増額または維持する予定

75%

の回答者の組織が、特定の成果を達成するために外部の専門知識を必要としている。

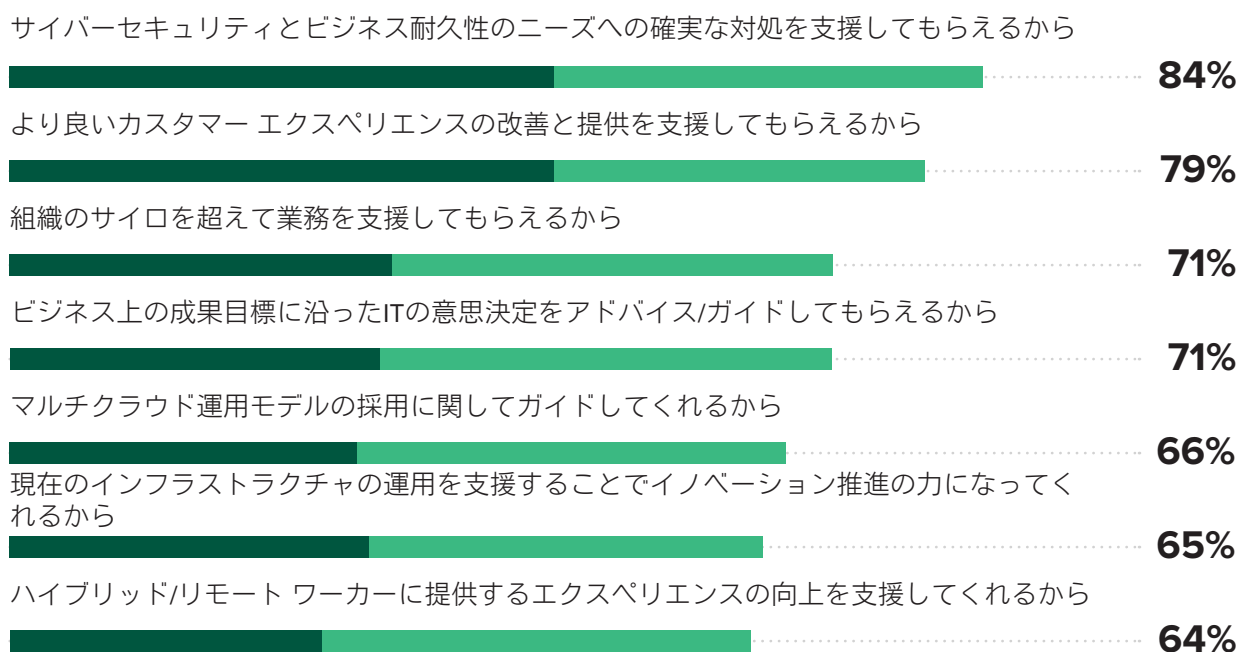
ITサービス プロバイダーとの関係構築は、ITリーダーが全般的戦略を改善するための助けになり得ます。また、ITサービス プロバイダーとの関係により、組織は新しいテクノロジー、ベスト プラクティス、視点を知ることができ、従業員とお客様への対応を向上する計画の改善に役立てるとともに、データとビジネスに対するリスクを軽減しながら変化するダイナミクスに適応する上で役に立ちます。

- **ITリーダーは、主要な技術的デジタル トランスフォーメーション分野で、戦略をレベルアップする際のガイダンスの提供をITサービス プロバイダーに求めている。**複雑な技術分野では、人材の維持に苦労したり専門知識が不足したりすることがあり、ITリーダーはこのような分野についても外部からの支援を求めています。信頼できるサービス プロバイダーであれば、専門知識の不足を補い、他の業界リーダーとのパートナーシップを紹介し、業務を保護および最適化するための総合的戦略の策定を支援します。今回の調査によると、ITリーダーの66%が、マルチクラウド運用モデルを採用する上でのガイド役としてITサービス プロバイダーを利用しています（図1を参照）。

図1

組織がITサービス プロバイダーを利用する理由

- 非常にそう思う
- ややそう思う

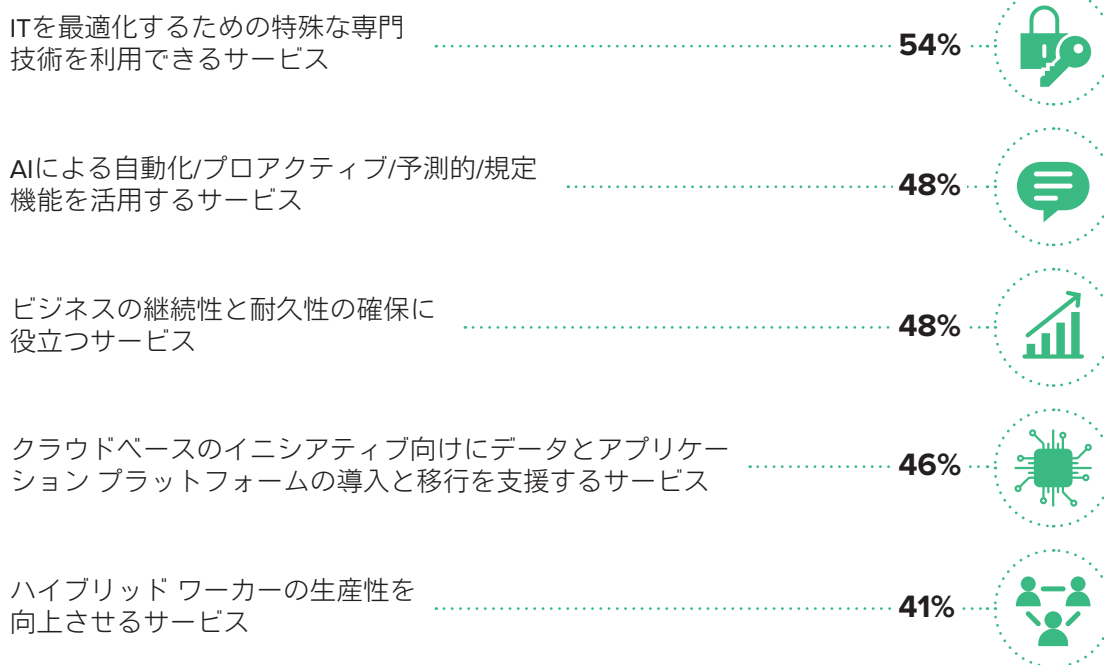


調査対象：ITサービス、マネージド サービス、ITコンサルティングの各分野における世界各地の意思決定者とインフルエンサー、515名
注：7種類の回答を表示しています。合計パーセンテージは、四捨五入により個別の値と等しくない場合があります。
出典：Forrester ConsultingがDellの委託により実施した調査（2022年11月）

ITサービス プロバイダーは、ハイブリッド ワークの改善、マルチクラウド運用モデルへの移行、より柔軟なエンゲージメントおよび購入モデルの活用への移行などの技術的イニシアティブについて、将来的にも有効性が保たれるような戦略を設計しながら、IT環境全体を最適化するために組織が必要とする柔軟性、俊敏性、リソースを提供することができます。例えば、79%の回答者は、セキュリティ、クラウド、エッジソリューションの実装に関してITサービス プロバイダーに完全アウトソーシングまたはITサービス プロバイダーと連携したいと回答しています。また67%が、マルチクラウド運用モデル確立の支援として外部の専門知識を必要とし、66%が、これらの複雑なアクティビティのガイド役としてITサービス プロバイダーと連携するだろうと回答しています。過去3年間の変化を踏まえると、ITリーダーがサービス プロバイダーの利用を望む上位5つのサービスは、急増するハイブリッド ワーカーを支援する特別な専門知識と能力を利用できるようにしている業者が先行しています（図2を参照）。ITサービス プロバイダーの接続テクノロジーを通じて利用できるプロアクティブで予測的なサービス機能を活用することで、1対1のサポートを超えた相互作用が可能になり、63%の回答者が、AIとセルフサービス ポータルを介して利用可能な過去のトレンドと分析の有効活用を期待しています。

図2

組織が必要とするテクノロジー サービスのタイプ



調査対象：ITサービス、マネージド サービス、ITコンサルティングの各分野における世界各地の意思決定者とインフルエンサー、515名
 出典：Forrester ConsultingがDellの委託により実施した調査（2022年11月）

ITリーダーには、支出対象をセキュリティと耐久性に切り替える視点が必要

ビジネスの耐久性は、多くのITリーダーが困難を感じ、今後1年間の優先事項とされている項目です。困難の大きな原因は、ハイブリッド ワーカーのセキュリティに関する懸念の高まりと、その一方で従業員の生産性が妨げられないよう徹底しなければならないことにあります。また、それに関連して、既存のITスタッフの専門知識の不足にも対処する必要があります。解決策としては、組織のデータとインフラストラクチャの安全性保持に参与することが可能で、信頼できるアドバイザーになり得るITサービス プロバイダーの支援を受ければ、スキル不足のギャップを埋めることができます。60%の回答者は、予算の懸案事項を管理しながら社内スタッフの成功を確実にするために、より総合的なサイバーセキュリティ計画を実装する上での戦略的ガイダンスが必要だと回答しました。増大する変動性に対処しながらより良い状態の環境にするには、モダナイズされたプラットフォーム、手法、パートナーを利用しながら、従来とは異なる行動と組織化が必要になります²。調査では、次に記載する事項が明らかになりました。

- **ITリーダーは、ベンダーを選択する際の重要な基準として、セキュリティとビジネス耐久性サービスを重視しています。** 会社のデータを保護する能力について、企業は、社内の専門知識のみで対処できるものではないと感じています。83%の回答者は、セキュリティ イニシアティブを強化しビジネス耐久性を向上させるために外部サービスが必要かという設問に対して同意しています。これは昨年と比べて11%高い数字です³。セキュリティと耐久性にまつわる要件の重要性は、ベンダー/OEMの選択に影響を及ぼします。回答者の85%が、ベンダーの選択時にセキュリティ/サイバーセキュリティ サービスが重要であると回答しています。86%の回答者は、サイバーセキュリティとビジネス耐久性のニーズに確実に対応するためにITサービス プロバイダーを使用するかという設問に対して同意しています（第1の理由）。

83%

の回答者が、セキュリティ イニシアティブを強化しビジネス耐久性を高めるために外部サービスが必要であると回答。



- ITサービス プロバイダーは、セキュリティとビジネス耐久性に関する目標達成を支援します。セキュリティと耐久性に関して強力な能力と専門知識を備えたITサービス プロバイダーとの関係を確保することが有利に働くのは明らかです。回答者の67%が、ビジネス上の目標と成果を達成するための手段として、セキュリティ リスクを軽減しビジネス耐久性を高めるためにITサービス プロバイダーを頼りにするだろうと回答しています。これは、マネージド サービス プロバイダーに特に当てはまります(59%)。また、ITリーダーはサイバーセキュリティ関連支出の増加の負担も感じています。71%が他の分野から支出を振り替えている一方、53%は資金や専門知識が十分でないため苦しい立場にいると感じています（図3を参照）。これらのコストを振り替えて特別な専門知識を得る方法の1つとして、ITサービスベンダーの数を減らし支出を統合することが挙げられています。

図3

サイバーセキュリティの要件とIT予算のバランスを取る方法

- 非常にそう思う
- そう思う

総合的なサイバーセキュリティ サービス一式を提供するITプロバイダーに支出を統合すれば、予算のプレッシャーを軽減できると思う。



IT予算の制約の範囲内で業務を行うには、すべての課題を解決するのは不可能であるため、最も差し迫ったサイバーセキュリティ関連イニシアティブに対応できるよう社内スタッフの再配置を考えている。



IT予算の他の領域からサイバーセキュリティ関連の予算に支出を振り替えている。



現行業務の実施への投資とサイバーセキュリティ計画の推進との間でバランスを保つのに苦労している。



予算の懸案事項を管理しながら社内スタッフの成功を確実にするために、より総合的なサイバーセキュリティ計画の実装に役立つ戦略的ガイダンスが必要である。



強固なサイバーセキュリティ計画を適切に確立するための資金や専門知識が十分でないため、苦しい立場にいると感じている。



調査対象：ITサービス、マネージド サービス、ITコンサルティングの各分野における世界各地の意思決定者とインフルエンサー、515名
注：合計パーセンテージは、四捨五入により個別の値と等しくない場合があります。

出典：Forrester ConsultingがDellの委託により実施した調査（2022年11月）

ITサービス プロバイダーがEXを向上させ、優れたCXを強化

ITリーダーには、ビジネスと内部インフラストラクチャのセキュリティを確保するだけでなく、新しいプロセスとテクノロジーの採用によって従業員エクスペリエンスがどう影響を受ける（または可能になる）のかについて考慮することも求められています。組織内のスキル不足を補ってITスタッフの負担を軽減したり既存のチームメンバーのスキルを向上させたりするための貴重な業界知識リソースとして、IT導入決定者はITサービス プロバイダーを利用できます。回答者の64%が、社内ITチームの成功を支援するためにテクノロジーに特化した外部の専門知識が必要であると答え、回答者の半数超(58%)が、教育サービスを活用してITスタッフのトレーニングを行うことで、新しい先端テクノロジーの採用が加速すると回答しています。これにより、従業員エクスペリエンスだけでなく、カスタマーエクスペリエンスも向上する可能性があります。自身の役割の中で満足度と能力を向上させた従業員は、いずれ、優れたエクスペリエンスをお客様に提供できる可能性があります。段取りの悪いプロセスや技術的な非効率に従業員が陥ると、次に影響を受けるのは、イノベーションとカスタマーエクスペリエンスです。調査では、次に記載する事項が明らかになりました。

- **企業は、勤務地に関係なく従業員の目標達成を支援することに重点を置いています。**近年の出来事、特に、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)パンデミック初期にリモートワーク化が急に進んだことを受けて、企業は、採用したインフラストラクチャとプロセスの最適化を試みるようになりました。ただし、これは単独では実行できません。64%が、ハイブリッド/リモートワーカーに提供するエクスペリエンス向上に役立てるためITサービスプロバイダーが必要であると回答しています。これは生産性の向上につながります。回答者の41%が、ハイブリッドワーカーの生産性を向上させるサービスが必要と答えました。これらの企業がITサービスを利用する方法の1つとして、ITサービスプロバイダーが提供する自動化サポートツールおよびテクノロジーを介した利用があります（プロアクティブなモニタリング、予測分析、ダッシュボー

64%

の回答者が、ハイブリッド/リモートワーカーに提供するエクスペリエンスの向上に役立てるためITサービスプロバイダーが必要であると回答。

ド、セルフサービス ポータルなど)。これにより、社内のITスタッフは、イノベーションと戦略的イニシアティブに、より多くの時間を費やせるようになります。このような意見は、昨年1年間で62%から76%に増加しました。また、組織の取り組み全体を通して、データ統合、コンテンツ配信ネットワーク、ビジネス プロセス アウトソーシングといった中間階層の課題にも対処する必要があります。サービスとして利用できればこれらの課題を解決できるような機能は、数多くあります。コア チームがお客様のニーズとエクスペリエンスに集中できるよう、このようなコンテキスト型作業から解放することが、企業にとって重要⁴です。

- **ITサービス プロバイダーが従業員エクスペリエンスの向上を支援すると、能力と満足度を高めた従業員が、優れたカスタマー エクスペリエンスを提供するようになります。**従業員と組織が等しくメリットを享受できるサービス分野の1つに、教育/トレーニングがあります(62%)。このサービスを活用するとITスタッフの人材確保/仕事の満足度が向上してアップタイム/可用性が向上すると、回答者は期待しています(56%)。また、ITリーダーは、ITサービスを使用して社内のITワーカーをサポートすると大きな見返りがあることも期待しています。エンドユーザー/従業員のサポートに関しては、75%が（自社で行うよりも）ITサービス プロバイダーに完全アウトソーシングするかITサービス プロバイダーと連携する/ITサービス プロバイダーから支援を受けることを選んでいます。ITサービス プロバイダーの使用は、日常の責任を確実に果たせるよう従業員の能力を育てるための重要な方法としても台頭してきています。62%が、ワークロードの可用性の最大化を期待し、58%が、ITスタッフの生産性の向上を期待し、54%が、ITとサポートに対する従業員/エンドユーザーの満足度の向上を期待しています。たいていの場合、従業員の満足度が高まると、顧客満足度も高まります。回答者の79%が、より良いカスタマー エクスペリエンスの向上と提供を支援するためにITサービス プロバイダーが必要と回答しました。

79%

の回答者が、より良いカスタマー エクスペリエンスの向上と提供を支援するためにITサービス プロバイダーが必要と回答。

- **ITサービスは、カスタマー エクスペリエンスとブランド評価の両方にプラスの影響を与える可能性があります。** ITリーダーは、従業員支援のみにCX関連のメリットを享受しているのではなく、カスタマーエクスペリエンスも、ITサービス プロバイダーの専門知識を利用して直接向上させています。回答者の56%が、CXが改善したのはコンサルティングおよびアドバイザリー サービスのおかげと回答しています。ITサービス プロバイダーがお客様の成功と指標の向上を支援できるという回答は、企業のビジネス上の目標および成果の達成をこれらのサービス プロバイダーが支援した上位4つの方法の中の1つです。ただし、これは直接的な成果の測定にはとどまりません。回答者の約40%が、環境に配慮したビジネス プラクティス実施の取り組みを通じたIT資産の処分とサステナビリティ サービスによって顧客満足度が向上することを期待しています。このタイプのブランド評価向上は、お客様だけでなく、企業が組織の有効性を将来的にも継続させるために維持したいと望む社内の人材にとっても、重要性を増しています。

主な推奨事項

ITサービスにおける世界各地の意思決定者とインフルエンサー515名を対象にしたForresterの詳細な調査から、重要な推奨事項がいくつか明らかになりました。

ベンダー管理および調達機能を更新する際には、価値に重点を置く。

ITサービス プロバイダーの活用は、共同作成に重点を置いた、より信頼性に基づくモデルへと進化しています。このようなWin-Win関係の条件を構築するにはベンダー管理および調達の専門家による新しいアプローチが必要となり、それは価値のオーケストレーションと経済的な調整に左右されます。ただし、サービス関係が成功した場合の潜在的な対価が、時間への投資に見合ったものである必要があります。ITリーダーは、信頼できるアドバイザーの専門知識から自動化および戦術的機能のメリットに至るまで、どこでメリットが得られるのか見極める必要があります。そのためには、シームレスなエンドツーエンドのビジョンと、そこに到達するための明確な経路を確保する必要があります。

新しい運用理念を取り入れ、耐久性を強化する。

最新のIT運用やクラウド運用モデルなど、さまざまな名前で知られる新しいタイプの運用への移行が、クラウドによって加速しています。この新しいモデルの中で、組織は、クラウド運用の総合的戦略を意識するようになっていきます。つまり、データ、プロセス、戦略の使用を連携させることで、耐久性とクラウド採用を並行して推進しながらビジネスの価値を高めようとしています。企業が新しいソリューションやプロセスを採用する際には、一歩下がった所から総合的かつ安全な計画を作成することを支援する外部のITサービス プロバイダーの専門知識を頼りにすれば、変化に対応できます。サイバーセキュリティと戦略/コンサルティング サービスを活用すれば、複数のエンドポイント ソリューションをつなぎ合わせて改善するのではなく、長期的な計画を念頭に置いて将来的にも通用するビジネスの構築を図ることができます。

経済的な不確実性に対する条件反射的な反応を避ける。

経済の不確実性が見込まれると、お客様が救済策を実行する可能性があります。例えば、ITの人材とリソースの制約に対処するための新たなアウトソーシング機会を見極めるといったことなどです。2023年には人材不足が緩和される可能性もありますが、主要なスキル要件については、あらゆる規模の企業が、ITサービス プロバイダーをおそらく利用し続けるでしょう。これらのスキル要件は、日常的なメンテナンス、クラウド移行やデータ管理に関連する重要タスク、さらには予測AI機能を活用するための学習といった形で現れる可能性があります。ITサービス プロバイダーは、かつては範囲外だった機能を管理できるよう実習者のスキルを向上する支援を行えます。困難な時期にあっては、教育サービスによる人材のスキルアップ、関係の一部としての知識共有、人材不足の解消も、貴重な恩恵になり得ます。

ハイブリッド ワーク エクスペリエンスは2023年も進化を続け、新しい考え方が必要になる。

優れた従業員エクスペリエンスは最終的にカスタマー エクスペリエンスの向上につながるため、従業員向けデジタル エクスペリエンスの向上に投資すれば、ビジネス上の大きなメリットを得ることができます。在宅勤務のシナリオを可能にした後でハイブリッド ワークのシナリオに備えるという急速な移行によって、さまざまな規模のエンタープライズ環境のお客様が影響を受けています。今後は、ハイブリッド ワーク戦略の実現と改善に重点が置かれるでしょう。これにより、ビジネス耐久性とセキュリティ保護の成熟に、さらなるプレッシャーがかかるようになります。潜在的なリスクのプロアクティブな計画および管理のために、ITサービス パートナーとともに適切なソリューションを検討する態勢を整えることをお勧めします。

付録A：調査方法

この調査では、ITサービス、マネージド サービス、ITコンサルティングの各分野における世界各地の意思決定者とインフルエンサー515人を対象にForresterがオンライン アンケートを実施して、ITサービス プロバイダーと提携しているITリーダーの課題とメリットを調査しました。調査参加者は、IT、人事/トレーニング、クラウド、インフラストラクチャ、運用の意思決定者などでした。回答者には、アンケートに費やした時間に対する感謝として、若干のインセンティブが提供されました。調査は2022年10月に開始され、2022年11月に完了しました。

プロジェクトチーム：

Madeline Harrell、
マーケット インパクト コンサルタント

Jenna Bonugli、
アソシエイト マーケット インパクト
コンサルタント

調査担当：

Forresterインフラストラクチャおよび
オペレーションズ調査グループ

付録B：統計情報

上位5か国

米国	21%
ブラジル	11%
カナダ	10%
ドイツ	8%
インド	7%

上位5つの業界

小売	11%
医療	10%
製造および資材	9%
財務サービス/保険	8%
官公庁	6%

従業員数

従業員数250～499人	10%
従業員数500～999人	13%
従業員数1,000～4,999人	51%
5,000～19,999人	17%
従業員数20,000人以上	10%

部門

IT	44%
クラウド	30%
インフラストラクチャおよびオペレーションズ	22%
人事/トレーニング	5%

注：四捨五入のためパーセンテージの合計は100にならない場合があります。

付録D：巻末の注

¹ 出典：『IT Leaders Leverage Outside Expertise To Achieve Business Outcomes: A Spotlight On IT Services Providers』、Forrester ConsultingがDellに委託されて実施した調査（2021年5月）。

² 出典：『Deliver Modern, Resilient Operations』、Forrester Research, Inc.（2021年8月2日）。

³ 出典：『IT Leaders Leverage Outside Expertise To Achieve Business Outcomes: A Spotlight On IT Services Providers』、Forrester ConsultingがDellに委託されて実施した調査（2021年5月）。

⁴ 出典：『Deliver Modern, Resilient Operations』、Forrester Research, Inc.（2021年8月2日）。

Forrester Consultingについて

Forresterは、リーダーが主要なトランスフォーメーションの成果を出せるようにするために、独立した客観的な調査ベースのコンサルティングを行っています。Forresterの経験豊富なコンサルタントは、お客様を念頭に置いた調査に基づき、多様なニーズに合わせてカスタマイズされ持続的な影響を確保する独自のエンゲージメント モデルを使用して、優先事項実行のためにリーダーと提携します。詳細については、forrester.com/consultingをご覧ください。

© Forrester Research, Inc. All rights reserved.（不許複製・禁無断転載）無断複製は完全に禁止されています。情報は特定の時点で入手できた最善のリソースに基づいています。意見はその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™、およびTotal Economic Impact™は、Forrester Research, Inc.の商標です。その他の商標は、それぞれの会社に帰属します。その他の詳細については、forrester.comをご覧ください。[E-55723]