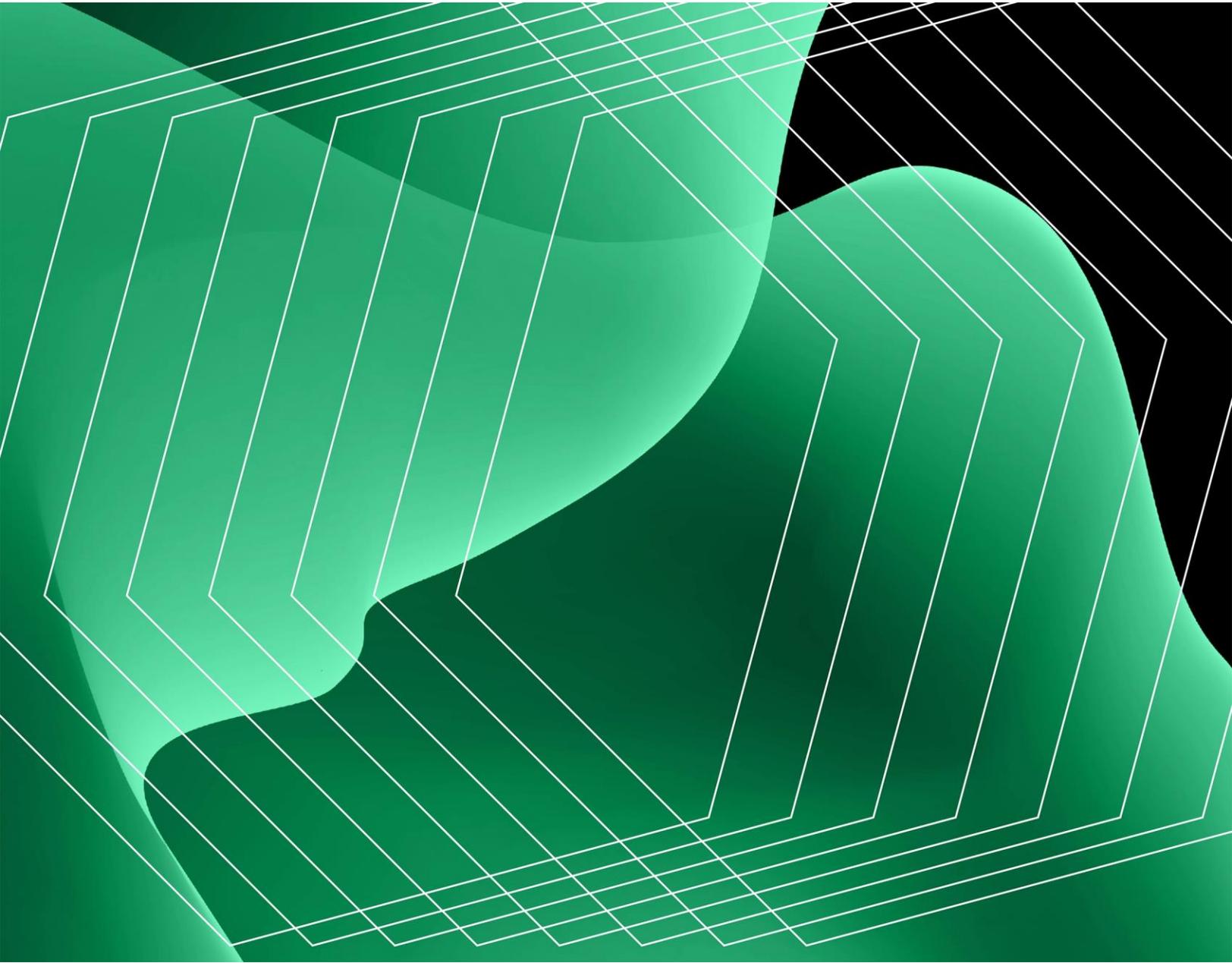


DellプレミアのTotal Economic Impact™

Dellプレミアで実現するコストの削減とビジネス上のメリット

デル・テクノロジーズおよびAMDの委託によるForresterのTotal Economic Impact®調査
(2024年2月)



目次

概要	3
Dellプレミアの顧客 ジャーニー	10
利益の分析	15
コストの分析	34
財務サマリー	37

コンサルティング チーム :

Roger Nauth

Sarah Lervold

Jonathan Lipsitz

FORRESTER CONSULTINGについて

Forresterは、リーダー陣が主要なトランスフォーメーションの成果を上げることができるよう支援するために、客観的な独立 [調査に基づくコンサルティング](#) を提供しています。 [お客様を念頭に置いた調査](#) に基づき、Forresterの経験豊富なコンサルタントは、多様なニーズに対応し、持続的な効果をもたらす独自のエンゲージメント モデルを使用して、リーダーが優先課題を遂行できるよう支援します。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) 許可なく複製することは固く禁じられています。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、各社の商標又は登録商標です。

概要

断片化したプロセス、コンプライアンスに準拠していない購入、不正な支出、セキュリティの問題、統一されていないデバイスなど、共通の問題がIT調達チームを悩ませており、自動化を求める傾向が強まっています。**Dell**プレミアでは、一元化されたオンラインポータルや統合機能を介して、迅速な電子調達手段や効率的なプロセスを提供しています。こうしたソリューションを利用すれば、生産性向上やリスク管理、コスト制御が可能になり、調達リソースが戦略的イニシアティブに集中できるようになります。

Dellプレミアは、IT購入、アセット管理、導入の加速化をシンプルにしてこれらを実現する機会を広げられるように設計された一連の補完的ツールによって、電子調達に革新をもたらします。**Dell**プレミアなら、組織は時間とコストを節約し、従業員の生産性を高めることができます。

Dellプレミアは、個々の購入ニーズに合わせてパーソナライズされた単一のサイトを提供しており、価格設定や製品にも一貫性があります。IT調達チームは、デジタルでローカルにモダナイズするか、グローバルにモダナイズするかに応じて、ソリューションをカスタマイズできます。ローカルな場合でもグローバルな場合でも、**Dell**がプレミアとERPシステムを統合して購入プロセスを効率化し、パンチアウトカタログやバイヤーがホストするカタログを提供します。**Dell**のAPIテクノロジーを利用すると、別のプロバイダーがホストしているシステムであっても、既存のITサービス管理(ITSM)システムを拡張して**Dell**プレミアの購入環境で包括的に利用できます。**Dell**のお客様は、ビジネスとITのニーズに最適なソリューションの組み合わせ（一部不可）を導入することができます。

デル・テクノロジーズとAMDは、Forrester Consultingに委託してTotal Economic Impact™ (TEI)調査を実施し、企業がプレミアを導入することで、どの程度のROIを見込めるかを調べました。¹互いに連携し続けながら独自のテクノロジーを進化させてきたデル・テクノロジーズとAMDは、現在、ほかの事業に対してもデジタルイノベーションを支援するモダンデータセンターソリューションの提供に共同で取り組んでいます。このパートナーシップは、テクノロジーの可能性を切り拓き、企業の成長促進や業務の最適化、リスクの最小化を支援することを目的としています。今回の調査内容をお読みいただければ、プレミアを導入することで見込まれる経済効果の評価や、課題への対

処によるイノベーションの促進、効率性の向上、次世代の成果実現のための包括的なフレームワークを把握できます。



投資収益率(ROI)

324%



正味現在価値(NPV)

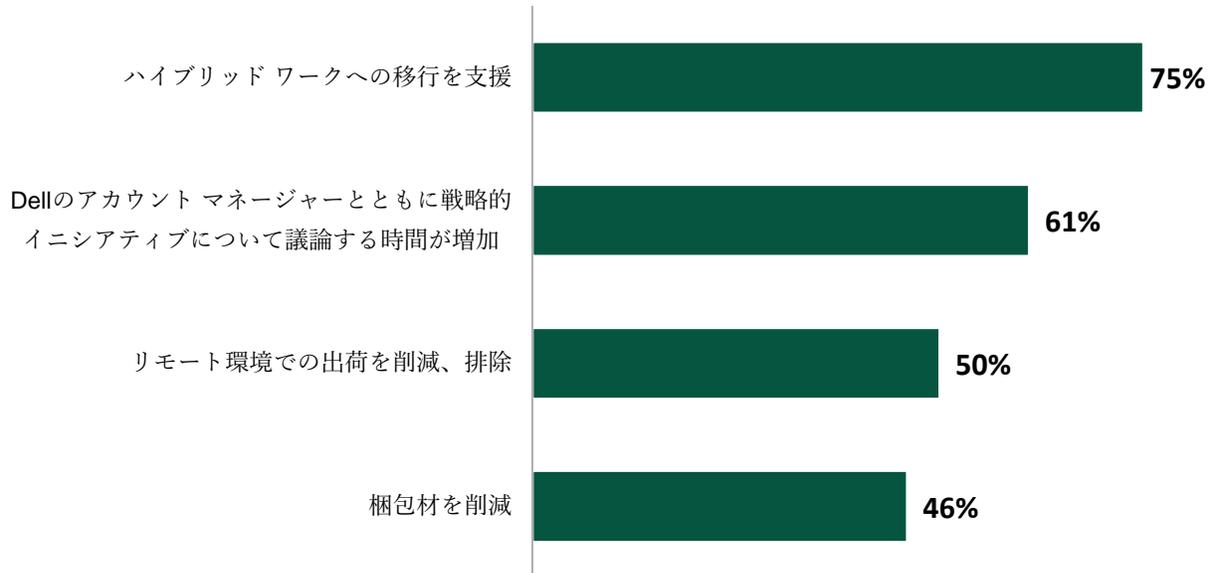
236万ドル

Forresterは、この投資に関連する利益、コスト、リスクへの理解を深めるために、プレミアの使用経験がある4社の担当者6人に聞き取り調査を行い、追加でプレミアの使用経験がある207人にアンケートを実施しました。アンケートの回答者の所属組織は10か国にまたがっており、APACが41%、EMEAが29%、北米が20%、南米が10%です。組織の規模は幅広く、従業員100人~20,000人です。Forresterは今回の調査のために、聞き取り調査対象者の経験について情報を収集し、その結果を統合して1つの[モデル組織](#)を構成しました。この組織は、年間収益50億ドル、従業員25,000人で、95%の従業員がITSMシステムを介してプレミアを直接利用しているグローバルエンタープライズとなっています。調達チームは25人で構成されており、同社の平均年間支出は2,250万ドル、従業員1人あたり900ドルです。この調査で提示されるすべての財務上の調査結果は、モデル組織の詳細に基づいています。

調査対象者は、プレミアの導入前は一元化されていないIT調達プロセスで業務をしていて、さまざまな部門全体で機器の注文を調整するために多大な時間と労力が必要だったと回答しています。手動プロセスによって、価格設定に一貫性がないことや、グローバルな注文に対してデバイス構成が標準化されていないことなど、共通の問題が生じていました。組織全体で、それが不正な支出や生産性の低下につながっていました。

プレミアに投資してから、調査対象者は一元化されたIT購入プラットフォームを利用できるようになりました。これによりワークフローが自動化され、調達チーム、ITチーム、新入社員の効率性が高まりました。標準構成とパーソナライズされたカスタム製品バンドルを利用して、チームはすべてのユーザーの出費をより効果的にコントロールできるようになりました。プレミアを導入したことで、各組織と、高度な戦略的ソリューションの提案を行うDellの担当者との関係性も強化されました。

「Dellプレミアを導入することで、あなたの組織にはどのような成果が現れましたか？（該当するものすべてを選択してください。）」



母数：世界各地の意思決定者（ITチームのマネージャー以上の役職）207人
 出典：Dellの委託によりForrester Consultingが実施した調査（2023年11月）

重要な調査結果

定量評価される利益。3年間のリスク調整された現在価値(PV)について、モデル組織に対して定量評価される利益は次のとおりです。

- **調達チームの効率性が20%向上。** 調達チームはプレミアを利用して自動化を推進することで、見積りから配送までの調達のライフサイクル全体でリソースを減らしました。その利益は3年間で430,000ドル相当です。
- **ヘルプデスク チケットが15%減少し、デバイスごとのシステム構成に要する時間が30分短縮されたことで、ITチームの効率性が向上。** ITチームは、プロセスとデバイスの標準化という2つの領域で効率性を高めました。Dellのデバイスの構成に要する時間が1台あたり30分短縮され、IT調達に関するエンドユーザーからのヘルプデスク チケットのリクエストへの回答に要する時間が15%短縮されました。その利益は3年間で449,000ドル相当です。

- **標準化によってデバイスのコストを10%削減。** デバイスの標準化により、特定のユーザーグループに対してデバイスが余分に調達される事態が防止され、交渉で決められた割引が注文全体に一貫して適用されるようになりました。これにより、モデル組織は3年間で200万ドルの節約に成功しています。
- **製品の到着が67%早くなったことで、新入社員の効率性が向上。** オンボーディング時にDellの機器を利用できるようになったことで、新入社員がより短期間で高い生産性を発揮できるようになりました。これにより、組織の新入社員が、3年間で249,000ドル相当の付加価値を生み出せるようになりました。

年間におけるDell関連の調達業務を

最大20%削減

定量化できない利益。モデル組織にとって価値があるものの、この調査では定量化されない次のようなメリットもあります。

- **セルフサービスの機能が増加。** プレミアのプラットフォームは使いやすいため、エンドユーザーが調達チームに負担をかけることなくDellの機器を調達できるようになりました。また、さまざまな部門にまたがるチームが必要なレポート作成を行い、オーダーステータスや購入履歴、アカウントを管理することも可能になりました。
- **配送の正確性の改善。** 正確な予測により、調達チームとエンドユーザーの両方が、Dellのデバイスが必要になる繁忙期に対して、待つだけでリソースを無駄にするのではなく、効果的に計画を立てられるようになりました。
- **Dellの担当者との関係の強化。** 自動化の結果、Dellの担当者が注文や見積書のサポートだけでなく、組織の今後の調達の方向性について戦略的にサポートすることもできるようになりました。

コスト。モデル組織に対する3年間のリスク調整されたPVコストは次のとおりです。

- **初期の社内作業。** 実装やメンテナンスにある程度の社内作業が必要になります。プレミアに社内システム（ERP、ITSMなど）を統合する場合は、さらに作

業が多くなります。初期設定を終わらせるには、FTE（常勤従業員）4人が3か月間取り組む必要があります。

- **継続的な内部管理とプログラム関連のコスト。** 1.5人の調達担当FTEが、内部管理やプレミアの開発を継続的に行う必要があります。1回限りのデバイス構成に年間で合計75,000ドルのコストがかかります。

代表者への聞き取りと財務分析により、モデル組織では3年間のコストが72万8,000ドルであるのに対して利益は309万ドルであり、最大で正味現在価値(NPV)が236万ドル、ROIが324%に達していることが判明しました。

「会社の成長速度にプロセスが追いつかない場合があります。Dellプレミアは、私たちが求めているものを提供してくれました。見積書や注文の確認、機器の注文、請求書のダウンロードなどを行う場合に、Dellの3種類のWebサイトを行き来したり、インサイドセールス担当者に問い合わせたりする必要はなく、1か所ですべてが可能です。」

ITオペレーション担当責任者、トラフィックコントロールサービスおよび安全対策



投資収益率(ROI)

324%



利益のPV

309万ドル



正味現在価値(NPV)

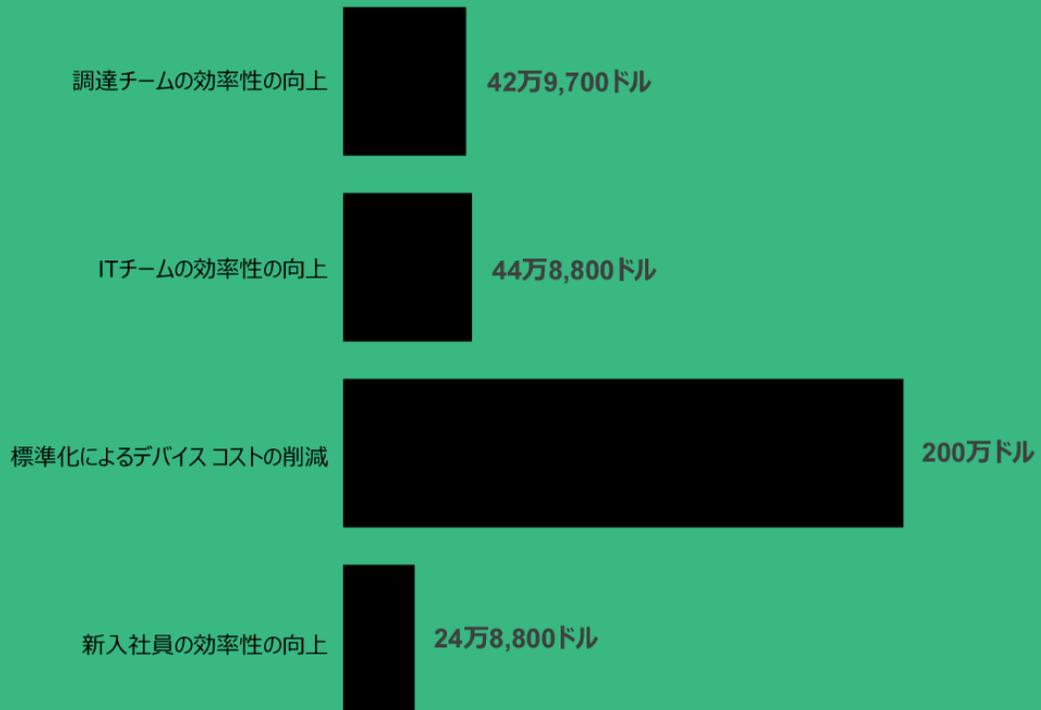
236万ドル



回収期間

< 6か月

利益 (3年)



TEIのフレームワークと方法論

聞き取り調査で得られた情報から、Forresterは、プレミアへの投資を検討している組織向けにTotal Economic Impact™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、投資決定に影響を与えるコスト、利益、柔軟性、リスク要因を明らかにすることです。Forresterでは、プレミアが組織に与える影響を評価するにあたって、複数のステップから成るアプローチを適用しました。

開示情報

この調査に関し、次の事項を開示します。

この調査はデル・テクノロジーズとAMDの委託により、Forrester Consultingが提供するものです。これは競合分析として使用することを目的としたものではありません。

Forresterでは、他の組織が得る潜在的なROIに関してはどのような推測も行っておりません。Forresterは、読者がこの調査に記載されているフレームワークの範囲内で独自に見積りを行うことで、プレミアへの投資の妥当性を判断されることを強くお勧めします。

Dellはレポートを確認し、Forresterにフィードバックを提供しましたが、Forresterはこの調査やその結果に対する編集権を保持しており、この調査に対するForresterの所見に反する変更や、調査の趣旨を曖昧にする変更には応じていません。

Dellはインタビューのためにお客様の名前を提供しましたが、インタビューには同席しませんでした。Forresterはサードパーティーのアンケートパートナーを活用してダブルブラインドアンケートを処理しました。

1. 適正評価

DellのステークホルダーとForresterのアナリストに聞き取り調査を行い、プレミアに関連したデータを収集しました。

2. 聞き取り調査とアンケート

プレミアを利用している4社の担当者6人に聞き取り調査を行い、プレミアを利用している組織に属する207人にアンケートを実施して、コスト、利益、リスクに関するデータを収集しました。

3. モデル組織

調査対象組織の特性を基に、モデル組織を作成しました。

4. 財務モデル フレームワーク

TEI方法論を使用して聞き取り調査の結果を反映した財務モデルを構築し、調査対象組織が抱える課題や懸念事項に基づいて財務モデルのリスク調整を行いました。

5. 事例

投資による影響（利益、コスト、柔軟性、リスク）のモデリングにおいて、TEIの基本4要素を採用しました。IT投資に関するROI分析が高度化していることを考慮すると、ForresterのTEI方法論は、購入決定の総合経済効果の全体像を把握するために有用です。TEI方法論の詳細情報については、「[付録A](#)」を参照してください

Dellプレミアのカスタマー ジャーニー

プレミアへの投資につながる推進要因

聞き取り調査						
役割	業種	地域	収益	従業員	プレミアユーザー	Dell製品の年間注文量
<ul style="list-style-type: none"> IT注文フルフィルメント担当 グローバルディレクター 注文サポートリーダー 	先端テクノロジーメーカー	グローバル	350億ドル	150,000人	50人	5,100万ドル
ITオペレーション担当責任者	トラフィックコントロールサービスおよび安全対策	米国	3億ドル	200人	8人	29万1,000ドル
<ul style="list-style-type: none"> IT調達スペシャリスト IT調達アナリスト 	HVACおよび冷却システムメーカー	グローバル	170億ドル	39,000人	30人	770万ドル
エンドユーザーコンピューティング担当マネージャー	トラック、バス、およびディーゼルエンジン製造	グローバル	110億ドル	14,500人	10人	780万ドル

主な課題

Forresterは、プレミアの使用経験がある4社の意思決定者6人に聞き取り調査を行い、プレミアの使用経験がある207社のユーザーにアンケートを実施しました。この調査に参加した回答者の詳細については、「[付録B](#)」を参照してください。

プレミアを導入する前は、顧客は統合されていない多数の手段を介してIT購入プロセスを調整しており、たとえばメールや電話でDellの担当者に直接注文したり、個別の部門を超えて注文を効率化するために社内用アプリケーションを構築したりしていました。

- **調達プロセスが手動であり、一元化されていない。** 調達チームは、個別の部門を超えたIT購入の調整には時間がかかる点を強調していました。特に、会社の規模が拡大し、従業員のニーズが複雑化した場合にそれが顕著だと回答しています。機器の購入手段が複数あるため、調達チームは、注文に重複がないか確認するため余計に時間をとられ、各請求サイクルの終了時にDellのデバイスへのすべての投資の会計処理を行うことになっていました。

聞き取り調査の対象者は、次のような共通の課題に苦戦していると回答しています。注文サポート担当リーダー、先端テクノロジーメーカー「Dellへの問い合わせには自社製のアプリケーションを使用していましたが、今月末に廃止しました。それまでは、Dellへの注文の際にはコーポレートパーチェシングカードを使って購入を行っていました。注文の際はメールを送り、パーチェシングカードに記録して、毎月収支を合わせていました。」

- **各デバイスが標準化されていない。** 一元化されたカタログや、デバイスの注文を標準化する定義されたプロセスがないため、チームがエンドユーザー向けに高度な機能を搭載したデバイスを調達する際に、使われない機能に余計なコストを支払うことが多くなっていました。注文チームは、自動化を利用して注文履歴を参照するのではなく、注文が入るたびに個別に見積書を作成していました。また、標準化の欠如によって、エンドユーザーからのITサポートチケットも増加していたほか、ITチームが個々のデバイス構成に余分に時間を割く必要があったため、新入社員がすぐに生産性を発揮できずにいました。
- **グローバルな範囲で見ると価格設定が一貫していない。** グローバルに事業を展開している企業のチームは、不一致がある場合に各地域での製品の価格を手動で比較し、特典（法人割引など）が適切に適用されているかを確認するために、余分に時間がかかっていたと指摘しています。

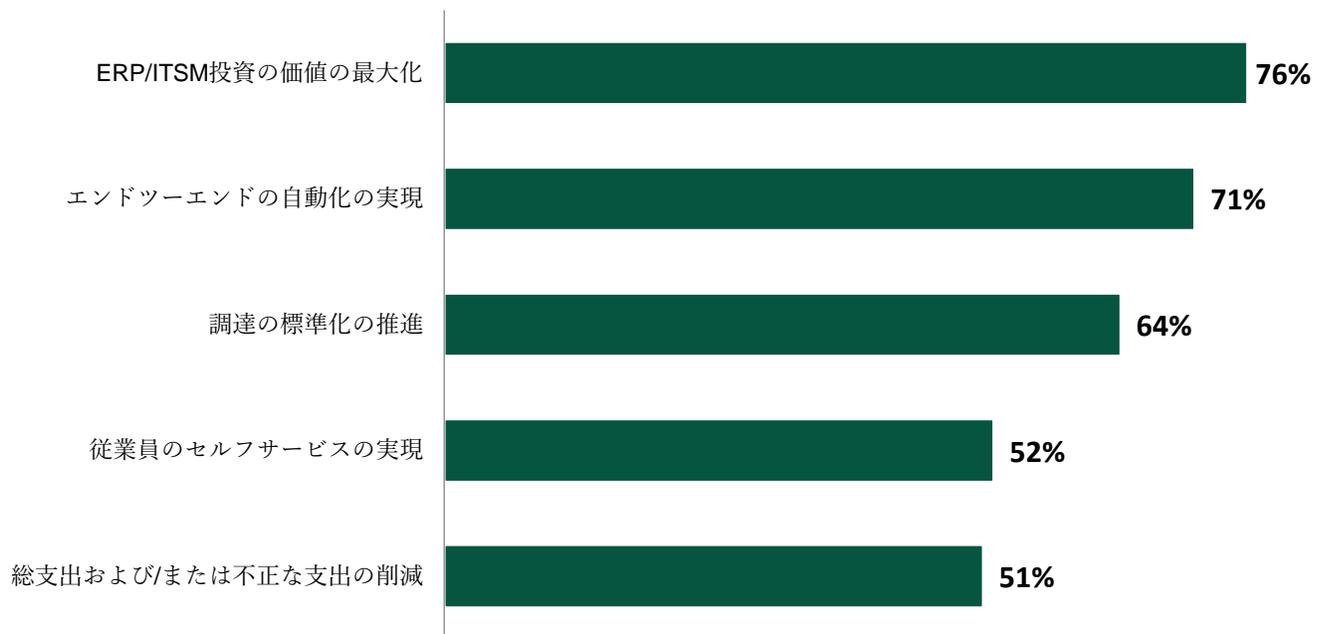
投資の目的

聞き取り調査の対象者が所属する組織は、次の条件を満たすソリューションを探していました。

DELLプレミアのカスタマー ジャーニー

- オンボーディングのニーズに対応し、ITのライフサイクルを管理できる安全性と信頼性に優れたオンライン調達プラットフォームを提供
- 効率化、自動化されたグローバルなプロセスを実現
- ITSMやERPソリューションと統合可能
- 標準構成を追跡可能
- 現在および将来の拡張ニーズをサポートするためのグローバル展開が可能

「プレミアの導入を決定した主な要因は何ですか？（該当するものすべてを選択してください。）」



母数：世界各地の意思決定者（ITチームのマネージャー以上の役職）207人

出典：Dellの委託によりForrester Consultingが実施した調査（2023年11月）

効率性を維持、最適化しながら、拡張性と持続可能性に優れた方法でIT機器を調達できるソリューションを求めています。」

ITオペレーション担当責任者、トラフィック コントロール サービスおよび安全対策

モデル組織

聞き取り調査に基づいて、ForresterはTEIフレームワークとモデル企業を構築し、ROI分析により、財務的な影響を受ける領域を示しました。モデル組織は、聞き取り調査の対象者6人が所属する4つの組織に基づいており、次のセクションで財務分析の集計を提示するために使用されています。モデル組織には次のような特性があります。

モデル組織の説明。年間収益は50億ドルで、従業員25,000人のうち、95%がITSMを介してプレミアを直接利用しているグローバル エンタープライズです。この組織の調達チームは25人で構成されており、Dellへの年間投資額は2,250万ドル（従業員1人あたり900ドル）です。また、自社のERPシステムとプレミアを統合しています。

主な前提条件

世界規模で事業を展開

収益額50億ドル

従業員25,000人

年間投資額2,250万ドル

調達チームは25人

「この投資に迷うことはありませんでした。敏捷性に優れた組織では、常に変化が生じています。人は自分たちにメリットがないと変化を嫌う傾向があります。プレミアもそうした変化の1つでしたが、デメリットはほぼ皆無でした。たしかに、新しいアカウントの開設や、会計部門に適切な権限を付与する必要がありました。…プレミアでは、そうしたすべての設定が15分で完了しました。非常に簡単でした。特に助かったのは、Dellが既存のアカウントの移行や変更、プレミアでの一元化を行う方法を示してくれたことです。」

ITオペレーション担当責任者、トラフィック コントロール サービスおよび安全対策

利益の分析

モデルに適用される利益の定量評価データ

総利益						
参照	利益	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
Atr	調達チームの効率性の向上	105,719ドル	211,438ドル	211,438ドル	528,594ドル	429,706ドル
Btr	ITチームの効率性の向上	180,471ドル	180,471ドル	180,471ドル	541,414ドル	448,806ドル
Ctr	標準化によるデバイスコストの削減	787,469ドル	787,469ドル	787,469ドル	2,362,406ドル	1,958,318ドル
Dtr	新入社員の効率性の向上	61,200ドル	122,400ドル	122,400ドル	306,000ドル	248,754ドル
	総利益（リスク調整後）	1,134,859ドル	1,301,777ドル	1,301,777ドル	3,738,413ドル	3,085,584ドル

調達チームの効率性の向上

根拠とデータ。調達の一元化により、チームの効率性と有効性が向上し、既存のチームメンバーがより価値の高いプロジェクトに時間を配分できるようになり、組織はチームへの人員の追加を回避することができました。聞き取り調査対象者は次のように述べています。

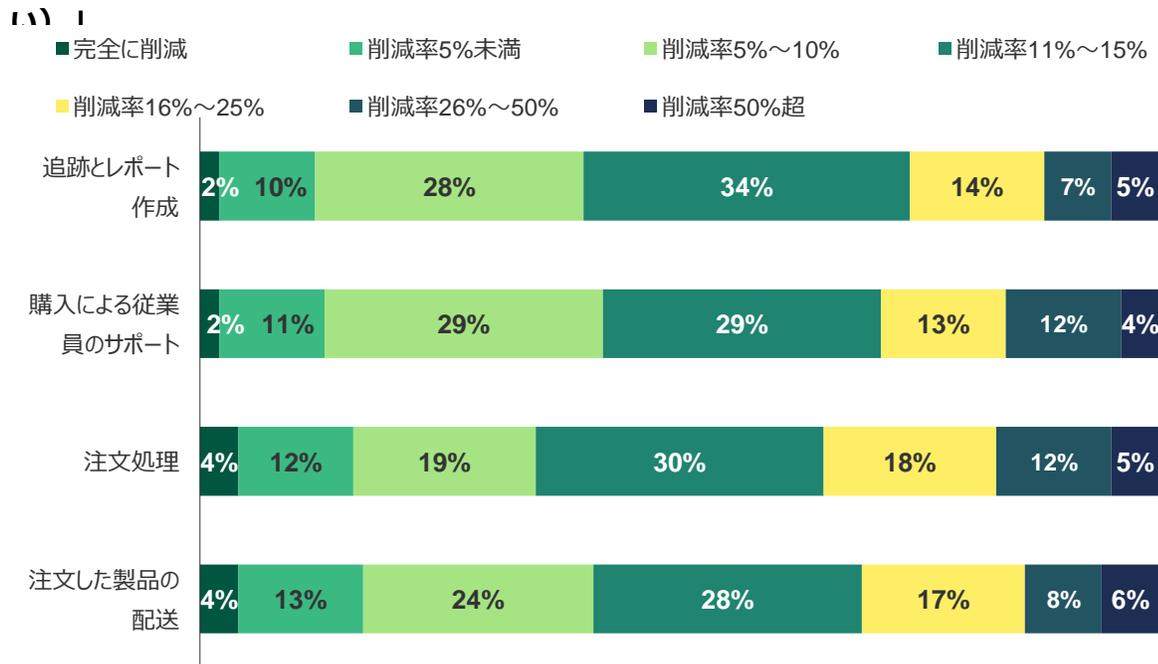
- Dellとの取引1件あたりの時間が**25分**短縮されました。
- グローバルな注文ワークフローのプロセスで、時間が半分に短縮されました。
- 各チームメンバーは、業務の予測やレポート作成に伴う時間を1か月あたり**2時間**削減しました。
- 複数の地域全体で価格設定を統一したことで、コストを**80%**削減しました。
- 注文エージェントチームの増員を**40%**回避しました。

アンケート調査では、Dell製機器の購入、レポート作成、追跡から、グローバルな規模での価格設定、コンプライアンス要件の遵守の徹底、製品の標準の設定まで、さまざま

利益の分析

な業務全体での調達効率向上に焦点を当てました。調査対象者は、こうした業務の所要時間が大幅に短縮されたと報告しています。

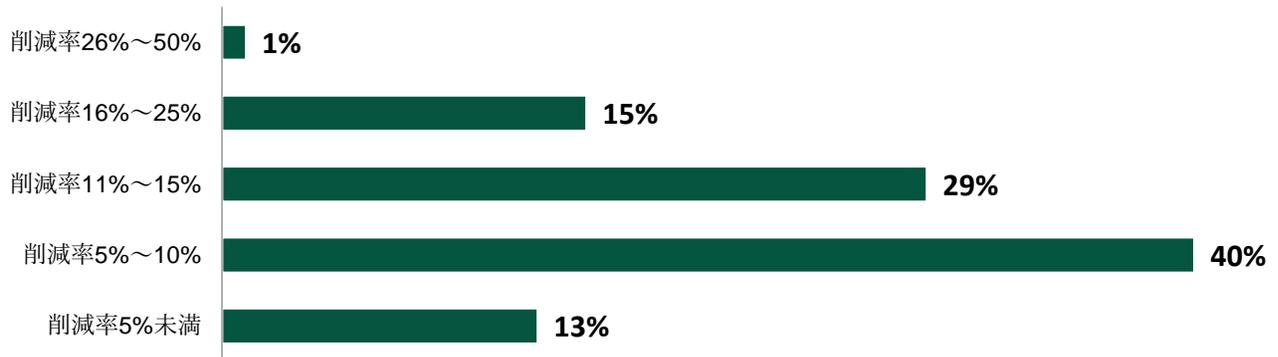
「ローカル ポータルによって日々の調達業務がどの程度効率化されたのかを考慮すると、調達チームがそうした業務に費やす時間は何割ほど削減されたと思いますか？（行ごとに1つ選択してください）」



母数：世界各地の意思決定者（ITチームのマネージャー以上の役職で、ローカル ポータルを使用している）83人

出典：Dellの委託によりForrester Consultingが実施した調査（2023年11月）

「グローバル ポータルによって、グローバルな調達ニーズに1か所に対応できるようになったとお聞きしました。グローバル ポータルを導入したことで、グローバルな調達ニーズへの対応に費やされる時間は、平均何割ほど削減されたと思いますか？」



母数：ITチームのマネージャー以上の役職で、グローバル ポータルを使用している世界各地の意思決定者92人
 出典：Dellの委託によりForrester Consultingが実施した調査（2023年11月）

「会計チームが機器への投資方法を変えています。[Dellプレミアによって]時間を大幅に節約できるようになりました。1~2時間でレポートを作成し、Dellのサイトで予測を立てることが出来ます。そのおかげで、ERPシステムにアクセスして手作業で出費を確認する必要がなくなり、数時間分の時間を節約できるようになりました。」

エンドユーザー コンピューティング担当マネージャー、トラック、バス、およびディーゼル エンジン メーカー

モデリングと前提条件。モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- 調達チームは、プレミアを配備することで、労力を20%削減します。導入1年目は、新しいプロセスに順応し、対応する段階のため、この効率化の半分しか実現していません。
- 調達担当者1人の人件費は平均99,500ドルです。
- すべての時間の短縮が追加作業の完了につながるわけではないため、生産性の回復率50%が適用されます。

リスク。この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- すでにプロセスを合理化し、同様のベンダー調達システムを導入している。
- 人件費を削減している。
- 調達チームの規模と経験のレベル。

結果。Forresterは、これらのリスクを考慮に入れて利益を15%下方修正し、3年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を430,000ドルとしました。

[プレミアによって]Dellとの間でのやり取りが大幅に減少しました。Dellの担当者と直接やり取りしなくても、標準構成の追加や見積書の作成、注文のチェック、請求書のダウンロード、レポートの作成などを、ある程度自分たちでこなせるようになりました。当社のチームの場合は、そうしたやり取りが75%削減されています。これにより、技術者が直接対応するしかない業務に時間を回せるようになりました。以前までは、その分の時間は、IT機器を調達する際に一元化されていないさまざまなチャネル間を移動することに費やされてきました。」

注文サポート担当リーダー、先端テクノロジー メーカー

調達チームの効率性の向上					
参照	メトリック	ソース	1年目	2年目	3年目
A1	従業員	モデル	25,000人	25,000人	25,000人
A2	調達チームのメンバー	モデル	25人	25人	25人
A3	調達作業の削減率	モデル	10%	20%	20%
A4	プレミア導入後の調達作業	A2*A3	2.5	5.0	5.0
A5	調達担当者1人の平均年間人件費	TEI標準	99,500ドル	99,500ドル	99,500ドル
A6	生産性の回復率	TEI標準	50%	50%	50%
At	調達チームの効率性の向上	A4*A5*A6	124,375ドル	248,750ドル	248,750ドル
	リスク調整	↓15%			
Atr	調達チームの効率性の向上（リスク調整後）		105,719ドル	211,438ドル	211,438ドル
3年間の合計：528,594ドル			3年間の現在価値：429,706ドル		

ITチームの効率性の向上

根拠とデータ。聞き取り調査対象者は、Dellプレミアを環境に導入することで、製品の標準化が向上し、不正なハードウェア購入がなくなったと報告しています。これにより、お客様のIT組織では、多くの必要なサービスが標準構成に組み込まれたため、新しいデバイスの構成とプロビジョニングが簡単になりました。また、事前構成されている標準デバイスにより、従業員からの個々のリクエストが減ったため、ITチームは、Dell製機器関連のITヘルプデスク チケットへの対応に要する時間が減少しました。エンドユーザー コンピューティング担当マネージャー、トラック、バス、およびディーゼルエンジン メーカー「標準構成を決めたことで、あらゆる要素がすでにオンボーディングに組み込まれています。従業員が別のマシンを導入しようと思ったら、その構成とカスタマイズが必要になります。当社ではプレミアを利用して標準のシステムを保持しているため、注文するだけで、手早く利用開始できます。時間を大幅に節約できます。」

聞き取り調査対象者の事例は次のとおりです。

- ハードウェアの設定に要する時間が25%減少し、デバイスの構成時間が1時間から45分に短縮されました。

利益の分析

アンケート対象者は、ITスタッフがハードウェアの設定に費やす時間の減少率について、次のように指摘しています。

- 特定地域で機器を購入した対象者のうち、**60%**はハードウェアの設定時間が**11%以上**短縮されています。
- グローバルな範囲で機器を購入した対象者のうち、**73%**はハードウェアの設定時間が**11%以上**短縮されています。

アンケート対象者は、Dellの製品や購入に関連するヘルプデスク チケットや問い合わせの減少率についても、次のように指摘しています。

- 特定地域で機器を購入した対象者のうち**50%**で、購入関連のヘルプデスク チケットが**11%～25%**減少しています。
- グローバルな範囲で製品を購入した対象者のうち**46%**で、購入関連のヘルプデスク チケットが**11%～25%**減少しています。

調達のサポートを求めて送信されるITチケットが **15%** 減少しました。

モデリングと前提条件。モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- この組織は、3年間のIT資産更新スケジュールに基づき、毎年**8,333**台の新しいデバイスを購入しています。
- プレミアの導入により、ITチームがデバイスの構成に費やす時間が**30分**短縮されました。
- IT担当者1人の人件費は、1時間あたり平均**63**ドルです。
- すべての時間の短縮が追加作業の完了につながるわけではないため、デバイス構成の利益には生産性の回復率**50%**が適用されます。
- 従業員が送信するIT関連のヘルプデスク チケットは、年間**3,700**件です。
- プレミアの導入により、従業員が年間で送信するチケットは**15%**減少しました。
- 各チケットにITチームが費やす時間は**15分**です。

利益の分析

- ヘルプデスク アナリスト1人の人件費は、1時間あたり平均35ドルです。
- すべての時間の短縮が追加作業の完了につながるわけではないため、IT関連のヘルプデスク サポートの利益には生産性の回復率75%が適用されます。

リスク。この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- すでにデバイス構成を自動化またはアウトソーシングしている。
- 最低限の構成ニーズしかない。
- ITやヘルプデスクのリソースに対する人件費が低い。
- ITチケットの送信件数が非常に少ない。

結果。Forresterは、これらのリスクを考慮に入れて利益を15%下方修正し、3年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を449,000ドルとしました。

「国ごとに異なるグループを管理しなければならない状況から脱却できました。会社のITチームが、ごく一部の例外を除いて、世界各地の大部分のグループを管理しています。以前まではまったく一元化されておらず、事業ごとに違うグループが存在していました。」

グローバルIT注文フルフィルメント担当ディレクター、先端テクノロジー メーカー

利益の分析

ITチームの効率性の向上					
参照	メトリック	ソース	1年目	2年目	3年目
B1	購入デバイス (概数)	モデル	8,333台	8,333台	8,333台
B2	デバイスあたりの構成時間の短縮 (時間)	モデル	0.5時間	0.5時間	0.5時間
B3	生産性の回復率	TEI標準	75%	75%	75%
B4	合計時間短縮 (時間)	B1*B2*B3	3,125時間	3,125時間	3,125時間
B5	IT担当者1人の1時間あたりの人件費	TEI標準	63ドル	63ドル	63ドル
B6	小計：構成時間を最適化した場合に削減できるIT関連の人件費の合計	B4*B5	196,875ドル	196,875ドル	196,875ドル
B7	Dellプレミア導入前のIT関連のヘルプデスクチケット	モデル	3,700件	3,700件	3,700件
B8	Dellプレミア導入後の送信チケットの減少率	モデル	15%	15%	15%
B9	Dellプレミア導入後に対応不要になったIT関連のヘルプデスク チケット	B6*B7	555件	555件	555件
B10	各チケットの所要時間	モデル	0.25時間	0.25時間	0.25時間
B11	節約された時間 (概数)	B9*B10	139時間	139時間	139時間
B12	生産性の回復率	TEI標準	75%	75%	75%
B13	ヘルプデスク アナリスト1人の1時間あたりの人件費	TEI標準	35ドル	35ドル	35ドル
B14	小計：調達関連のチケットに対するITヘルプデスクのサポートに伴うコストの削減	B11*B12*B13	3,649ドル	3,649ドル	3,649ドル
Bt	ITチームの効率性の向上	B6+B14	200,524ドル	200,524ドル	200,524ドル
	リスク調整	↓10%			
Btr	ITチームの効率性の向上 (リスク調整後)		180,471ドル	180,471ドル	180,471ドル
3年間の合計：541,414ドル			3年間の現在価値：448,806ドル		

標準化によるデバイス コストの削減

根拠とデータ。聞き取り調査対象者は、デバイス コストをいくつかの方法で削減できたと述べています。プレミアのカタログを介して注文することをスタッフに促すことで、交渉価格が適用されるようになりました。不正な支出を防止することで、従業員は高い価格を設定したソースから購入することがなくなり、お客様はDellの支出データを

一元化して簡単にアクセスできるようになりました。さまざまなユーザー プロファイル向けの標準構成を設けることで、従業員は高いコストでオーバースペックのデバイスを購入することがなくなりました。調査対象者は次のように回答しています。

- 購入マシンあたりのコストが**10%～30%**減少した。
- 購入マシンあたりのコストが**600～1,500ドル**減少した。
- 構成項目が**500件から12件**の標準に減少した。

10%

デバイスあたりの購入コストの削減率

モデリングと前提条件。 モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- この組織は、**3年間のIT資産更新スケジュール**に基づき、毎年**8,333台**の新しいデバイスを購入しています。
- プレミアを導入する前のデバイスあたりの購入コストは**1,050ドル**でした。
- プレミアによって、購入コストが**10%減少**しました（デバイスあたり**105ドル**のコスト削減）。

リスク。 この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- 従業員が過度にオーバースペックのハードウェアを購入するのを防ぐための制御手段をすでに備えている。
- 不正な支出や不適切な支出を防ぐための制御手段をすでに備えている。

結果。 Forresterは、これらのリスクを考慮に入れて利益を**15%下方修正**し、**3年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を200万ドル**としました。

標準化によるデバイスコストの削減					
参照	メトリック	ソース	1年目	2年目	3年目
C1	購入デバイス	B1	8,333台	8,333台	8,333台
C2	デバイスあたりの以前の購入コスト	モデル	1,050ドル	1,050ドル	1,050ドル
C3	Dellプレミアによる購入コストの削減	モデル	10%	10%	10%
C4	Dellプレミアによるデバイスあたりのコストの削減	C2*C3	105ドル	105ドル	105ドル
Ct	標準化によるデバイスコストの削減	C1*C4	874,965ドル	874,965ドル	874,965ドル
	リスク調整	↓10%			
Ctr	標準化によるデバイスコストの削減（リスク調整後）		787,469ドル	787,469ドル	787,469ドル
3年間の合計：2,362,406ドル			3年間の現在価値：1,958,318ドル		

「従業員が、[新しいデバイス]が必要という意見を出しやすくなったようです。だれかに作業やプロセスを進めてもらうのを待つことなく、自動的に注文できます。」

IT調達担当者、HVACおよび冷却システム メーカー

「当社は標準を定めて継続的に効率性を高めており、本当のニーズをよりの確に把握できるようになっています。…私が初めて見たときには、システム内に約500種類の構成があったように思います。従業員それぞれが自分用の製品を注文していたからです。それが現在では、10~12種類の標準構成に絞られています。」

グローバルIT注文フルフィルメント担当ディレクター、先端テクノロジー メーカー

新入社員の効率性の向上

根拠とデータ。調査対象者は、Dell製機器はオンボーディング後にすぐに利用できるため、新入社員が高い生産性を発揮できるようになるまでの時間が短縮されたと回答しています。効率化された注文プロセスと標準構成により、最小限のカスタマイズで新入社員にデバイスを支給できるようになり、遅れが生じることがなくなりました。調査対象者は次のように回答しています。

- 新入社員の勤務初日に届いているハードウェアの割合が、5年前の70%から98%~99%に高まりました。
- 以前までは、新入社員は機器が到着するまで2~3日待っていました。現在では、新入社員がすぐに高い生産性を発揮できるように、勤務初日から機器の準備が整っています。

モデリングと前提条件。モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- 新入社員は、毎年全社員の9%を構成しています。
- プレミアの導入前は、新入社員にDell製機器が支給されるまでに、平均3営業日かかっていました。

- プレミアにより、これが1営業日に短縮されました。
- 研修期間中の新入社員の生産性は20%です。
- 新入社員1人の人件費は、1時間あたり40ドルです。
- すべての時間の短縮が追加作業の完了につながるわけではないため、生産性の回復率75%が適用されます。

67%

新入社員に機器が届くまでの時間が減少

リスク。この利益が聞き取り調査対象者から報告された利益よりも低くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- 新入社員の人数と所在地。
- 新入社員が生産的な仕事に取り組む速度。
- 新入社員が取り組む仕事の性質。

結果。 Forresterは、これらのリスクを考慮に入れて利益を15%下方修正し、3年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を249,000ドルとしました。

新入社員の効率性の向上					
参照	メトリック	ソース	1年目	2年目	3年目
D1	従業員	A1	25,000人	25,000人	25,000人
D2	毎年新入社員が占める割合	モデル	9%	9%	9%
D3	毎年の新入社員	D1*D2	2,250人	2,250人	2,250人
D4	Dellプレミア導入前に、新入社員に機器が届くまでの平均時間	モデル	24時間	24時間	24時間
D5	Dellプレミア導入後に、新入社員に機器が届くまでの平均時間	モデル	16人	8人	8人
D6	Dellプレミアによって短縮された、新入社員に機器が届くまでの時間	D4-D5	8時間	16時間	16時間
D7	研修期間中の新入社員の生産性の割合	モデル	20%	20%	20%
D8	平均的な従業員1人の1時間あたりの人件費	TEI標準	40ドル	40ドル	40ドル
D9	生産性の回復率	TEI標準	50%	50%	50%
Dt	新入社員の効率性の向上	D3*D6*D7*D8*D9	72,000ドル	144,000ドル	144,000ドル
	リスク調整	↓ 15%			
Dtr	新入社員の効率性の向上（リスク調整後）		61,200ドル	122,400ドル	122,400ドル
3年間の合計：306,000ドル			3年間の現在価値：248,754ドル		

「当社では通常、新入社員には勤務初日にPCが届きます。世界全体で即時配送を利用できるようになったことと、自社倉庫にマシンを保管できることがその理由です。新入社員にすぐに仕事に取り組んでもらえるように、勤務初日にPCを支給するよう努めています。」

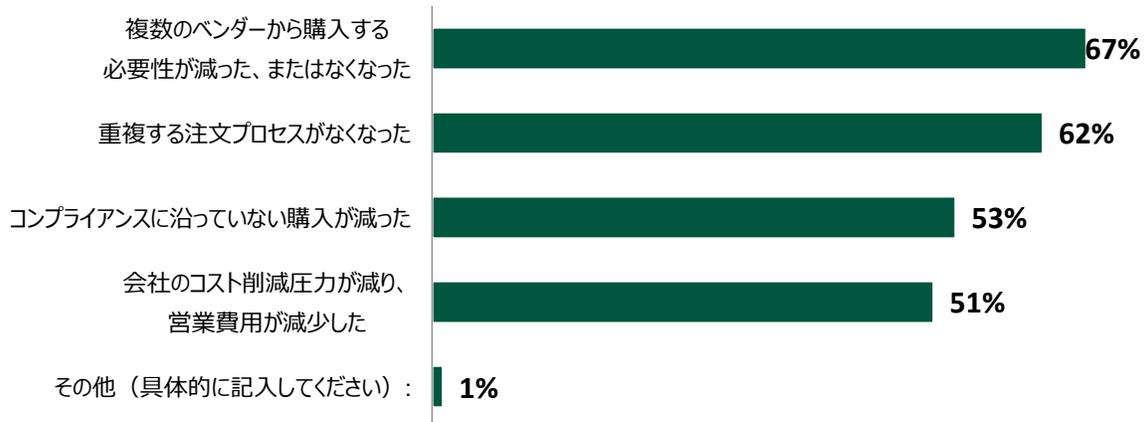
注文サポート担当リーダー、先端テクノロジー メーカー

「常に頭を悩ませていた問題の1つが、新入社員のことでした。新入社員のための注文を行うために、チケットを待つ必要がありました。今では待つ必要がありません。注文の担当者は、新入社員が入社することを把握しています。機器を注文するだけで、その機器が新入社員の勤務初日に合わせて準備されます。」

IT調達担当者、HVACおよび冷却システム メーカー

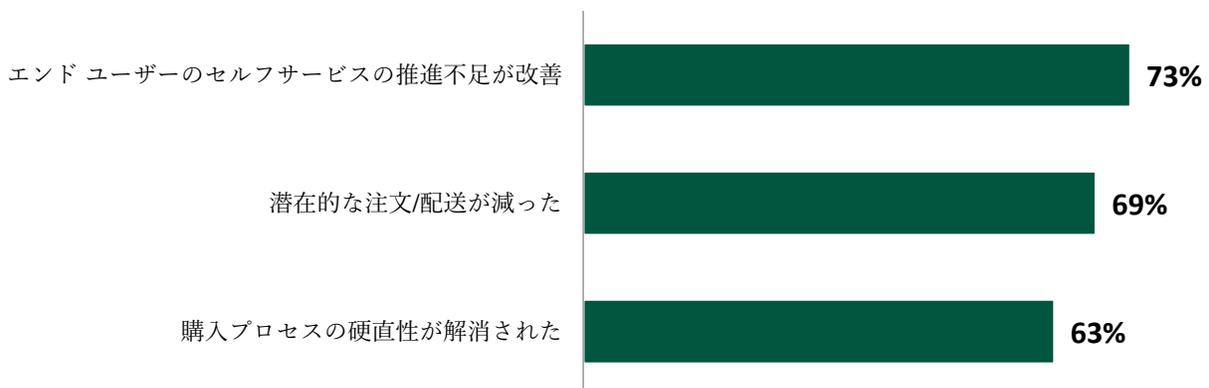
ERPとITSMの統合に関する要点

ERPの統合によって、環境内のどのような問題が解決されましたか？」という質問に対し、調査対象者は次のように回答しています。



母数：ITチームのマネージャー以上の役職で、ERP統合を行っている世界各地の意思決定者90人
出典：Dellの委託によりForrester Consultingが実施した調査（2023年11月）

「ITSMの統合によって、環境内のどのような問題が解決されましたか？」という質問に対し、調査対象者は次のように回答しています。



母数：ITチームのマネージャー以上の役職で、ITSM統合を行っている世界各地の意思決定者108人
出典：Dellの委託によりForrester Consultingが実施した調査（2023年11月）

定量化できない利益

調査対象組織は、組織で享受したものの定量化できなかった次のような追加のメリットについて述べています。

- **セルフサービスの機能が増加。** 使いやすく効率化されたプラットフォームにより、エンドユーザーが必要に応じて自分で機器（標準のデバイスや周辺機器など）を注文できる機能を提供しています。また、さまざまな部門にまたがるチーム（会計など）が、調達チームに負担をかけることなくレポートデータを簡単に取得できるようになりました。

「Dellプレミアは、マウスのクリックを最小限に減らすことを重視して設計されています。大きな長所は、カスタマイズできる点です。」

ITオペレーション担当責任者、トラフィック コントロール サービスおよび安全対策

「会計および財務部門が購入注文書の調整を行う場合は、ポータルへのアクセス、注文番号や請求番号、PO番号の確認、必要な項目のダウンロードなどを非常に簡単に行うことができます。…以前までは、Dellの財務サービス担当者に問い合わせ、メールでやり取りを交わす必要がありました。」

ITオペレーション担当責任者、トラフィック コントロール サービスおよび安全対策

- **配送の正確性の改善。** 調達チームとエンドユーザーは、配送を正確に予測できるため、Dellのデバイスが必要となる生産性向上期間について、効果的に計画を立てることができます。不正確な予測で生産性が損なわれることはありません。
 - HVACおよび冷却システム メーカーのIT調達担当者は、プロセスを詳細に説明し、次のように指摘しています。「[プレミアから]メールが送られるため、注文を追跡できます。注文状況を正確に把握できます。発送済みなのか、配送中なのかを確認できます。追跡番号も割り当てられるため、うまくコミュニケーションをとることができます。」
- **Dellの担当者との関係の強化。** Dellのアカウント担当者は、グローバルなワークフロー注文プロセスの自動化を活かして、継続的に改善できる領域を追加で顧客に提示することに注力します。調査対象者は次のように回答しています。
 - トラック、バス、およびディーゼル エンジン メーカーのエンドユーザー コンピューティング担当マネージャーは、チームではプレミアを利用して自分たちでさまざまな業務をこなしており、追加のサポートが必要な場合はDellに問い合わせていると説明しています。このマネージャーはForresterに次のように話しています。「Dellの担当者がバックアップソリューションになってくれているため、サポートが必要な場合や問題が生じた場合は、いつでも解決をサポートしてくれます。非常に助かっています。」
 - トラフィックコントロール サービスおよび安全対策を扱う組織のITオペレーション担当責任者は、次のように話しています。「当社のインサイドセールス担当者にとっての大きなメリットは、Dellは常に適切なリソースを割り当ててくれることです。こちらからの提案に対しても、いつも前向きです。「このプラットフォームを統合したい」、「プレミアにこの機能を導入してほしい」などとリクエストすると、そうしたフィードバックに真摯に耳を傾けてくれます。「その件はこちらからお問い合わせください。対応しません」などと言うことはありません。」

「当社には「家族経営のメンタリティがあります。親密な関係性が非常に重要です。当社とDellの関係性は、当社のアカウント担当者とDellのさまざまなリソースの連携が主な原動力となって、付加価値を生み出し続けています。見事としか言いようがありません。」

ITオペレーション担当責任者、トラフィック コントロール サービスおよび安全対策

柔軟性

柔軟性の価値は、お客様ごとに異なります。お客様がプレミアを実装し、後になって他の使用法やビジネス チャンスを認識するのには、次を含め、さまざまなシナリオがあります。

- **サステナビリティ。**トラック、バス、およびディーゼルエンジン メーカーのエンドユーザー コンピューティング担当マネージャーは、今後Dellの機器を注文する際には、サステナビリティに最大限に配慮するという目標を組織として設定していると回答しています。これには、よりエネルギー効率の高いデバイスの調達や、ドロップ SHIPPING プロセスの実装などが該当します。このマネージャーは次のように指摘しています。「曲面[モニター]を1つ購入したい場合は、基本的には4つ購入します。その方が費用は大幅に高くなりますが、[効率]はよくなるためです。より環境に優しく、エネルギーも節約できます。私たちはそうしたバランスを考え、より高い費用がかかっても、環境を考慮して排出量を抑えることの意義を理解しようと努めています。」

「当社は今年から環境に優しいITプロジェクトに取り組んでおり、主にエネルギーと梱包材の節約に力を入れています。今年は一括注文が増えています。…来年はドロップ SHIPPINGに力を入れていきます。意義深い取り組みです。」

エンドユーザー コンピューティング担当マネージャー、トラック、バス、およびディーゼル エンジン メーカー

- **ERPとITSMの統合。**プレミアの初期導入時にERPまたはITSMの統合を必要としていなかった組織は、統合を行うことで利益が高まる可能性があります。

また、柔軟性は特定のプロジェクトの一部として評価する際に定量化できます（詳細については「[付録A](#)」に記載します）。

「プレミアをグローバルに導入してから、自信が深まりました。」

注文サポート担当リーダー、先端テクノロジー メーカー

コストの分析

モデルに適用されるコストの定量評価データ

コスト総額							
参照	コスト	初期	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
Etr	Dellプレミアの内部での初期設定コスト	114,430ドル	0ドル	0ドル	0ドル	114,430ドル	114,430ドル
Ftr	継続的な内部管理とプログラム関連のコスト。	0ドル	246,675ドル	246,675ドル	246,675ドル	740,025ドル	613,444ドル
	コスト総額（リスク調整後）	114,430ドル	246,675ドル	246,675ドル	246,675ドル	854,455ドル	727,874ドル

DELLプレミアの内部での初期設定コスト

根拠とデータ。聞き取り調査対象者は、プレミアの実装は全体的に迅速かつ簡単だったと回答しています。Dellは組織向けのプレミアを、顧客がほとんど関与する必要がないようにしています。ただし、Dell製品とERPやITSMを併用するためには、内部での設定が必要になります。

モデリングと前提条件。モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- 4つのプレミアソリューションすべてを導入するための初期設定には、4人のFTEで約3か月を要しました。
- 設定を担当するFTE4人の人件費は1か月あたり8,292ドルです。

リスク。このコストが報告されたコストよりも高くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- より大規模で複雑性が高く、スケジュールに影響するロールアウト。
- お客様によるより実践的かつ継続的な管理。
- リクエストのキャンセルや遅延に影響するチームの応答性。

結果。Forresterはこれらのリスクを考慮に入れ、コストを15%上方修正し、3年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を114,000ドルとしました。

「設定の際には、Dellの担当者と電話で20分ほど話しました。使い方は簡単です。」

エンドユーザー コンピューティング担当マネージャー、トラック、バス、およびディーゼル エンジンメーカー

Dellプレミアの内部での初期設定コスト

参照	メトリック	ソース	初期	1年目	2年目	3年目
E1	Dellプレミアの設定を担当したFTEの人数	モデル	4人	0人	0人	0人
E2	Dellプレミアの設定に要した時間（月）	モデル	3月	0月	0月	0月
E3	Dellプレミアの設定を担当したFTEの1か月あたりの人件費（概数）	モデル	8,292ドル	0ドル	0ドル	0ドル
Et	Dellプレミアの内部での初期設定コスト	$E1 \cdot E2 \cdot E3$	99,504ドル	0ドル	0ドル	0ドル
	リスク調整	↑ 15%				
Etr	Dellプレミアの内部での初期設定コスト（リスク調整後）		114,430ドル	0ドル	0ドル	0ドル
3年間の合計：114,430ドル			3年間の現在価値：114,430ドル			

コストの分析

継続的な内部管理とプログラム関連のコスト。

根拠とデータ。1.5人のFTEがソリューションスイートの継続的な管理と開発を担当します。

モデリングと前提条件。モデル組織では、Forresterは次のことを想定しています。

- 1.5人のFTEが継続的にDellプレミアを管理します。
- 1回限りのデバイス構成のコストが毎年75,000ドル発生します。

リスク。このコストが報告されたコストよりも高くなる可能性がある要因には、次のようなものがあります。

- より大規模で複雑性が高い、一連の統合型システム。

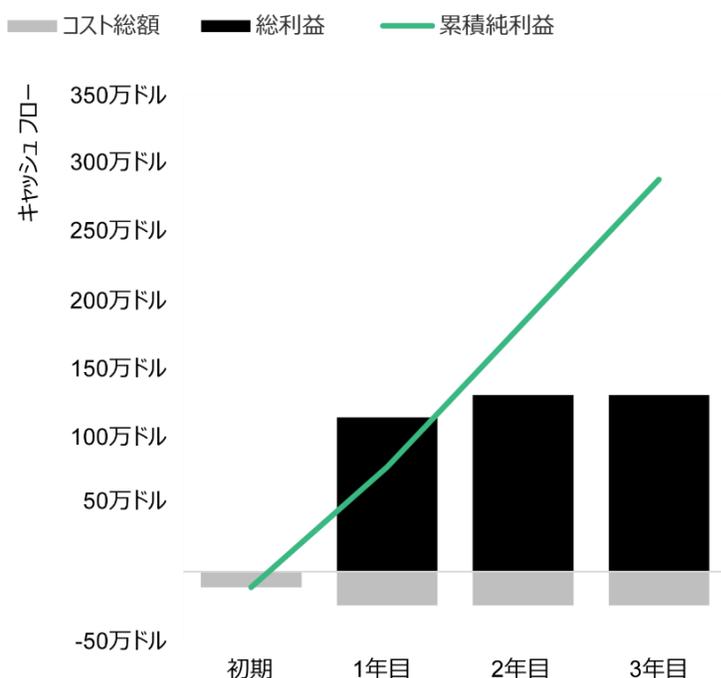
結果。Forresterはこれらのリスクを考慮に入れ、コストを15%上方修正し、3年間のリスク調整後の合計PV（割引率10%）を613,000ドルとしました。

継続的な内部管理とプログラム関連のコスト。						
参照	メトリック	ソース	初期	1年目	2年目	3年目
F1	継続的な管理と開発を担当するFTE	モデル	0人	1.50人	1.50人	1.50人
F2	熟練した調達担当マネージャーの平均年間人件費	TEI標準	0ドル	99,500ドル	99,500ドル	99,500ドル
F3	1回限りのデバイス構成のコスト	モデル	0ドル	75,000ドル	75,000ドル	75,000ドル
Ft	継続的な内部管理とプログラム関連のコスト。	$(F1 \cdot F2) + F3$	0ドル	224,250ドル	224,250ドル	224,250ドル
	リスク調整	↑10%				
Ftr	継続的な内部管理とプログラム関連のコスト（リスク調整後）		0ドル	246,675ドル	246,675ドル	246,675ドル
3年間の合計：740,025ドル			3年間の現在価値：613,444ドル			

財務サマリー

3年間のリスク調整後のメトリックのまとめ

キャッシュフロー図(リスク調整後)



「利益」と「コスト」のセクションで計算した財務データを使用して、モデル組織が投資した場合のROI、正味現在価値、投資回収期間を判断します。Forresterは、この分析での年間割引率を10%に設定しています。

ここでのリスク調整後のROI、正味現在価値、投資回収期間の値は、「利益」と「コスト」のセクションで調整していない結果に対し、リスク調整係数を適用することによって決定されます。

キャッシュフロー分析 (リスク調整済み推定値)

	初期	1年目	2年目	3年目	合計	現在価値
コスト総額	(114,430ドル)	(246,675ドル)	(246,675ドル)	(246,675ドル)	(854,455ドル)	(727,874ドル)
総利益	0ドル	1,134,859ドル	1,301,777ドル	1,301,777ドル	3,738,413ドル	3,085,584ドル
純利益	(114,430ドル)	888,184ドル	1,055,102ドル	1,055,102ドル	2,883,959ドル	2,357,710ドル
ROI						324%
投資回収期間 (か月)						6未満

付録A : TEI (TOTAL ECONOMIC IMPACT)

Total Economic Impact (TEI)は、Forrester Researchによって開発された方法論です。TEIは、テクノロジーに関する社内の意思決定プロセスに役立ちます。また、ベンダーが自社の製品やサービスの価値提案を顧客に伝える際にも役立ちます。TEI方法論を使用すれば、経営幹部などの主要なステークホルダーに対してITイニシアティブの具体的な価値を提示および実証し、正当性を示すことができます。

TEI (Total Economic Impact)のアプローチ

利益は、製品によってビジネスにもたらされる価値を表します。TEI方法論では、利益の測定値とコストの測定値に同じ加重値が課されるため、組織全体に対するテクノロジーの影響を詳細に調べることができます。

コストでは、製品の提案された価値や利益を実現するために必要となる費用がすべて考慮されます。TEIのコストカテゴリーでは、ソリューションに関連する継続的コストについて、既存環境で追加コストが発生する場合は、それも考慮されます。

柔軟性は、実施済みの初期投資の上に構築され、将来の追加投資のために取得できる戦略的価値を表します。その利益の獲得能力があるということは、見積り可能なPVがあることを意味します。

リスクでは、1) 見積りが元の予測値と一致する可能性と、2) 見積りが長期間にわたってトラッキングされる可能性を考慮して、利益とコストの見積りの不確実性を測定します。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)

利率（割引率）を指定して（割引後の）コストと利益を見積った現在価値。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)

利率（割引率）を指定した（割引後の）将来の正味キャッシュフローの現在価値。通常、プロジェクトのNPVがプラスの場合、投資すべきであることを意味します。ただし、他のプロジェクトのNPVの方が高い場合を除きます。

投資収益率(ROI)

プロジェクトの期待収益をパーセンテージで表したもの。ROIの計算は、純利益（利益からコストを減じた値）をコストで除算します。

割引率

資産の時間的価値を考慮するために、キャッシュフロー分析で使用される利率。通常は、8～16%の割引率が使用されます。

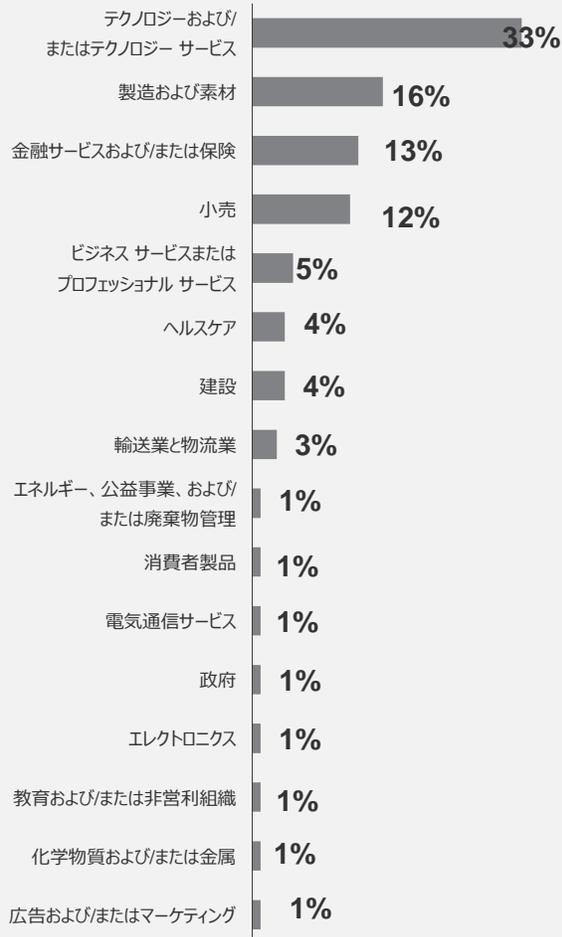
投資回収期間

投資の損益分岐点。これは、純利益（利益からコストを減じたもの）が初期投資またはコストと等しくなる時点です。

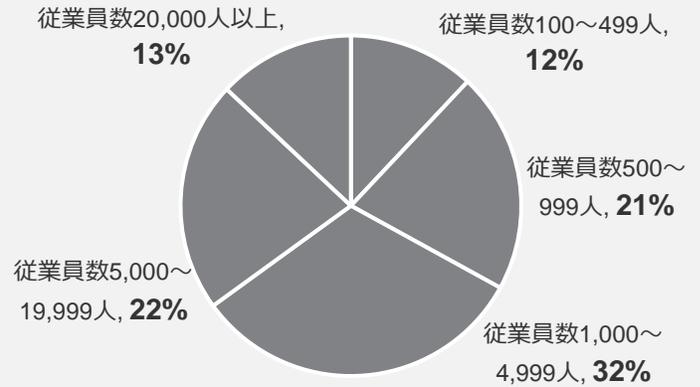
「初期投資」欄には、「0年目」または「1年目」の初めに発生する未割引コストが記載されます。その他のすべてのキャッシュフローは、年末時点の割引率を使用して割引されます。PVは、コストおよび利益見込み額の合計金額ごとに算出します。要約表のNPV計算値は、初期投資と各年の割引後キャッシュフローの合計です。利益総額、コスト総額、およびキャッシュフロー表での合計値と現在値の計算では、端数処理のため、実際に加算値と合致しない場合があります。

付録B：アンケート調査対象者の詳細

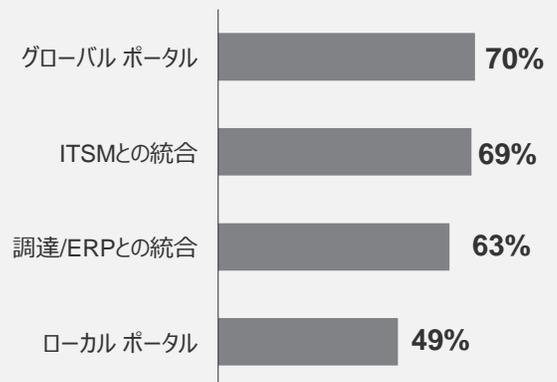
「お客様の組織が属している業界に最も当てはまるものは、次のうちどれですか？」



「概算として、世界全体で貴社/貴組織の従業員数は何名ですか？」



「Dellプレミアのどのコンポーネントを使用していますか？（該当するものすべてを選択してください。）」



「御社が所在する地域を選択してください。」



母数：世界各地の意思決定者（ITチームのマネージャー以上の役職）207人
出典：Dellの委託によりForrester Consultingが実施した調査（2023年11月）

付録C：補足資料

関連するForrester Research

「[2023 Buyer Insights: Procurement Professional](#)」、Forrester Research, Inc.、2023年12月4日。

「[Transform Procurement For Future Fit Supply Chains](#)」、Forrester Research, Inc.、2023年8月21日。

付録B：文末脚注

¹ Total Economic Impact (TEI)は、Forrester Researchによって開発された方法論です。TEIは、テクノロジーに関する社内の意思決定プロセスに役立ちます。また、ベンダーが自社の製品やサービスの価値提案を顧客に伝える際にも役立ちます。TEI方法論を使用すれば、経営幹部などの主要なステークホルダーに対してITイニシアティブの具体的な価値を提示および実証し、正当性を示すことができます。

FORRESTER®