

## 要旨

様々な業界の企業は、ますます多くの従業員がWebベースのアプリケーションを利用し、あらゆるデバイスから、時間や場所を問わず情報にアクセスしていることを認識しています。IT企業は、従業員が柔軟にビジネスアプリケーション（ブラウザを中心とした）にアクセスできる環境を提供するだけでなく、セキュリティ、スピード、ユーザーエクスペリエンスの質を低下させないよう懸命に努力しています。Forresterが実施した調査によると、多くのナレッジワーカーは、1日の大半を様々なデバイスから、ブラウザベースのビジネスアプリケーションを使って仕事をしており、効率よく仕事をするためにはどんな場所においても情報にアクセスできる環境が不可欠であることが分かっています。クラウドサービスを利用している企業の81%は、新規アプリケーション導入時にクラウドを優先しています。この事実から、業務の生産性を維持するためには、高速で信頼性の高い安全なブラウザを使用することが重要であることがわかります。<sup>1</sup>

Google™ はForrester Consultingに、Total Economic Impact™（TEI：総経済効果）調査の実施およびデフォルトブラウザとして Chrome ブラウザを展開した場合に想定される投資利益率（ROI）の検証を委託しました。この調査の目的は、企業が全デバイスに Chrome ブラウザを展開した場合の潜在的な財務効果を評価するためのフレームワークを提供することです。

Chrome は、デスクトップ、ノートパソコン、スマートフォンなどのあらゆるデバイスにおいて、世界で最も使用されているブラウザです。Chrome は個人向けとしてよく知られていますが、ビジネス向けのソリューションや機能が強化されたため、現在では導入する企業が増えています。Chrome ブラウザの導入により、IT部門は従業員のインターネットの使用を細かく制御したり、プロセスを標準化して一元管理したりできる他、セキュリティを強化してマルウェアやフィッシング詐欺から会社のデータを守ることができます。さらに、Webサイトやビジネスアプリケーション速度の向上だけでなく、環境設定が保存され、デバイス間で同期することができるため、業務効率が高まります。

この投資がもたらすメリット、費用、リスクをより明確に理解するために、Forresterは Chrome デバイスを数年にわたって使用している複数の顧客にインタビューしました。今回の調査に参加したのは、業務の効率化やIT部門の負担軽減のために、社内の全デバイスに Chrome ブラウザを導入している顧客です。インタビューを受けた顧客は、Chrome ブラウザを導入した理由を以下のように説明しています。

- ▶ 店舗、企業オフィス、リモートオフィスで使用しているWebブラウザのバージョンや数を集約し、きめ細かい制御や管理作業の簡易化を実現するため。
- ▶ オンプレミスサーバーへの高額投資を避け、クラウドファースト戦略を実践し、どこからでも情報にアクセスできる環境を従業員に提供できるようにするため。
- ▶ 地域ごとのアップデートの展開・管理作業をなくし、世界80か所の拠点に自動的にアップデートを適用するため。
- ▶ データが安全に守られ、不具合や遅延なく新しいプロダクトが機能するようにし、顧客体験を向上するため。
- ▶ 従業員層に合わせてホームページをカスタマイズしたり、組み込みのポリシーを利用して手作業を排除したりするため。

# Chrome™ ブラウザの Total Economic Impact™ (TEI：総経済効果)

企業向け Chrome™ ブラウザを導入した場合のビジネスメリットと費用削減効果



IT リソースの  
生産性向上：  
50 万 4 千ドル



問題修復時間の  
短縮：110 万ドル



エンドユーザーの  
生産性向上：  
580 万ドル



メリット実現までの  
期間：6 カ月



**ROI**  
**1,344%**



**PVメリット**  
**740万ドル**



**NPV**  
**690万ドル**



**ペイバック**  
**6カ月未満**

「当社のビジネスは進化しています。従業員は、瞬時にインターネットに接続し、情報にアクセスし、どこにいてもデータ共有や共同作業ができる環境を必要としています。Chrome なら、こうした環境を実現するツールが揃い、セキュリティ面で妥協する必要もありません」

小売企業のITアドバイザー



Forresterは、医療、製造、小売などの業界から、顧客と直に接するグローバル企業5社を選び、インタビューを実施しました。この5社では、クラウド移行ジャーニーの一環として Chrome を導入しています。Forresterは、Chrome ブラウザがビジネスにもたらす総合的な経済効果を把握するために、顧客インタビューから集めたメリットと費用に関するデータに基づいて、架空の複合組織を構築しました。この組織は、Forresterがインタビューした企業を象徴するものであり、次のセクションで集約的な財務分析を示すために使用されます。この調査は、Chrome ブラウザへの投資による直接的な費用削減効果と段階的に表れるメリットを定量化することを目的としています。組織によっては、規模の拡大やデータ侵害の減少、充実した顧客データやユーザー分析データの取得など、その他のメリットがもたらされる場合がありますが、そうしたメリットは今回の調査で定量化していません。

## 主な調査結果

Forresterによる Chrome ブラウザの既存顧客5社へのインタビューとその後の財務分析の結果、従業員数が50,000人、エンドポイントデバイス（デスクトップ、ノートパソコン、スマートフォン）数が75,000台の組織では、3年間で費用が515,000ドル発生する一方、メリットは740万ドル以上獲得でき、正味現在価値（NPV）は690万ドルとなりました。また、Chrome ブラウザの投資利益率（ROI）は3年間で1,344%にもなります。インタビューを受けた組織は、導入完了後6か月以内に投資を回収できたと述べています。ペイバックは、ビジネス環境に Chrome ブラウザを展開・統合するために投じた費用を回収することを指します。

**定量化したメリット：**以下のリスク調整後の定量化したメリットは、インタビューと調査を受けた企業のデータをまとめた、架空の複合組織の財務分析です。すべての値は3年間の正味現在価値（NPV）として報告されます。

### ITリソースの生産性向上により、504,000ドル以上を削減。

この調査のためにインタビューを受けた顧客は、正式なブラウザとして、全社規模で Chrome を導入し、効率化に成功しています。Chrome を導入すると、IT管理者は300以上のポリシーを定義し、クラウドの管理コンソールから、デバイスレベルやユーザーレベルでポリシーを即座に設定できるため、IT部門の負担が大幅に軽減されます。開発者は、ビジネスアプリケーションの構築、テスト、展開や全社規模での拡張機能の管理を、使いやすい1つのブラウザで行うことができます。さらに、互換性のないレガシーアプリケーションの場合でも、Chrome はWebサイトをレガシーブラウザに転送する拡張機能を提供しており、全社規模での Chrome 導入をすべからざる根拠となります。

### 3年間でセキュリティ上の問題が97%減少し、問題解決までの時間を短縮。

Chrome ブラウザは、マルウェアやフィッシング詐欺の高度な技術を事前に検知して排除する機能を備え、組織のエコシステムを最新の状態に保ちます。最新のアップデートが自動で展開されるため、IT部門は導入後のテストやパフォーマンスを確認する手間を省くことができます。

Chrome では、セーフブラウジング、タブのサンドボックス化、サイト分離といった最高水準のテクノロジーを駆使してセキュリティ上の問題を軽減し、セキュリティを強化しています。インタビューを受けた顧客はすべて、3年間でマルウェアやフィッシング攻撃、ブラウザに関連するその他のセキュリティ問題が97%減少したと述べています。

「Chrome のおかげで、80か国での運用を統合する移行作業を、短時間で簡単に、最も費用対効果の高い方法で進めることができました。Chrome ブラウザ は、2つの大規模な ITシステムの統合に際して、ビジネスの継続性を確保するのに役立ちました。地域全体で、標準ポリシーを適用したデスクトップデバイスとモバイルデバイスを簡単に導入できました」

製造企業のコラボレーション部門責任者



### 1週間でナレッジワーカー1人あたり30分を節約でき、エンドユーザーの生産性が向上。

Chrome を使用すると、ビジネスアプリケーションが高速化するだけでなく、ブックマーク、履歴、拡張機能などユーザーの環境設定がどのデバイスでも維持されるため、従業員の生産性が向上します。インタビューを受けた顧客によると、各社のナレッジワーカーは、パフォーマンスや柔軟性の向上、ビジネス機能の強化により、1週間で少なくとも労働時間を30分削減できました。このメリットを年間で換算すると、従業員1人あたり、フルタイムで3日間以上の生産性が向上することになります。

**定量化できないメリット：**インタビュー対象となった組織は以下のような定量化できないメリットも獲得しています。

- ▶ **ナレッジワーカー以外の従業員の生産性が向上。**インタビューを受けた顧客は、すべての従業員が Chrome ブラウザ の持つ柔軟性の恩恵を受けていると報告しています。Forrester は、日常業務にブラウザベースのアプリケーションを主に利用しているエンドユーザーのみを対象として、メリットを定量化しました。
- ▶ **Chrome ブラウザ の導入により、ビジネスアプリケーションのパフォーマンスに関するヘルプデスクへの問い合わせ件数が減少しています。**
- ▶ **技術的タスクへ割く時間を、付加価値の高い戦略的イニシアチブへ再配分できます。**
- ▶ **データ侵害やセキュリティ侵害に関連する費用を削減しています。**
- ▶ **24時間365日、電話やメールで Chrome ブラウザ のサポートを受けられます。** Google は、有料の追加サービスとして、トラブルシューティング、展開、管理、構成を支援するエンタープライズサポートを提供しています。

**費用：**以下のリスク調整後の費用は、インタビューを受けた企業のデータをまとめたもので、それらの組織を複合した財務分析を反映しています。すべての値は3年間の正味現在価値（NPV）として報告されます。

Forresterが今回行った分析には、Chrome ブラウザ のエンタープライズアップグレード料金は含まれていません。インタビューを受けた組織では、Chrome Enterprise アップグレードパッケージとして Chrome ブラウザ を導入しており、ブラウザの費用は別途発生していません。企業は、ユーザー単位の年間料金で Chrome ブラウザ 向けのサポートサービスを購入できますが、インタビューを受けた組織はいずれもこのオプションを選択していませんでした。以下の項目には、Chrome ブラウザ の管理に伴う内部の導入費用と継続的なリソース費用のみ示しています。

**Chrome ブラウザ の導入・統合費用は、合計で約230,000ドル。**顧客によると、導入期間中、IT管理者、マネジメント、開発者、デスクトップ開発者などフルタイムのITリソース約8人が5か月間にわたり、すべてのエンドポイントに Chrome ブラウザ を展開する作業に従事し、業務時間の50%を費やしました。こうした作業時間には、レガシーアプリケーションの計画とテスト、ポリシーの開発と適用、プロファイルやアクセシビリティの設定、Chrome をデフォルトブラウザにするための変更管理などが含まれます。

**Chrome ブラウザ の年間サポート費用は約115,000ドル。**ポリシーやアップデートの管理、新規およびレガシーアプリケーションとの互換性の確保、Chrome のトラブルシューティング要件の管理に対応する内部ITリソースの年間費用などが含まれます。

<sup>1</sup>出典：『Rethink Technology In The Age Of The Cloud Worker』、Google の委託を受けてForrester Consultingが2018年7月に実施した調査。

