

時代の 変化に 乗り遅れない ために

企業の視点で考えるローコード
オートメーション



目次

03 エグゼクティブサマリー

レポートの説明と目的

インテリジェントオートメーションの定義

重要なポイント

06 トレンドと調査結果

人

プロセス

テクノロジー

22 まとめ

調査の範囲と方法



エグゼクティブサマリー

エグゼクティブサマリー

企業は、データの新しい流れと、拡大し続けるカスタマーエンゲージメントの可能性によって生み出される大きな課題と機会に直面しています。企業は増大する需要に対応し、非効率性を減らし、デジタルソリューションを迅速に展開するため、インテリジェントオートメーションに注目しています。

インテリジェントオートメーションは、業務プロセスと顧客体験をつなぐシームレスなCenter-out™アプローチの原動力です。インテリジェントオートメーションによって、ケースマネジメントを基盤として使用し、一元化された人工知能(AI)、ハイブリッドなRobotic Process Automation(RPA)、ローコードのアプリ開発を統合して、現在の保有データと、顧客とチームに体験して欲しい体験とのギャップを埋めることができます。

しかし、インテリジェントオートメーションへのアプローチのすべてが、等しくインテリジェントで効果的であるとは限りません。業界のリーダーがインテリジェントオートメーションをどのように活用し、他の企業がどのような点で遅れているのかということを理解することにより、企業はオートメーションを推進するうえで、ビジネス上の重要な優先事項を実現するための最善の方法を見つけることができるようになります。

インテリジェントオートメーションの定義: 人、プロセス、 テクノロジーの統合

この調査では、**インテリジェントオートメーション**をプロセスを統合し、顧客の業績を向上させ、業務を加速させる、デジタル変革の原動力と定義しています。

これには通常、AI、RPA、ローコードアプリケーション開発の要素が含まれており、特定の企業のニーズと業界標準に焦点を合わせながら、**人、プロセス、テクノロジー**の価値のバランスをとる革新的な戦略が必要となります。自動化され、展開されるテクノロジーのレベルは、企業内のガバナンス戦略の成熟度、業務固有のニーズ、およびビジネスユーザーがインテリジェントオートメーションをツールとして利用する範囲によって大きく異なります。

Pegaのインテリジェントオートメーションに関する調査は、多くの業界がローコードアプリケーションとプロセスを統合するビジネスソリューションを積極的に探し求め、IT部門をそれ以外の部門と強力で連携させようとしているということを前提にしています。しかしながら、当社の調査では、リーダー企業(先頭に立つ業界)とフォロワー企業(遅れをとっている企業)を明確に区別できる幅広い調査結果を得ることができました。以下では、インテリジェントオートメーションを使用して競争相手との差別化を目指す企業にとって重要となるポイントを説明していきます。

インテリジェントオートメーション:

プロセスを統合し、顧客の業績を向上させ、業務を加速させるデジタル変革の原動力。

重要なポイント

時代の変化に乗り遅れないために

ほんの数年前にインテリジェントオートメーション分野でリーダーとなっていた企業でも、現在の基準で判断すればすでに時代遅れになっているかもしれません。当社の調査データは、インテリジェントオートメーションが驚異的なペースで進んでいることを明確に示しています。テクノロジーとプロセスの再評価と更新を継続していない企業は、不利な立場に置かれることが分かっています。現在はまだAIとRPAが最先端の技術であるように見えるかもしれませんが、当社の調査対象であるリーダー企業は、すでにAIとRPAの代わりにローコードソリューションへの積極的な投資を始めています。

経営陣の賛同を得る

この調査には、インテリジェントオートメーションの成熟、および企業の経営陣全体からの賛同と連携の相関関係を確認する多くのデータポイントが含まれています。経営陣の連携のあるプロセスとガバナンスは、連携のない個別のインテリジェントオートメーションを現在と将来の展開のための一貫性のある戦略に変えることができます。

ビジネス戦略をインテリジェントオートメーションの開発プロセスに組み込む

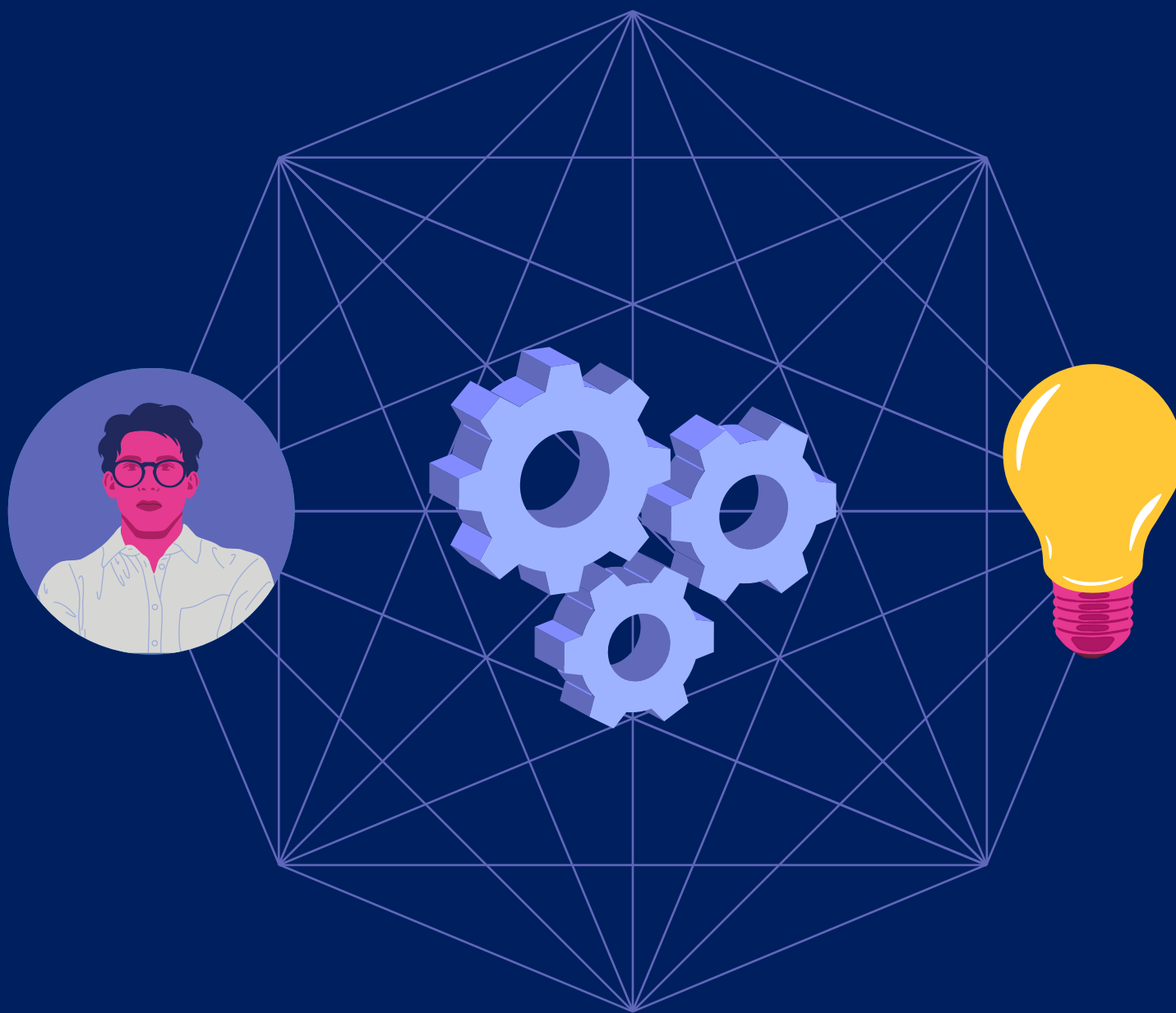
フォロワー企業(時代に乗り遅れた企業)は、ビジネスユーザーを早い段階で開発プロセスに導入することの価値を認識していない可能性があります。対照的に、リーダー企業は、プロトタイプ段階から連携を意識することにより、ユーザーエクスペリエンスの改善、規制コンプライアンスの向上、およびビジネス目標を達成するローコードアプリケーションの開発が促進されると考えています。

強力なプロセスを実装して、企業全体のサポートを実現する

インテリジェントオートメーション分野をリードする企業は、単にその価値を理解しているだけではありません。これらの企業は、デジタル変革とローコード開発のすべての側面への参加を奨励することにより積極的なサポートを行っています。このことは、イノベーションのビジネス価値を示すことにもつながります。

強力なガバナンスの枠組みを計画し、実装する

リーダー企業は、インテリジェントオートメーションの枠組みを標準化する必要性を認識しています。また、リーダー企業では、拡張と再利用を可能にする包括的な必要条件に沿って、インテリジェントオートメーションが展開されています。フォロワー企業では、不明確な枠組みの中で業務が行われているか、枠組み自体が存在しません。



トレンドと調査結果

インテリジェントオートメーションの3つの柱

人:真の変革のためにITおよび分野を横断する業務ユニットを参加させる

「人」が重要な理由は、すべての技術の進歩とその技術を利用するために作られたすべてのプロセスが、それを利用する人間の先見性と努力に左右されるからです。**意思決定者はあらゆる段階で重要な役割を果たすため、インテリジェントオートメーションには多くの擁護者が必要です。**擁護者の主な役割の1つは、すべてのレベルの従業員がテクノロジーを理解し、支持し、使用することを推進する企業全体の文化を作ることです。

Gartnerは、顧客のニーズを十分に理解するIT部門を持つ組織が、2024年までに他の競合会社に顧客体験指標で20%の差をつけると予測しています。¹これは、インテリジェントオートメーションに必要な要素の1つが表れたものにすぎません。事業運営には、プロトタイプ段階からコンプライアンス要件へのアップグレードまで、あらゆる展開でIT部門との連携が必要です。日々の課題を解決し、市場の要求に適応するには、連携と構造の構築が鍵となります。

企業には2つのことが必要です。まず、適切なスキル、態度、推進力を備えたチームを持つこと、そして、協力し合える環境を作り、リスクを最小限に抑え、最大限の業績を達成するための優れたガバナンスを保持することです。当社の調査では、業界のリーダー企業が、ローコード分野に多様な人材を取り入れることに最も力を入れていることが示されています。

現在、取締役会に直接意見を提示できるデジタル変革チームを保有している企業は、調査回答企業のわずか18%にすぎません。ただし、全体的には、企業の業務部門と技術部門の連携、ガバナンスの強化、部門を超えた戦略的強化、および新しいアプリケーションを構築するためのプラットフォームの増加が報告されています。また、サイロ化された開発は減少し、データの透明性が高まっていることも報告されています。さらに、経営陣からの包括的・協調的なサポートのある企業は、企業全体でインテリジェントオートメーションのサポートを受けられる可能性が高まる傾向にあります。このような企業では、そうでない回答企業に比べ、レガシーシステムまたは現状のシステムの改善にローコード、AI、RPAを使用している割合が若干高くなっています。リーダー企業はローコードアプリケーションの再利用では、はるかに先を進んでおり、すでに包括的なインテリジェントオートメーションの枠組みを将来の計画に組み込んでいます。

「リーダー企業は、インテリジェントオートメーションを組織全体で正式な枠組みとして取り入れ、プロセスの一貫性と再現性を高める企業文化と戦略的構造を構築しています。」



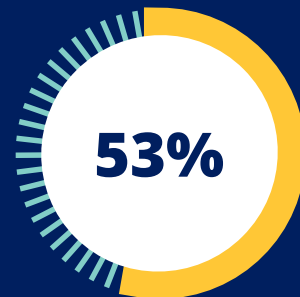
¹ Gartner 「Top Strategic Technology Trends 2021」より。TechRepublicから取得。

企業内の全員がインテリジェントオートメーションとそのプロセスに貢献することで、その企業がリーダーとして優位に立てる可能性が高まります。

調査に参加したリーダー企業は、ビジネスユーザーにインテリジェントオートメーションを開放し、大きな進展を成し遂げています。リーダー企業と普通の企業で差がつくのは、ユーザーが利用できる業務機能の数です(調査回答企業のうち、ビジネスユーザーがローコードアプリケーションとプロトタイプを開発する「機会がほとんどない」と述べている企業はごくわずかです)。

取締役会全体からの賛同を得られない企業は不利な立場に置かれるため、インテリジェントオートメーションの達成には複数の擁護者が必要です。また、リーダー企業になるには、IT部門および業務部門におけるインテリジェントオートメーションに対する**全面的なサポート**と主要な意思決定者全員の**積極的な参加**も欠かせません。当社の調査では、このような経営陣の監督と参加のある回答企業の53%が、すべての業務部門でアプリケーション構築のための連携ができていると報告しています。対照的に、インテリジェントオートメーション戦略を推進する幹部の支持者が1人しかいない(さらに完全な取締役会の賛同、監督、参加がない)企業のうち、リーダー企業レベルの投資ができている企業の割合は、わずか4分の1です。

ソフトウェアおよびエンジニアリング事業に携わる回答企業の方が、業務部門とIT部門間の強い連携を報告している割合が高く、組織全体でインテリジェントオートメーションを支える動機が、依然として主にテクノロジー側から起きている可能性を示唆しています。このことは、フォロワー企業が、インテリジェントオートメーションの価値をビジネス目標に結び付ける努力をしていく必要があることを意味しています。また、業務部門とIT部門の両方が、要件収集、プロトタイピング、アプリケーション開発に関する戦略の策定に参加しやすい環境を作ることも不可欠です。



53%が、**すべての業務部門でアプリケーション構築のための連携ができていると報告**



このことは、リーダー企業がすべての分野でシチズンデベロッパーを積極的に採用していることを意味しているのでしょうか。必ずしもそうではありません。調査対象企業の大部分は、社内のシチズンデベロッパーが5人以下であると回答しています。リーダー企業の約3分の1は、シチズンデベロッパーの数を5~10人と報告しており、10~50人のシチズンデベロッパーを持っているのは、わずか9%です。シチズンデベロッパーの数を100人以上と報告した唯一の回答企業は、経営陣からの支援のないフォロワー企業でした。

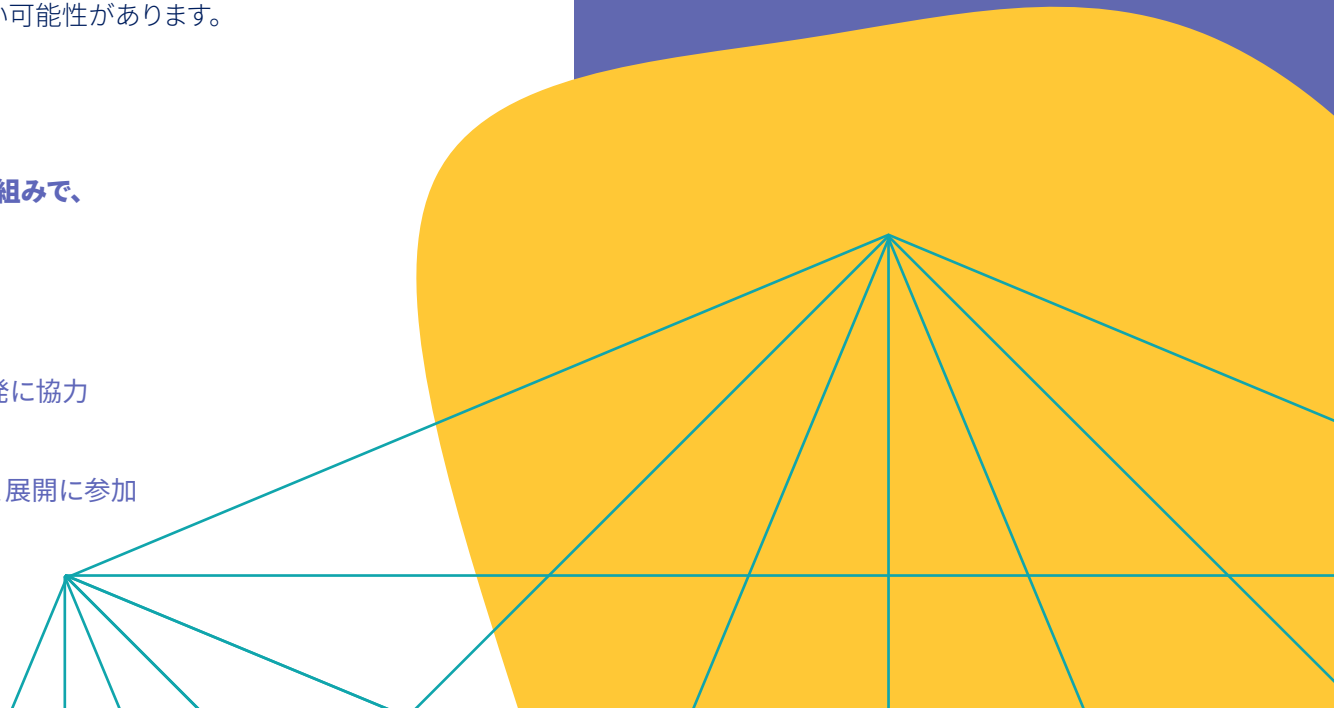
これらのデータから、デベロッパーの数よりも、デベロッパーが働く環境の方が重要であることが分かります。インテリジェントオートメーションがサイロ化され連携のないプロセスとなっている場合、シャドーITと非効率的な投資のリスクが高まり、ビジネス目標を達成することができません。リーダー企業は強力なガバナンス構造と連携に重点を置いているため、デベロッパーの人数が若干多い場合もあります。しかし、競合他社との差別化を決める要素は、デベロッパーが作るアプリケーションの品質と有用性です。

当社の調査では、フォロワー企業がインテリジェントオートメーションを理解しているという状況に留まる一方、リーダー企業は、あらゆるタイプの人材にアプリケーションの設計、テスト、導入を行う機会を与えて、アプリケーションの展開を推進していることが分かりました。またデータは、多くのフォロワー企業で、デジタル変革が依然として技術的な課題となっていることも示しています。インテリジェントオートメーションを推進するCTOがいる回答企業の5分の1は、テクノロジーのサポートが不足していると報告しており、ビジネスユーザーは、開発と計画には参加できていない可能性があります。

調査では、全体としてインテリジェントオートメーションの取り組みで、「人」が重要な役割を果たすことが明確になっています。

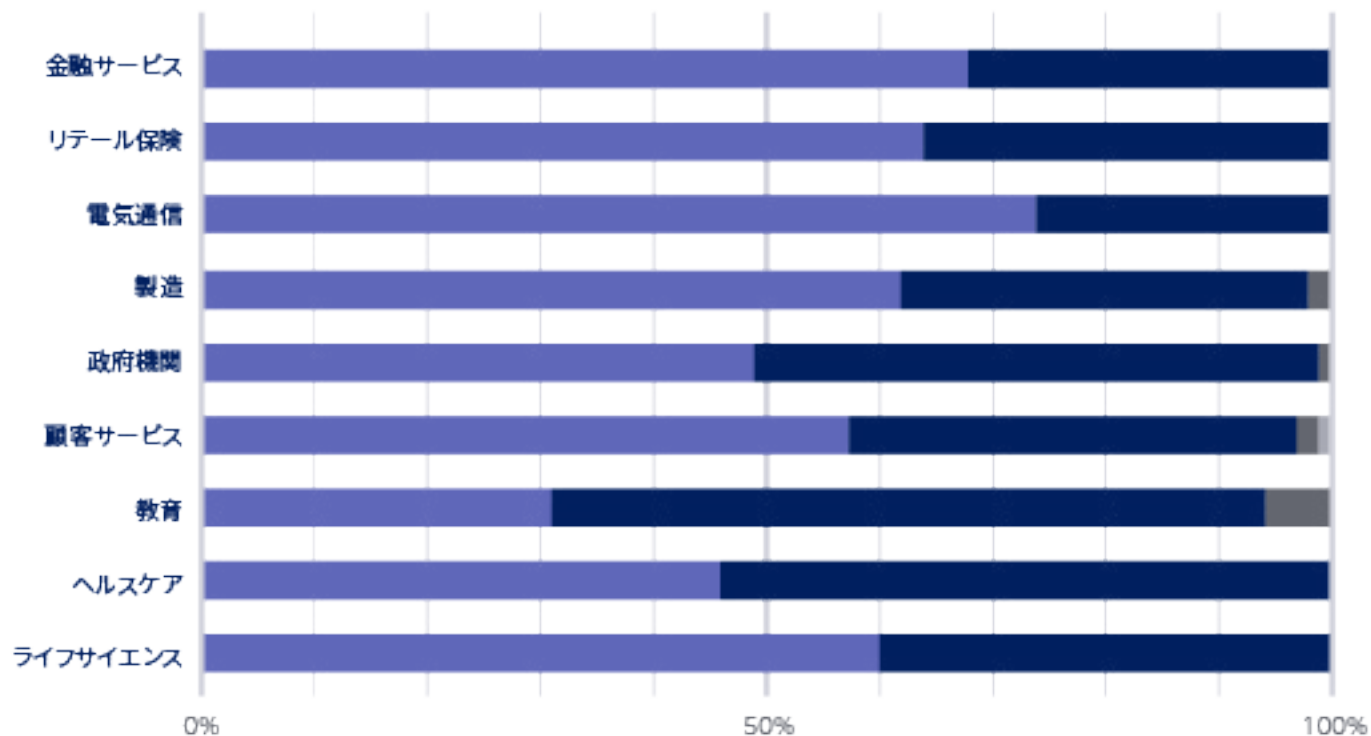
- 経営陣は、賛同と監督によって方針を決定します。
- 業務部門とIT部門は、すべての段階でアプリケーション開発に協力する必要があります。
- 多様な人材が、ローコードアプリケーションの構築、テスト、展開に参加する必要があります。

「インテリジェントオートメーションがサイロ化され連携のないプロセスとなっている場合、シャドーITと非効率的な投資のリスクが高まり、ビジネス目標を達成することができません。」



業務部門とIT部門がどの程度効果的に連携しているか

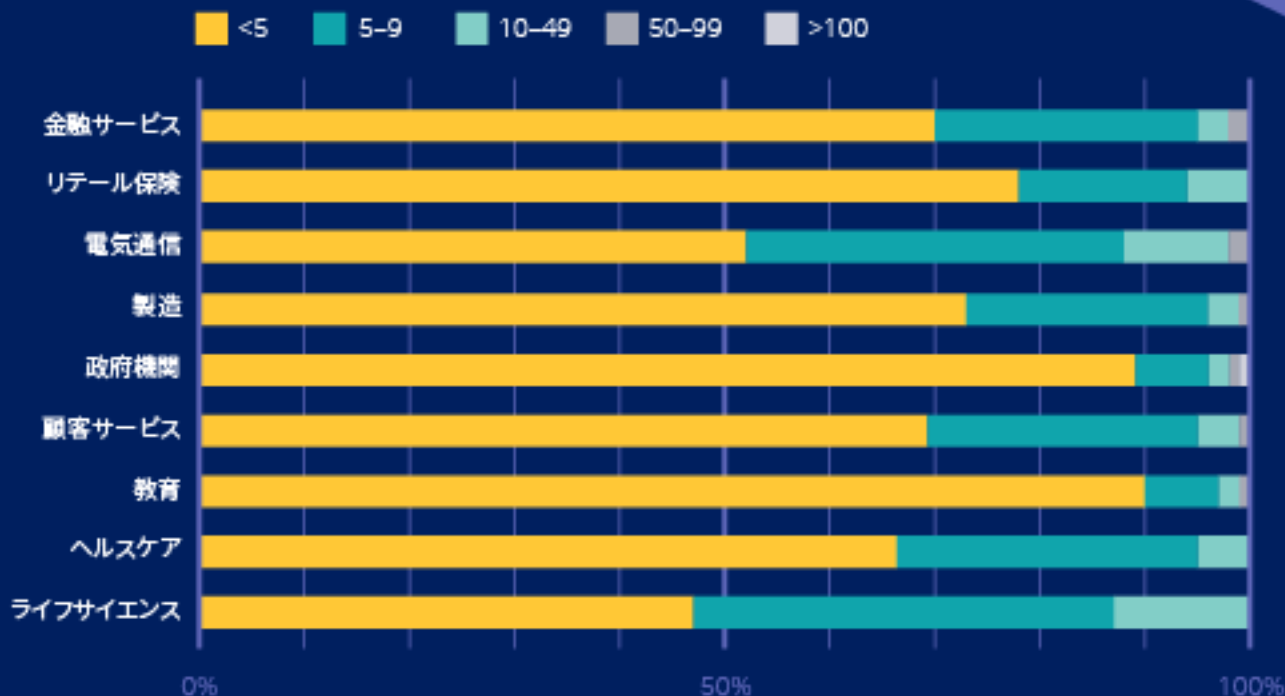
- 経営陣が大きく関与する効果的な部門間戦略がある
- 多くの部門/職種と連携した効果的な戦略がある
- 全体的な戦略や部門間の連携がない
- 業務部門とIT部門が効果的に連携していない



電気通信分野の回答企業の74%が、効果的な部門間のデジタル変革戦略と強力な経営陣の監督があると回答しているのに対し、政府機関では49%となっています。

下記の定義に従うと、組織内で「シチズンデベロッパー」と呼ばれる人は何人いるか

シチズンデベロッパーとは、企業のIT部門に許可された開発環境とランタイム環境を使用して、他のユーザーが利用する新しいビジネスアプリケーションを作成するユーザーを指します。



電気通信の回答企業の36%、ヘルスケア/ライフサイエンスの回答企業の35%には、5~9人のシチズンデベロッパーがいます。
教育 (2%)、政府機関 (7%)、保険 (16%) は遅れをとっています。

プロセス:ガードレールとガバナンスを通じて企業の機敏性を維持する

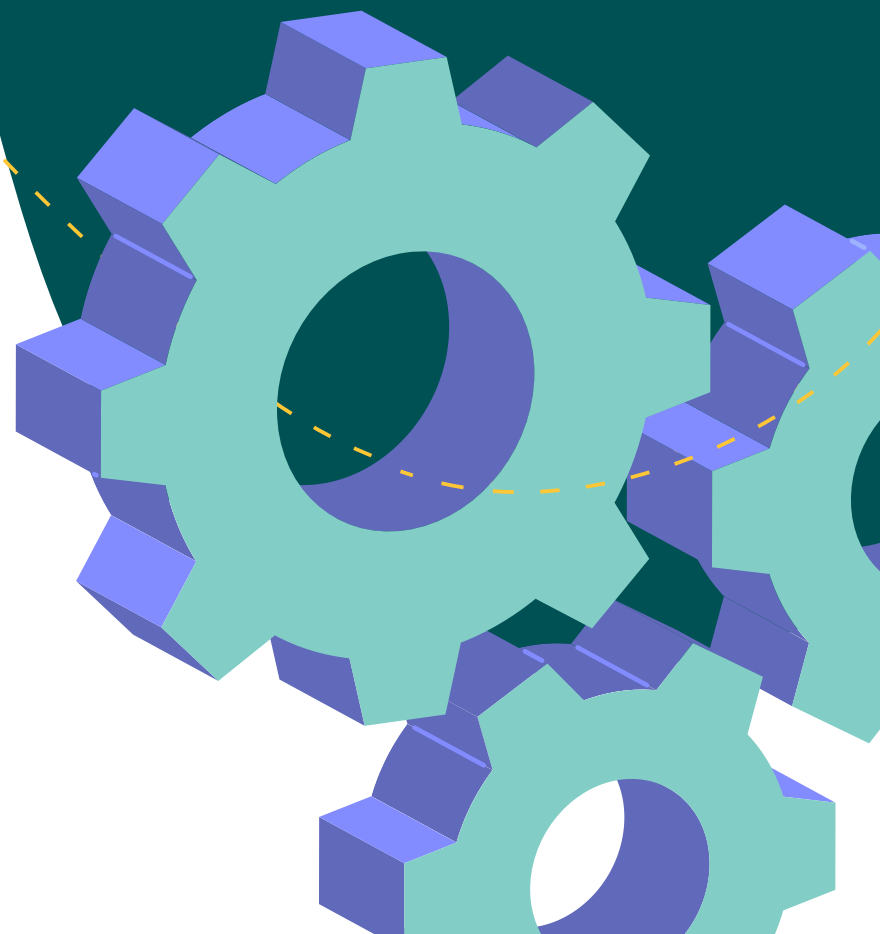
ローコード革命は順調に進んでいます。開発プラットフォームの世界市場は、2019年に100億ドルをわずかに超えた程度でしたが、2030年までには1,870億ドルに達すると予測されており²、デジタル変革はあらゆる業界で加速しています。難易度の高いソフトウェアプログラミングが直感的なインターフェイスに置き換えられ、高度なスキルを持つプログラマーだけでなく、優れたアイデアを持つ多くのスタッフが、ビジネス、パートナー、顧客により良い結果をもたらすアプリケーションを作成することができます。

では、何が問題となるのでしょうか。多くの企業にとって、アプリの計画、テスト、構築、リリースのプロセスは連携されていないか、ITデベロッパーによって支配されています。当社の調査では、多くの企業でローコード開発のプロセスと機能がしっかりと定められていないことが分かりました。これが原因となり、重複、品質の不統一、重要な業務ユニットに権限を与えないシステムが発生する可能性があります。対照的に、リーダー企業では、アプリ開発を中心にプロセスのアーキテクチャを構築しています。アプリの作成を規定、管理し、コアビジネスの優先事項を反映したシステムを取り入れています。

強力なプロセスは、強力なガバナンスから始まります。すべてのインテリジェントオートメーションプロジェクトを網羅する、正式なガバナンス構造を導入していると報告しているのは、すべての調査回答企業の中でわずか30%です。これは、多くの企業では、まだビジネスリーダーがプロセスの完全な監督を行っていないことを示唆しています。

「強力なプロセスは
強力なガバナンス
から始まります。」

²調査と市場、「ローコード開発プラットフォームの市場調査レポート: 提供、展開、企業バーティカル、グローバル業界分析、および2030年までの市場予測」、2020年11月。

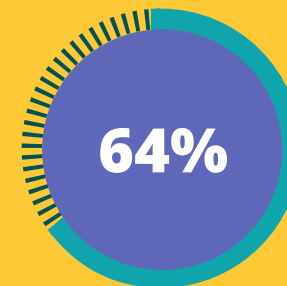


フォロワー企業にとっての要件収集とは、主に人のプロセス(22%)またはテクノロジーに焦点を当てたプロセス(25%)を意味し、知る必要がある人しか参加していないことが多いと報告されています。また、リーダー企業は、早い段階でビジネスの成果をアプリ開発に関連付けていますが、フォロワー企業(調査回答企業の56%)は、アプリケーションの構築は依然として機能、またはビジネスの成果のいずれかを基にしているのみで、この両方の連携ができていません。調査では、時間をかけて複数の焦点と情報源を統合することが、効果的な前進のための重要な要素になるということが分かっています。

経営陣の監督が不可欠であるということは、多くの場合、アプリのプロトタイプ段階で明らかになります。この分類に当てはまる回答企業の64%の企業は、ビジネス目標をプロトタイプ段階で設定したと報告していますが、CTO主導の企業ではこの割合は49%、CEO主導の企業ではわずか36%です。フォロワー企業は、より高い頻度で、まず複数のシステムにおいてそれぞれ目標を設定します。これにより、複数のアプリ開発プロセスが連携されないまま開始することになります。

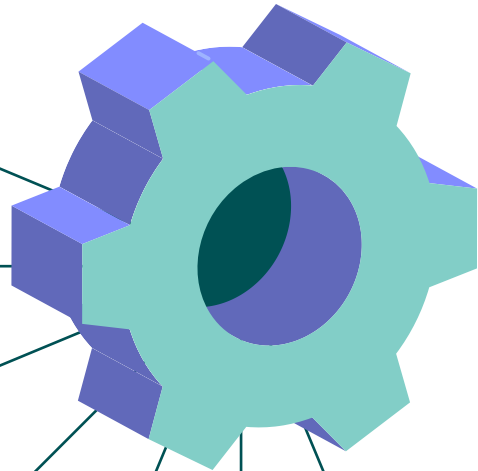
正式なインテリジェントオートメーションプロセスについて最も注目すべき指標は、自動化されたセンターオブエクセレンスであるといえます。調査対象企業の64%は、これを備えていると回答しています。経営陣の監督があると回答した18%の企業では、自動化されたセンターオブエクセレンスを備えている割合が高いということは簡単に予想できます。実際、このような企業の81%は、確立されたセンターオブエクセレンスを持っています。一方、CTO主導の企業では59%、CEO主導の企業ではかろうじて50%となっています。

プロセスインフラストラクチャを構築することで、すべての企業が競争力を維持することはできますが、主導的な地位を維持しようとしている企業にとっては、思い切った投資予測をすることも必要です。**インテリジェントオートメーションは急速に拡大しているエコシステムであり、今日のリーダー企業は優位性を維持するためにこの導入を継続していく必要があります。**



回答した企業の64%は、**自動化されたセンターオブエクセレンスを備えていると報告しています**

「多様な人材が、ローコードアプリケーションの構築、テスト、展開に参加する必要があります。」



調査回答企業の大多数(94%)は、パフォーマンスモニタリングのためのインテリジェントオートメーションプロセスを確立しています。また、84%の企業は、エージェントトレーニングのプロセスの大部分をすでに標準化しています。しかし、40%近くの回答企業では、本番稼働の準備を管理するプロセスが依然として「対部分が非公式」です。新しい**マイクロジャーニー (Microjourneys™)**と展開を計画するための標準化プロセスを保有しているのは、わずか54%です。この点でも、リーダーシップと経営陣の監督の類似は明らかです。取締役会の監督がある回答企業の66%が、将来を計画するための標準化プロセスがあると報告しているのに対し、CEO主導で自動化が行われている企業では、その割合はわずか46%です。

リーダーシップの地位は、プロセスがどれくらい柔軟であるかにかかっています。プロセスは、企業がインテリジェントオートメーションの新しい用途を見つけ、開発のすべての段階に多くの人々を巻き込んだときに、柔軟に変化できるものでなければなりません。新しいアプリケーションでは、パフォーマンス、セキュリティ、ビジネスリスク、ユーザーエクスペリエンスの課題が生じるため、意思決定者は、テクノロジーがビジネスの新しい優先事項に追いつかないというリスクに常にさらされることになります。さまざまな質と量のローコード開発が、監督なく増殖するという無秩序な状態を回避するためには、柔軟でありながら将来を見越したガバナンスに大きな可能性があることを理解する必要があります。

この調査は、全体として、リーダー企業が次のようなプロセスを作る必要があることを示しています。

- ビジネスの目標とテクノロジー機能の事実上の融合として、幅広い要件収集とアプリのプロトタイピングを構築するプロセス
- 自動化されたセンターオブエクセレンスの確立と全面的な経営陣の賛同を通じ、ガバナンスに形式を与えるプロセス
- 柔軟なインテリジェントオートメーションプロセスを、最初から将来の展開の計画に適用するプロセス

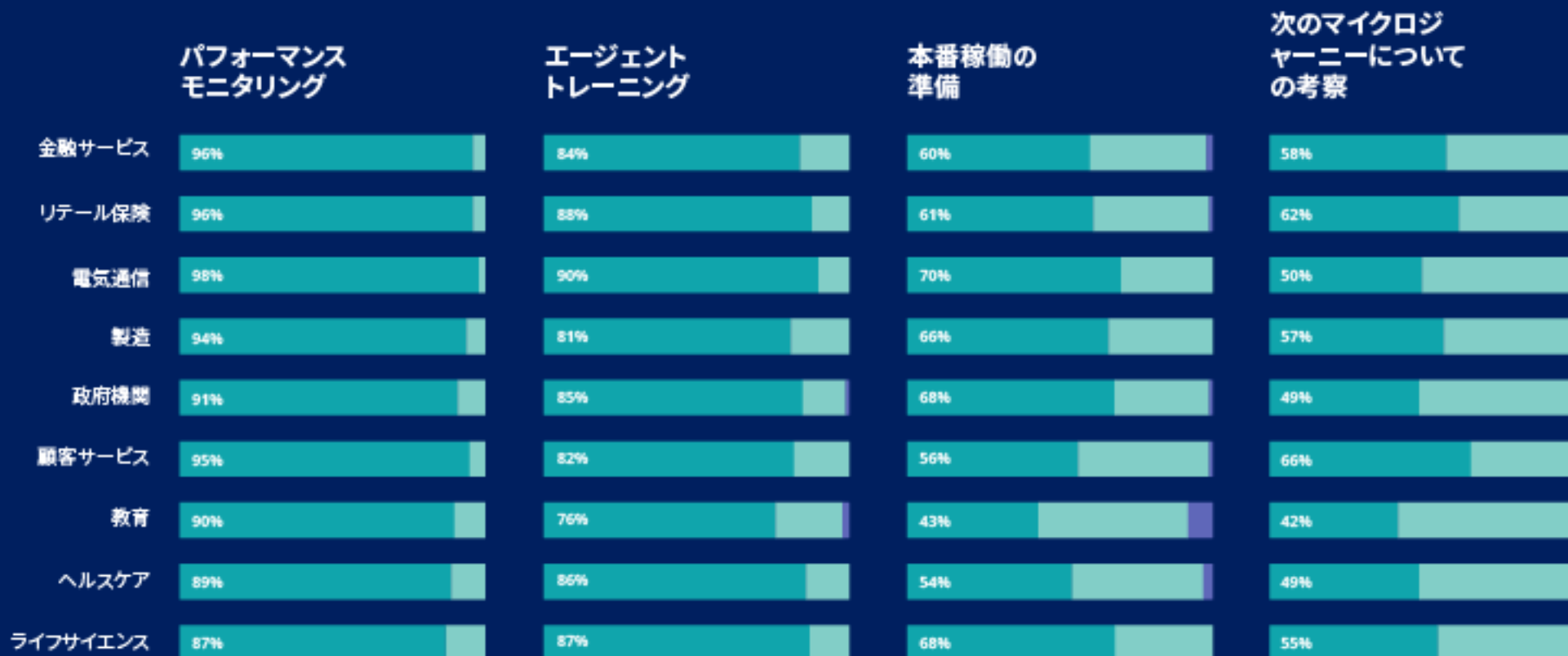
アプリケーションが機能に基づいて構築されているか、またはビジネスの成果の達成に基づいて構築されているか。

製造分野の回答企業の49%が、機能と結果を組み合わせてアプリケーションを構築していると回答しており、電気通信(45%)と保険(44%)がそれに続いています。政府機関(38%)は遅れをとっています。



次のことを確実にするための プロセスがあるか

■ 大部分は標準化されている ■ 大部分は非公式である ■ プロセスがない



顧客サービスの回答企業の66%と保険の回答企業の62%が、次のインテリジェントオートメーションのマイクロジャーニーを計画するための標準化プロセスを実施しているのに対し、政府機関では49%となっています。

テクノロジー:AI、RPA、 ローコードを統合して最良 の結果を得る

AI、RPA、およびローコードソフトウェア開発は、それぞれが完全な機能・柔軟性を持つにはプラットフォームが必要ですが、インテリジェントオートメーションの技術により、これらを融合することができます。各コンポーネントについてはまだ長い時間がかかりますが、この点でもエコシステムが急速に拡大しています。ガートナーは、企業の50%が2025年までにAI運用プラットフォームの使用を開始すると予測しています。これは2020年の数の5倍です。³ 当社の調査によると、**リーダー企業は、テクノロジーをどこに投資して展開するか、テクノロジーをどのような頻度で再利用するか、どのようにユーザーエクスペリエンスを向上させ、重要なデータを管理すればよいか**といった点について、より賢い選択をしています。

当社の調査では、対象企業の50%がAIへの投資が「十分に達成された」と回答しました。リーダー企業では65%が「十分達成した」と回答したのに対し、フォロワー企業（一般的に、CEOがインテリジェントオートメーションを推進している企業）の場合は38%に留まっています。リーダー企業の地位の判断基準となるローコードアプリケーションとプロセスへの投資については、「十分に達成された」と回答したのはわずか17%でした。また、別の判断基準である、既存業務の自動化のためのRPAへの投資が十分と回答したのは、19%でした。いずれの場合も、リーダー企業は平均をはるかに上回っており、28%がローコードへの投資、39%が既存システムのRPAへの投資を「十分に達成された」と評価しています。

この成熟度はプラットフォームにも及び、リーダー企業がAI、RPA、ローコード開発のための社内プラットフォームを運用している割合は平均を上回っています。この調査では、リーダー企業がインテリジェントオートメーションを単なるテクノロジーの機能にとらえるのではなく、その重要性を認識していること、およびその重要性に応じた投資を行っていることが確認されています。



50%の企業が2025年までにAI運用プラットフォームの使用を開始する予定です³



³ Gartner, 「2021年のトップ分析と予測」、2021年1月12日。

ただし、企業が俊敏性を取得し、新しいアプリケーションを迅速に開発する必要がある場合には、ツールキットの資産を使用、再利用、および拡張することが不可欠になります。既存のリソースを活用し、ユースケースタイプを体系的に記録することができる企業は、時間とコストを節約することができ、アプリケーションをより迅速に拡張することができます。調査対象のリーダー企業は、このことを考慮しています。取締役会の監督のある回答企業の80%以上が、統合、テンプレート、セキュリティアーティファクト、サービスライセンス契約の再利用を「かなり実現可能」と評価しています。この指標においては、リーダー企業とフォロワー企業の差は小さくなりますが、UXデザインシステムを考慮することで追加のコンテキストが得られます。経営陣主導の回答企業の73%が、ユニバーサルテンプレートのデザインシステムを利用していると回答しましたが、CEO主導の回答企業では40%、CTO主導の回答企業では49%に留まっています。また、リーダー企業はアプリ開発プロセスにおいて、業務との関連性とカスタマイズ性を重視しています。

テクノロジーの有用性を決めるもう1つの重要な要素として、企業がプロセスを合理化し、ベストプラクティスと規制の枠組みに準拠するのにどの程度役立つかとい

う点が挙げられます。この点においても、リーダー企業が投資からより多くの価値を獲得していることが調査で明らかになりました。経営陣の監督のある企業の大多数は、ローカリゼーション、アクセシビリティ、一貫したユーザーエクスペリエンスにおいて、競合他社より優れていると回答しています(それぞれ、78%、76%、62%)。これに対し、CEO主導のインテリジェントオートメーションを採用している企業は、UXに一貫性がないため、回答企業の10%が自社を「フォロワー企業」と評価しており、自分たちの立場について楽観していません。

今後のテクノロジーの進歩により、膨大な量の新しいデータと前例のない潜在的な価値が生み出されていきます。データを管理・分析し、利害関係者がアクセスできる説得力のあるデータとして提供する企業は、無限の機会を得ることができます。有望な見込み客に対しては、自動化テクノロジーをどのように活用することができるのでしょうか。**データの透明性と分析、およびデータ管理の一元化に重点を置く企業は、データの潜在的な価値を最大限に活用することができます。**

経営陣の監督のある回答企業は、データ分析とデータの透明性においてより強固な実績を示しており、それぞれ89%と88%が自社を「リーダー」と評価しています。CEO主導の企業の18%は、データの分析に遅れがあると考えており、14%はデータの透明性に遅れがあると考えています。全体として、回答企業は、ビジネス戦略と業務において、データの透明性がIT、ソフトウェア、エンジニアリングほど重要ではないと回答しています。

さらに、リーダー企業は、データの全体的な管理を一元化された役割や包括的な役割にするような取り組みを行っています。インテリジェントオートメーションに注目する経営陣を持つ回答企業の71%では、最高データ責任者(CDO)が企業の最も重要なデータの管理権限を持っています。フォロワー企業では、リーダー企業(20%)よりも部門の責任者(34%)が管理権限を保持している傾向が高く、CDOに最も重要な企業データを提供している企業は半分にすぎません。

インテリジェントオートメーションへの投資は不可欠です。しかし、それが人やプロセスの柱と連携していない場合、テクノロジーは機会よりも混乱を引き起こすおそれがあります。また、コストが増大し、投資収益率は低くなります。

リーダー企業の地位を獲得し維持するために、調査に参加したリーダー企業は、テクノロジーとともに次のガイドラインに従っています。

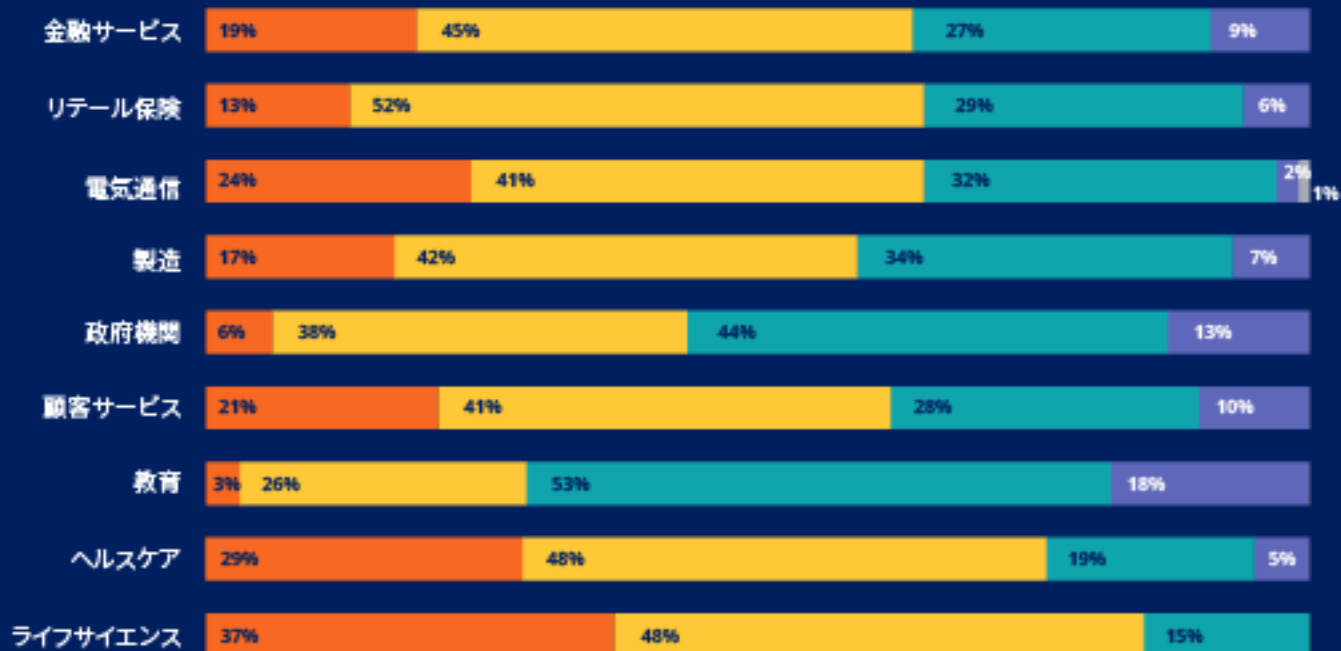
- 必要に応じて投資するが、常に再利用も検討し、パフォーマンスの優れた資産を拡張する。
- 優れたガバナンスとユーザーエクスペリエンスのために、ベストプラクティスを活用するシステムを設計する。
- 多くの価値を提供するために、データの透明性と分析を向上させる。

「リーダー企業は、テクノロジーをどこに投資して展開するか、テクノロジーをどのような頻度で再利用するか、どのようにユーザーエクスペリエンスを向上させ、重要なデータを管理すればよいかといった点について、より賢い選択をしています。」

次の分野において、組織の投資の現状はどのようになっているか

十分に達成された 統合済み 導入開始 検討中 該当なし

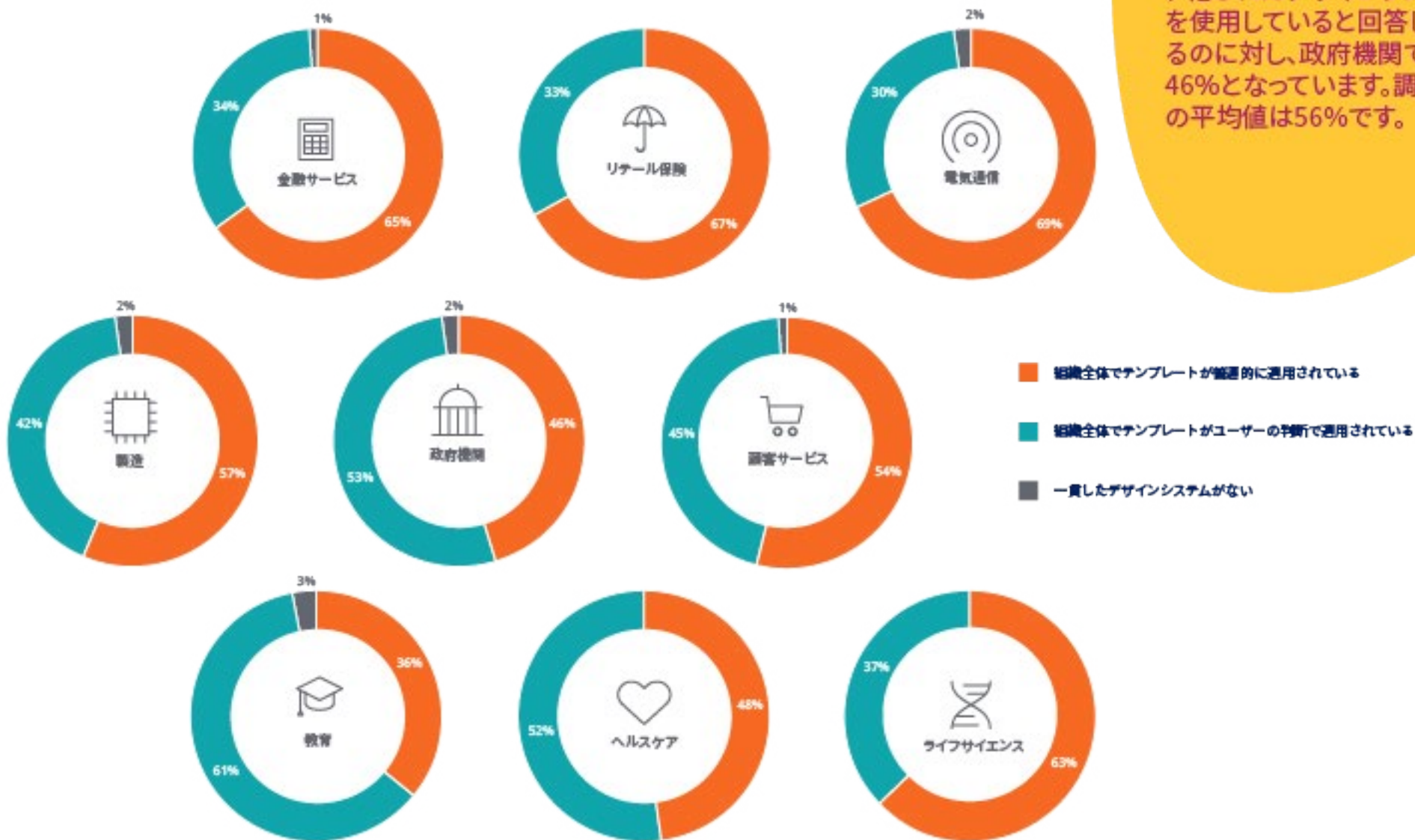
新しいプロセス/アプリの開発のためのローコード



ヘルスケア/ライフサイエンスの回答企業の33%が、新しいプロセスとアプリのローコード開発が十分に達成されたと評価しているのに対し、金融サービスでは19%、政府機関では6%に留まっています。調査での平均値は17%です。

一貫したデザインシステムを利用しているか

電気通信の回答企業の69%、リテール保険の65%、金融サービスの64%が、企業で普遍的にテンプレート化されたデザインシステムを使用していると回答しているのに対し、政府機関では46%となっています。調査での平均値は56%です。



まとめ

今回の調査で分かったことは、リーダー企業が、真のインテリジェントオートメーションが複雑な作業であり、それが企業全体のサポートや、展開を管理しビジネスの成果と融合させる体系的なプロセスに左右されるということを認識しているということです。

これはもはや自動化するべきかどうかの問題ではありません。企業の適応、変革、そして生き残りのためには、インテリジェントオートメーションの導入が必要不可欠となっています。企業が、増大する需要に対応し、非効率性を減らし、顧客と社内チームのニーズを満たすエンドツーエンドのデジタルソリューションを迅速に展開するには、ケース管理とインテリジェントオートメーションの導入が必要です。**ケース管理**は、アプリケーションや人に関わる業務を把握して管理するのに役立ちます。一方、AIは、意思決定を自動化し、面倒な手作業を排除します。さらに、ローコード開発により、ビジネスユーザーとIT部門は、アプリケーションを提供し、迅速に結果を出すことができます。

つまり、**人、プロセス、テクノロジー**は単に便利な枠組みではなく、企業の俊敏性を維持し、将来に備えるための連携なのです。

次に起こることへの準備はできていますか。



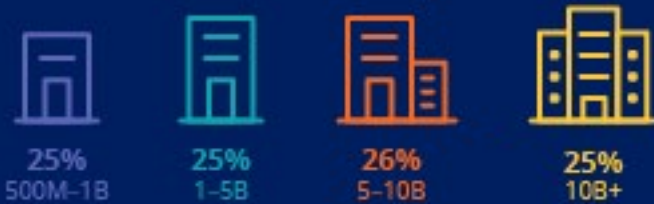
調査方法

各企業には、人、プロセス、テクノロジーの3つの柱に關係するインテリジェントオートメーションとデジタル変革の取り組みのレベルを評価する25の選択式の質問に回答していただきました。

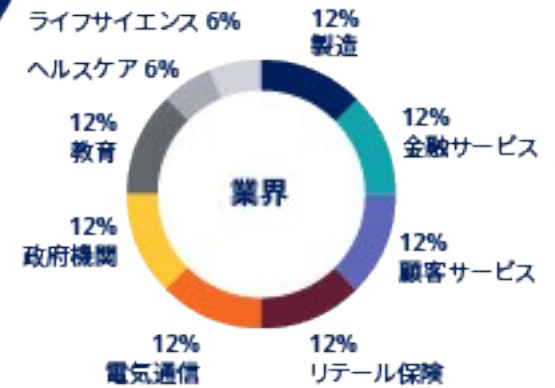
主な役割



役職



会社収益



地域



Pegasystems について

Pegaは、ビジネスの複雑性を解消する革新的なソフトウェアを提供しています。顧客の生涯価値の向上から、効率を高めるためのサービスの合理化まで、Pegaは世界の主要ブランドが問題をすばやく解決し、未来に向けた変革を成し遂げるお手伝いをしています。Pegaのお客様は、リアルタイムAIとインテリジェントオートメーションにより意思決定の質を高め、成果を生み出しています。1983年以来、Pegaは、急激な変化の中で勝ち残るための拡張性のあるアーキテクチャとローコードプラットフォームを構築してきました。Pegaのソリューションは多くの人々の時間を節約し、クライアントの従業員と顧客がより重要な業務に専念できるようお手伝いします。