

インテリジェントな ビジネスソリューションの構築

ケースマネジメント入門

PEGA
ホワイトペーパー



複数の業務アプローチが互いに連携していない場合、大きな問題が生じます。業務を行うスタッフ間だけでなく、業務を提供する顧客やクライアント企業との連携がない場合も同様の問題が起こります。ただし、この状況を管理する方法は大きく進歩しています。それがケースマネジメントです。

これは具体的には何を意味するのでしょうか。ケースマネジメントとは、ソフトウェアベースのアプローチであり、ビジネスの成果を達成するためにデータを収集、追跡、統合する一連のプロセスを管理します。その目的は、ケース処理に必要なあらゆる種類の業務を管理することです。ケースが完全に統合されると、業務環境が反映されたダイナミックなエコシステムが完成します。

ケースマネジメントとは何か、またチームの機能強化とコスト削減から、ビジネスの複雑性の解消とシームレスな体験の実現まで、ケースマネジメントを活用してどのように企業を最適化できるのかをご説明します。ローコードとインテリジェントオートメーションの能力を組み合わせることで、ビジネスの需要に対応するケースベースのソリューションを開発できます。

ケースの全体像を見てみましょう

- **ケースとは何ですか。**
特定の目的のために予定された、または予定されていない複数のタスクや活動を調整することです。
- **ケースは、企業において通常どのように管理されていますか。**
多くの企業では、ケースを手動で管理するか、インテリジェントオートメーションを使って管理しています。
- **ケースマネジメントが業務管理の点で、優れたアプローチといえるのはなぜですか。**
ケースマネジメントはソフトウェアベースのアプローチです。業務を管理、改善し、最終的にはインテリジェントオートメーションに活用して、冗長性や単調さ、コスト、複雑性を軽減します。
- **ケースとプロセスの違いは何ですか。**
ケースは、実行するワーク、つまり業務です。プロセスは、業務を完了するための経路です。
- **ケースとタスクの違いは何ですか。**
タスクは、割り当てられた仕事です。
- **「アドホック」とはどういう意味ですか。**
予定外、つまりその場で定義され、リアルタイムで実行される業務で、システムやアプリケーションにおいて意図的に設計されていないものです。
- **「実行しながら設計する (Design by doing)」とはどういう意味ですか。**
1つの業務を実行し、ソフトウェアがその場でプロセスを収集することによって、業務の完了方法のモデルを定義するプロセスです。
- **「イベント」とは何ですか。なぜそれが重要なのですか。**
発生する事象を「イベント」といいます。イベントが重要なのは、多くの場合、それがケースに変更をもたらす原因になるからです。
- **ケースマネジメントを導入すると、他のアプリケーションは使えなくなりますか。**
いいえ、使えます。優れたケースマネジメントプラットフォームなら、サービス指向アーキテクチャを通して既存システムを活用することができます。

ケースについて理解しましょう

ケースとは、顧客やパートナー、社内の利害関係者にとって意味のあるビジネス上の成果を達成する業務です。ケースには、処理に必要なデータやオブジェクト、処理によって生成されるデータのすべてが含まれています。つまり、フォルダーのようなもので、成果を達成するための業務を完了するのに必要なすべてのタスクやドキュメント、情報が含まれています。ただし、フォルダーと異なる点は、ケースにはインテリジェンスが含まれており、必要な情報の取得、希望するプロセスの推進、エスカレーションと緊急度の管理、変更点の検出、目標とする成果達成に必要な意思決定を行うことができます。

ケースとして管理できる業務には、次のようなものがあります。

- 保険金の請求
- 患者情報の記録
- ローンの申請
- 個人情報漏洩調査
- 顧客リクエスト
- 新規顧客の追加

ネスティングと同様に、ケース内にケースを入れることもできます。たとえば、金融機関の顧客をケースとして管理する場合、1件の顧客ケースの中に、口座ごとに複数の子ケースを含めることができます。そのうちの1つに個人情報漏洩調査のためのケースを含めることも可能です。この点については後ほど詳しく説明します。

プロセスとケースは互いに独立して存在します。ケースマネジメントと従来型のBPMが大きく違う点はこの点です。従来型のBPMでは、ほとんどの場合、プロセスは「ケース」（つまり、業務）であり、そこから切り離すことはできません。

ケースマネジメントでは、ケースとプロセスを分離できることが大きな強みです。概念を分けて考えることで、ケースを総合的な業務として管理できるのです。従来型のBPMでは、プロセスは独立して実行され、接続性がありませんでした。インテリジェントケースマネジメントのアプローチでは、プロセスはすべてケースと緊密に連携し、子ケースやそのプロセスについても同じように機能します。

区分化された業務の性質（最初はケースレベル、次にプロセスレベル、その次にプロセス内の個々のステップレベル）により、誰がどの業務を実行し、誰がどの情報を表示できるかについて細かい制御が可能です。あるユーザーにはすべてのケースの表示や、その子ケースやプロセスの開始を認める一方で、別のユーザーには1つの子ケースのアクセスのみを認める、またはすべてのケースの情報へのアクセスは認めても、アクションを実行できるのは1つの子ケースのみとする、などの制御ができます。

ステージを定義したら、業務を入力します。業務はほとんどの場合、タスクやプロセスという形を取ります。タスクとは、ケースに含まれる個々のステップのことで、多くの場合、一人が一度に完了できる業務をいいます。一連のタスクを特定の順序で実行する場合や、自動化ステップや意思決定をステージに含める場合は、プロセスを定義することが役立ちます。プロセスとは、一連のタス

く、アクティビティ、資料、そして情報のフローのことをいいます。多くの場合、ケースマネジメントソフトウェアでは、グラフィカルなプロセスモデルを使用して一連のステップを定義し、それらのプロセスを個々のステージに関連付けます。これにより、プロセスモデルが簡素化され、管理しやすくなると同時に、ケースのステージに基づいて業務全体を把握できるようになります。

ケースはルーティーンとアドホックのどちらの業務に適しているでしょうか。

アドホックな業務とは、予定外つまりその場で定義され、リアルタイムで実行される業務で、システムやアプリケーションにおいて意図されていないものをいいます。大量の業務は自動化することも、ガイドを付けることもできないため、アドホックと呼ばれることがよくあります。基本的には、人間が、業務の進捗に合わせてタスクを追加し、次の手順を決定します。

業務が手作業またはアドホックの場合も、ケースマネジメントで対応できるでしょうか。答えは「はい」です。ケースマネジメントは、次の重要な3つの方法で、アドホックな業務に対応します。

1. **履歴を追跡します。** スプレッドシート、メール、ToDoリストなど、アドホックな業務を管理する従来の方法では、業務への理解や可視性が高まるということはほとんどありませんでした。ケースアプリケーションでは、常にリアルタイムのレポートが提供され、関係者や管理者は一貫性のあるビューで進捗状況を確認できます。
2. **整合性を確保します。** 業務完了のために特定のタスクを完了したり、特定のデータを収集したりする必要がある場合、システムによって、データ収集やタスクの完了が確実にになります。
3. **将来のタスクについて理解したり、自動化したりするのに役立つ知見を提供します。** 手作業による業務がどこまで実行されているかを可視化し、マネージャーがその業務のパターンを理解できるようにします。

アドホックアクションには、様々な種類があります。新しい子ケースやプロセスを開始するなど、定義されたアクションをその場で実行することがありますが、まったく新しいアドホックな業務が作成されることもあります。これは、まだ定義されていないため、例外処理のために新たに作られる業務です。このような業務に対応していることが、ケースマネジメントソフトウェアの大きな特徴の一つです。ソフトウェアが存在しない場合、これらの業務は通常、メール、電話、会議によって処理され、業務の記録は残りません。

イベントとは

イベントとは、発生する事象です。イベントは、ケースの処理方法に影響を及ぼす可能性のある重要な要素です。イベントが把握されているかどうかに関わらず、影響が生じます。イベントの発生時点でイベントが把握されていなかったとしてもケースの処理に影響が及ぶことになりなく、その影響が後になって現れるだけです。

ケースマネジメントソフトウェアの目標の一つは、イベントを発生時点で収集することです。ケースマネジメントプラットフォームの応答性が高ければ高いほど、業務は、ケースのダイナミクスを正確に反映したものになります。イベントは、ユーザーグループにメッセージを送るトリガーとして、通知のために使用することができます。また、ケースをモニタリングし、管理するための手段とすることもできます。

業務の遂行

ケースマネジメントでは、ビジネス上の成果を高めることを重視しています。従来のビジネスプロセスマネジメント (BPM) やパッケージアプリケーションなどの他の業務管理手法では、個々のプロセスやケースの特定部分の管理など、細かい点に焦点が当てられていました。自動化された業務のみ、アドホックな業務のみ、あるいはコンテンツ集約型の業務のみをサポートするなど、業務の種類に着目したアプローチもあります。

ケースマネジメントと他の業務アプローチとの違いを理解するために、ケースマネジメントには当てはまらない点を挙げてみましょう。

- **ケースマネジメントは、個々のプロセスや複雑なプロセスを自動化するものではありません。** これらのプロセスは現在、過去、未来という幅広いコンテキストにおいて理解されます。これはコンテキストが顧客に関係する場合でも、CSRに関係する場合でも同様です。
- **ケースマネジメントは、アドホックの業務のみをサポートしているわけではありません。** アドホックの業務に対応していることは、自動化処理や他の多くの種類の業務への対応と同様に重要な機能ですが、これは1つの要素にすぎません。
- **ケースマネジメントは、コンテンツ管理とは異なります。** 繰り返しになりますが、コンテンツはケースマネジメントにとって非常に重要ですが、プロセスの要件や、業務のインテリジェントなネットワークを作るという点では、ケースマネジメントはコンテンツを超えた概念です。

ケースマネジメントをサポートするソフトウェアの特徴は、ケースで行われる**すべての**業務に対応しており、ケースの業務についてダイナミックでインテリジェントなエコシステムを構築できるということです。このネットワークが構築されると、アクセス権を持つすべての人がネットワークを確認し、実行できるようになります。

まとめ

デジタルトランスフォーメーションやイノベーションは、ケースマネジメントから始まります。ケースマネジメントは、アプリケーションやスタッフが実行する業務を収集して管理するのに役立ち、人工知能やローコードソフトウェア開発を組み合わせることで、スピードや拡張性、シームレスなエクスペリエンスをすぐに手に入れることができます。

ケースマネジメントやインテリジェントオートメーションを導入することで、レジリエンスを高め、成長のための変革を起こし、チームや顧客の間の分断を解消します。詳細については、pega.com/ja をご覧ください。





Pegaはカスタマーエンゲージメントおよびオペレーショナルエクセレンスを実現するクラウドソフトウェアのリーダーです。世界で最も認められ、成功を収めている数々の企業や組織が、PegaのAI駆動のソフトウェアを信頼し、ブランド・プロミスを確実に保証しながら、あらゆるチャネルですべての顧客とのインタラクションを最適化しています。Pegaのローコードアプリケーション開発プラットフォームにより、企業は顧客や従業員のニーズに合わせてアプリを迅速に構築および進化させ、世界規模でデジタル変革を推進できます。35年以上にわたり、Pegaは顧客満足度の向上、コストの削減、顧客の生涯価値の向上を実現してきました。

詳細については、当社ウェブサイト www.pega.com/ja をご覧ください。