



インテリジェント ワークフローによる ビジネス価値の実現

インテリジェントワークフローによるビジネス価値の実現

どの業界であっても、ビジネスには予測できる仕事と予測できない仕事の2種類があります。そして、常にその両方に対応しなければなりません。予測できる仕事はスクリプトやプログラムに基づいて実行できますが、予測できない仕事はすばやい思考と絶え間ない意思決定が必要になります。何十年もの間、これらの異なるタイプの仕事を管理することは、困難で混乱を招く作業であり、通常、2種類の異なるアプローチが必要でした。

インテリジェントワークフローでは、必要な人材と情報が集められ、初回から、そしてその後も常に、完全かつ正確に業務を完了させることができます。データを活用し、現在のニーズを分析し、即座に最適な応答をすることで、インテリジェンスをアクションに転換できます。想定外の事態にも、自信を持って対応できるようになります。高度なインテリジェントオートメーションアプローチの一部を構成するインテリジェントワークフローは、エンタープライズ規模で仕事を管理することを目的としています。業務の効率化、つまり意思決定のスピードを早め、質と正確性を高め、すばやく意味のある成果を実現するのに役立ちます。

個々のビジネスにはそれぞれ固有の課題がありますが、特定の種類の仕事には共通点があります。あらゆる業界において最も効率化できると考えられる、ワークフローのカテゴリーは以下の5つです。

- 顧客の新規登録
- 顧客サービス
- 業務の効率化
- 業務部門主導の開発
- 例外管理

ここでは、これらのインテリジェントワークフローが、スマートに働き、簡単に適応し、デジタルトランスフォーメーションを加速するために役立つ方法を見ていきましょう。



顧客の新規登録

最初の段階から信頼を確立して、価値を実現する

すべてのビジネスには、何らかの登録手続きの要素が含まれています。たとえば、新規顧客やベンダーをデータベースに追加したり、新たに従業員を雇用した際の入社手続きなどがあります。あるいは、法令遵守のために、より広範なチェックを行う必要があるかもしれません。どのような状況であっても、インテリジェントワークフローを活用すれば、情報の収集と保存、既存の関係性の確認、そして新しい顧客やベンダー、従業員との価値ある関係の構築をすばやく簡単に行うことができるようになります。内蔵されているケースマネジメント機能を活用することで、インテリジェントワークフローにより顧客の必須データの収集、顧客記録の開設、必要なデューデリジェンスの実施などのプロセスを自動化して簡素化し、リスクおよびコンプライアンスの管理を強化できます。

顧客の本人確認

インテリジェントワークフローにより、顧客担当の従業員は、顧客との関係性を簡単に把握できるようになります。また、インテリジェントオートメーションプラットフォームの一部として機能するため、顧客記録に接続してすべての顧客顧客とのやり取りを追跡し、以下のような顧客関係についての重要な詳細を即座に表示できます。

- **アカウント購入およびサービス履歴**

- **顧客との感情的な関係性**

- **顧客価値（高い、低い、増加中、または減少中）**

インテリジェントワークフローにより、顧客は問い合わせのたびに状況を説明しなくて済むようになります。顧客の背景情報を完全に把握することで、チームは顧客との有意義な会話や、優れたサービスに集中することができます。

顧客の問題はすぐに解決する場合もあれば、数日、数週間、数か月かかることもあります。その間、シフト勤務や休暇、病気、さらには会社の組織変更などで、担当者が変わることもあります。問題ありません。インテリジェントワークフローでは、顧客とのインタラクションがすべて記録されているため、担当者の誰もが過去のやり取りや問題を完全に把握することができます。

業務の効率化

生産性、正確性、および商品開発スピードの向上

標準化と大規模の経済活動は、利益を伴う成長と競争上の優位性をもたらします。これらは、常時オンのグローバルサービスから機能の一元化によるコスト削減まで、顧客体験を簡素化して、改善するための重要な原則でもあります。対象となる機能には以下のものが含まれます。

- ・ 世界中の顧客に、プラチナ、ゴールド、シルバーなどのサービスレベルを設定し、24時間体制のサービスを提供する
- ・ 機能を一元化して運用コストと人員を削減する
- ・ グローバルなセルフサービスを導入する
- ・ 商品ポートフォリオ全体でクロスセリングを実施する

ただし、ほとんどのプロセス改善や簡素化の取り組みには、難問がつきものです。一貫性のある顧客体験と効率的なプロセスを実現するためには、すべての部門、商品、チャネル、地域でポリシーとプラクティスを標準化する必要があります。ただし、リモートワーク、レガシーシステム、大量のトランザクション、変化する規制などにより、一律のアプローチを実現することは不可能です。では、どうすればいいのでしょうか。

インテリジェントワークフローでは、共通のポリシーと手順を標準として確立し、カスタマイズした新しいレイヤーをその上に構築するソリューションアーキテクチャにより、このような問題を解決します。たとえば、大企業であれば、グローバルスタンダードを確立し、それを特定の地域や国の規制要件に合わせてカスタマイズし、さらに細かく特定の都道府県や州、市町村の要件に合わせてカスタマイズすることができます。

このようなレイヤー型のアプローチにより、大規模に効率化を図ることができます。50か国にわたり3つのチャネルで5種類のビジネスラインを管理するグローバル規模の保険会社について想像してみてください。保険請求システムはいくつ必要でしょうか。もし、国、ビジネスライン、チャネルごとにシステムを開発しなければならないとしたら、750種類もの保険請求処理システムを開発して保持しなければならないこととなります。

この場合、すべての保険請求について90%が標準化された1種類の保険請求処理システムを開発し、10%を顧客固有のニーズに合わせてカスタマイズするのが良い方法です。結果として、どのような商品や地域の保険請求であっても、会社が保険請求を処理する際に一貫性の高い顧客体験を提供できるようになります。さまざまな地域の多様な、そしてしばしば矛盾する規制要件を満たすことができます。最終的には、どのチャネルで契約したかに関わらず、保険請求処理を最初から最後まで可視化し、管理できるようになります。

AIの応用によるプロセス最適化

インテリジェントワークフローの特徴は、ワークフロープロセスに組み込まれた応用インテリジェンスです。チケット管理システムや追跡システム以上に、インテリジェントワークフローでは、AI、機械学習、イベント処理機能を活用して、ミッションクリティカルなプロセスを最適化するように設計されています。ワークフローデータを分析することで、複数のアプリケーション、チャネル、自動化におけるボトルネックやプロセスギャップを予測し、意思決定モデルを使用して最適な行動を事前に決定できます。企業にとっては、サイクルタイムの短縮、SLA違反の減少、生産性の向上などのメリットがあります。顧客は質の高い、すばやいサービスに満足するはずで

例外管理

問題をすばやく解決し、すべての人の体験を改善

組織は従業員、ベンダー、顧客のワークフローにおけるデータとプロセスの管理において、さまざまな課題に直面しています。また、予期しない事象が常に発生するため、顧客に対する成果の達成が遅くなり、コスト効率が低下します。ただし、多くの企業では、例外を管理するためのアプローチを実施していません。問題の特定、適切なシステムやデータに対するアクセス、複数の部門における連携、ポリシーや手順のコンプライアンスの確保は、すべて従業員が行っています。インテリジェントワークフローの導入により、例外を管理し、解決するための優れた方法が提供されます。異常を検知し、修正するために必要なステップを自動化することで、顧客との約束を守り、信頼関係を保つことができます。

例外を予測して、リアルタイムかつ積極的に対応

インテリジェントワークフローは、業務を完了させるために必要なすべての人と情報を集め、ミッションクリティカルなタスクを自動化し、最高のビジネス成果をもたらします。ただし、例外事象をすばやく解決すること以上に強力なのは、潜在的な問題を見極めて先制的に対処したり、完全に回避したりする能力です。インテリジェントワークフローは、リアルタイムのデータと応用されたAIを使用して問題を事前に見極め、最も適切なアクションを実行して介入することで、プロセス間のギャップを特定して解消するのに役立ちます。

不慣れな状況でも従業員をスマートに誘導

顧客と接する多くの場面では、やみくもに標準的な手順を踏むだけでは十分ではありません。常識的な判断ができず、大局的な視点で物事を考えられない人には不満がたまります。顧客が直面する多くの状況では、人間の判断が必要とされるため、型にはまったシステムや機械的な対応ではうまくいきません。

インテリジェントワークフローは、従業員に決められたスクリプトを強制するものではありません。むしろ、次のような質問や回答をすることで、状況を解釈し、意思決定や行動を賢く誘導します。

- ・ 会話の背景や流れ、組織の目標や方針、手順などを考慮したうえで、顧客にはどのような選択肢があるのか。
- ・ 過去のすべての顧客とのやり取りのデータに基づくと、どのような行動、商品、サービスが顧客と企業にとって最も良い結果をもたらす可能性が高いのか。
- ・ エスカレーションが必要な場合、顧客に最適な選択肢は何なのか。

顧客との会話が進むにつれて、インテリジェントワークフローによってリアルタイムで状況が再評価され、最良の結果を得るための最適な提案が行われます。

カスタマーサービス

優れた体験と一貫性のある成果を実現

顧客は便利な24時間365日対応を期待していますが、多くの場合、このようなサービスでは品質が犠牲にされています。無機質な音声応答システム、電話で長い時間保留にされること、問い合わせメールになかなか返信がない、など人間味や効率性に欠けるサービスを好む人は誰もいません。しかし、このような顧客体験は日常的に起きているのです。顧客の信頼や尊敬を得ることができるのは、自分のことをよく知っていて、自分の利益を一番に考え、質問や問題にすばやく対応し、完全に解決してくれると感じたときだけです。

インテリジェントワークフローを導入すれば、すべての顧客とのやり取りを、優れたサービスを実証する機会にすることができます。適切な人材、データ、システムを連携させることで、一貫して優れた成果を実現し、ひいては顧客満足度と顧客ロイヤルティを向上させることができます。

複数のチャネルを接続

モバイル機器、ソーシャルチャネル、リモートワークなどの急速な普及により、どこにいても顧客にサービスを提供し、従業員が能力を発揮できる機会は増えました。ただし、ほとんどの業務システムは、コールセンターやWebサイトなど、特定のチャネル向けに設計されています。チャネルごとに異なるシステムを使用する場合、顧客に一貫したエクスペリエンスを提供することは困難です。

インテリジェントワークフローは、顧客がどのようにアクセスするかに関わらず、フリクションレスで直感的な顧客体験を提供できるように設計されています。バラバラになっていたプロセスを整理することで、すべてのチャネルで優れたサービスを保証するシームレスな体験を提供できます。Center-out™ビジネスアーキテクチャの一部としてインテリジェントワークフローがシステムオブレコードに接続され、必要なときに必要なデータが取得され、適切なチャネルから適切なフォーマットで一貫したメッセージが配信されます。

これにより、顧客がモバイルチャットで自動車事故の請求を開始した場合でも、ウェブサイト、メール、コールセンターでフォローしてもらい、一貫性のあるサービスを受けることができます。ワークフローによりインタラクションが追跡管理され、コミュニケーションを1つのレコードに一元化して、継続性が確保されます。

すばやい解決

問題の解決を求めている顧客は、単なる回答だけでなく、タイムリーで完全な解決を望んでいます。それでも、多くの場合、顧客は待たされます。さらに悪いことに、問い合わせの解決を自分で管理しなければならないこともよくあります。電話番号を探して、電話をかけ、担当の問い合わせ先を教えてください、担当者から担当者へとたらい回しにされ、問題解決のために何度もフォローアップの電話をかけます。

インテリジェントワークフローは、以下の点で体験を改善します。

- ・ 顧客の背景や関連する商品やサービスの情報を自動的に抽出して表示することで、担当者は顧客の全体像をすばやく把握できる。
- ・ 次のアクションをインテリジェントに案内することで、担当者間のパフォーマンスギャップを解消する。
- ・ どんなに複雑な仕事であっても、すべてのケースについて遺漏なく、確実に解決へと導く。

インテリジェントワークフローで作業を効率化することで、担当者は顧客とビジネスのために最善の結果を得ることに集中できます。

約束を守る

約束を守ることにどれだけの価値があるのでしょうか。金融危機の際、銀行5行が競売手続きの不正行為で250億ドルの罰金を科せられたことについて考えてみましょう。住宅ローン貸付管理業界では、膨大な数の住宅所有者が支援を必要としていたため、顧客が信頼できるビジネスパートナーを必要としている時に、支援する能力が不足しました。

現在、ある大手銀行では、借り手に公平に対応することを義務付ける連邦規制の遵守に、インテリジェントワークフローを活用しています。ケースベースのデフォルト管理システムにより、ローンの修正に必要な時間が120日からわずか30日に短縮され、法規制のコンプライアンスに準拠するとともに、ローン処理のスループットが120%向上しました。ケースマネジメントでは、従業員と顧客の双方が申請の状況を確認できるため、コミュニケーションを円滑に行えます。

双方の期待値が明確に設定され、伝達されることで、銀行はローンの状況に関する問い合わせを大幅に減らすことができます。

業務部門主導の開発

業務をスピードアップして想定外の事態にも対応

ビジネスの歴史には、成長とともに顧客志向を失った企業や、機敏な競合他社に追いつけなかった企業など、教訓的なエピソードが数多くあります。これらの企業は、変化を想定できなかったから対応できなかったのでしょうか。単純に変化に対応できなかった企業もあれば、想定できていても対応できなかった企業もあります。

コラボレーティブかつローコードなプラットフォーム上に構築されたインテリジェントワークフローを活用すれば、業務上の微調整から企業の大規模なトランスフォーメーションまで、優れたチェンジマネジメント能力を発揮できます。ビジネスデベロッパー、シチズンデベロッパー、プロフェッショナルデベロッパーなど、すべての関係者にローコードツールを提供し、必要に応じてワークフローを変更したり、開発プロセス全体で適切な人材を集めて、アプリケーションの将来性を高めたりすることができます。

部門間で連携して、ワークフローを視覚的にモデル化

ローコードでインテリジェントなワークフロー設計ツールの活用により、業務部門とIT部門の両方が理解できる方法でビジネス要件が収集されます。これにより、ハイレベルなケースフロー、詳細なプロセス、ユーザー画面の外観、データなど、業務のあらゆる側面を視覚的にモデル化できるようになります。この視覚的にモデル化されたWYSIWYG（What you see is what you get）アプローチにより、従来の方法でアプリケーションを開発していたチームの悩みの種、つまりコミュニケーションで発生する誤解を解消できます。ビジネスアナリストは要件を詳細に文書化し、ITアナリストはその要件をITの設計に変換し、プログラマーはその設計をアプリケーションに実装して完成させる必要がありました。このような従来のアプリケーション開発手法では、期待通りの結果が得られないことが多々あります。また、開発に時間がかかりすぎて、完成する前にシステムが陳腐化してしまうこともあります。

シチズンデベロッパーによる開発を行う場合でも、ビジネスユーザーに開発や変更の権限を与えるだけの場合でも、ローコード型のインテリジェントワークフローを活用することで、ビジネスユーザーとITユーザーが同じプラットフォーム上でアジャイル開発手法を用いて協力し合い、新規または更新されたアプリケーションを短期間で提供できます。アジャイルアプローチにより、価値ある機能がビジネスにすばやく提供されるだけでなく、参加者がプロジェクト全体の要件を見直し、改善できるようになります。

アナリスト企業のガートナーは「2020年には25%以下だったローコードまたはノーコードテクノロジーが、2025年には企業が開発する新規アプリケーションの70%で採用されるだろう」と予測しています。¹



実証済みのワークフローを見る

企業がどのようにインテリジェントワークフローを活用し、実際に成果を上げているのかをご紹介します。

顧客の新規登録	Virgin Money	口座開設時間を15日から15分に短縮
業務の効率化	Google	チケット処理時間を10倍スピードアップ
例外管理	米国財務省	年間13億ドル以上の支払い精度が向上
カスタマーサービス	Aflac	毎週3,000件以上のメール処理を自動化
業務部門主導の開発	ドイツ鉄道	シチズンデベロッパーに権限を付与してプロセスのリードタイムを50%短縮

すばやい投資回収 (ROI) と大規模なデジタルトランスフォーメーションを実現

インテリジェントワークフローにより、複雑な作業が簡素化され、不測の事態にも対応できるようになります。デザイン思考とインテリジェントオートメーションのコンセプトを応用し、ビジネス成果に不可欠な人材、データ、プロセスを調整することで、生産性の向上と成果の達成に効果が発揮されます。

インテリジェントワークフローにより、エンタープライズ規模でアプリケーション、システム、プロセス、データ、チャネル、人材のすべてが接続され、オーケストレーションされるため、スマートな作業、優れたコラボレーション、市場への迅速な参入、すばやいトランスフォーメーション、そして次の展開への準備が可能になります。

ローコードPega Platform™により、すべてのワークフローが簡単にサポートされるようになる方法についてご覧ください。



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。顧客生涯価値の最大化から、効率を高めるためのサービスの簡素化まで、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の顧客は、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、顧客の従業員と顧客がより重要なことに専念できるようお手伝いします。

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