



バックオフィスを 確実に自動化

エージェント型オーケストレーション
のエンタープライズ向けガイド

PEGAInfinity™
26



目次

1. オーケストレーションのギャップ:AIを増やすだけでは問題解決できない理由
2. バックオフィスが他の自動化の課題と異なる理由
3. ガバナンスを備えたエージェント型オーケストレーションとは
4. その先にもたらされる成果
5. Pega Infinity '26の強み
6. どこから始めるべきか

はじめに

多くの企業がAIに投資し、AIの無秩序な増加を生み出しています。ツールが多すぎる、エージェントが分断されている、運用の成果が動かない、といった状況です。このガイドでは、バックオフィスがエージェントの変革を妨げている理由、管理オーケストレーションが実際にどのようなものか、Pega Infinity '26でどのように実現されるのかを説明します。

オーケストレーションの ギャップ:

AIを増やすだけでは問題解決できない理由

タスクAIは幅広く導入されました。分類、要約、抽出、推奨を行います。一方で、いまだに多くの企業に欠けているのがオーケストレーションAIです。つまり、タスクをガバナンスを組み込んだエンドツーエンドのプロセスへとつなぎ、適切な担当者に作業を振り分け、あらゆる段階でポリシーを適用し、追跡可能なビジネス成果を生み出す実行レイヤーです。この2つのギャップにより、変革は停滞します。

紛失した書類を誰もフォローしていないため、請求は順番待ちで表示されます。次の担当者への引き継ぎが実行されず、承認が滞っている状態。コンプライアンスの例外処理では、3つの部門が調整する必要があります。その調整を管理するシステムはありません。

タスク単位のAIを増やすだけでは、このギャップは埋まりません。その答えは、エージェント、ワークフロー、および意思決定を一元管理のプロセスに接続するオーケストレーションレイヤーです。このレイヤーは一貫して実行され、すべてのステップでガバナンスを強化し、追跡可能なビジネス成果を実現します。[TechRadar](#)が指摘するように、オーケストレーションがなければ、エンタープライズ向けAIは機能しません。



バックオフィスが 他の自動化の課題と 異なる理由

バックオフィスの自動化には、フロントオフィスの自動化にはないリスクプロファイルがあります。エラーを発生させた顧客対応のエージェントは後から挽回できます。しかし、規制対象のワークフローや財務統制、コンプライアンスプロセスに組み込まれたバックオフィスのエージェントの場合は挽回できません。これらのコンテキストにおけるエラーとは、違反、負債、業務上の直接的な危害などです。

Gartnerによると、現在5%に留まる企業の70%が、2030年までにはビジネスプロセス、AIエージェント、ボット、API、および人間の手作業をオーケストレーションする統合オートメーションプラットフォームに移行すると予測しています。ほとんどの企業が現在運用している環境と、今後運用すべき環境とのギャップは、構造的な問題を反映しています。つまり、ほとんどのオートメーションプラットフォームは、バックオフィスのAIが実際に必要とするものを提供するために開発されていません。

バックオフィスAIには、ほとんどのオートメーションプラットフォームで提供できるように開発されていない3つの構造的な機能が必要です。

1

ガバナンスを備えた実行

すべてのアクションは、定義されたルール、ポリシー、およびビジネスロジックの範囲内で実行され、事後にチェックされるのではなく、システムの動作によって強制されます。ビジネスルールとワークフローロジックをプラットフォームに直接エンコードすることで、エージェントが各ステップで根拠なく定義されたパラメーター内で実行できるようにします。

2

システム間のリーチ

バックオフィスのプロセスは、システム、チーム、チャネルをまたいで処理されます。自らのコンテキスト内のみで動作するエージェントは、境界に達するたびに中断します。プロセスロジックは、チャネル、システム、データソース全体で一貫して実行される単一のコアモデルに一元化する必要があります。変更が一度行われると、全体に行き渡ります。

3

エンドツーエンドのトレーサビリティ

規制対象のプロセスは、監査や説明責任に耐えるものでなければなりません。すべてのアクション、意思決定、引き継ぎは、監査要請を受けてから再構築するのではなく、通常のプロセスの中で記録されなければなりません。すべてのステップをプラットフォームの動作に組み込まれた仕組みとして記録することで、あらゆるワークフローが設計段階から可視化、監査、説明できるようになります。

ガバナンスを備えたエージェント型 オーケストレーションとは

ガバナンスを備えたエージェント型オーケストレーションは、製品カテゴリーではありません。バックオフィスの自動化によって一貫性のあるコンプライアンスに準拠した成果を実現するために、AIインフラストラクチャが備えるべき一連の構造的機能です。これを適切に実践している企業には、4つの共通する運用上の特徴があります。

1

適切な作業を、適切なタイミングで、適切な担当者、エージェント、システムに届けます。

次のステップでAIエージェント、人によるレビュー、外部データソース、後続のワークフローのいずれが必要な場合でも、オーケストレーションレイヤーが手作業を介さずに適切な宛先へインテリジェントにルーティングします。さらに、機械学習がその時点で最も効果的な作業ルートを予測します。エスカレーションロジックもあらかじめ組み込まれています。例外処理は、最初に気付いた人に任せるのではなく、定義済みのルールに従って実行されます。

2

人が関与する場面は、プロセスによって管理されます。

人が関与するのは、対応や監督が必要な場合に限られます。書類、意思決定、承認など、人による入力が必要なプロセスになると、システムが依頼を開始し、回答を収集してビジネスルールに照らして検証したうえで、ワークフローを続行します。人が管理するまでプロセスが停止することはありません。

3

あらゆるエージェントを、ガバナンスを備えたワークフローステップとして組み込みます。

タスクに最適な機能は、社内で構築したもの、サードパーティ製、特定用途向けに開発したものなど、さまざまです。ガバナンスを備えたオーケストレーションにより、あらゆるエージェントをワークフローの参加者として組み込むことができます。適切なタイミングで起動でき、全体を通じてガバナンスを維持しながら、新しいエージェントを追加するたびに個別の統合作業を行う必要はありません。

4

すべてのアクションは、設計段階からガバナンスとトレーサビリティが確保されています。

ガバナンスは後付けのレイヤーではなく、構造そのものに組み込まれています。すべてのステップは、定義済みのルールに従って実行されます。すべての意思決定が記録されます。規制当局から何が起きたのか、その理由は何かと問われても、答えはすでにシステム内に記録されています。

その先にもたらされる成果

オーケストレーションレイヤーが適切に構成されていれば、成果を個々のエージェント単位だけでなく、プロセスやビジネスの単位でも測定できます。

大規模な運用でもガバナンスの下で機能するAI

エージェントは、保険金請求、承認、コンプライアンスワークフロー、フルフィルメントなど、機密性の高いバックオフィスプロセス全体で、適用されるあらゆるルール、規制、ビジネスポリシーを徹底しながら稼働します。ガバナンスがあるからこそ、自動化を大規模に展開しても信頼性を確保できます。ガバナンスは自動化を制約するものではありません。

受付から解決まで、プロセス全体を完結

エンドツーエンドのワークフローは、引き継ぎの箇所ですべて途切れることなく進行します。エージェント、人、システムが単一の統合された実行レイヤー上で連携し、作業を停滞させることなく、可視性と統制を維持します。処理時間が短縮されます。エラー率が低下します。コンプライアンス体制も強化されます。

人員数に比例せず拡張できる業務処理能力

バックオフィスの規模が拡大しても、それに比例してリソースを増やす必要がなくなります。従業員は手作業による引き継ぎの管理ではなく、判断や例外対応に集中できます。プラットフォームに新しい機能を追加しても、新たな調整上の問題を生むことなく、同じ実行レイヤーを基盤として活用できます。

業務全体を完全に可視化

バックオフィス全体で、すべての顧客に対して進行中の作業を可視化できます。作業の実行主体が人、システム、エージェントのいずれであっても把握できます。

Pega Infinity '26の強み

Pegaは、Business Orchestration and Automation Technology(BOAT)分野の[Gartner Magic Quadrant](#)で、「ビジョンの完全性」と「実行能力」が評価され、リーダーに選出されました。また、ケースマネジメントとエンタープライズタスクおよびプロセスオートメーションのユースケースで最高スコアを獲得しました。

Pega Infinity '26は、バックオフィス業務に必要なオーケストレーションレイヤーを実現する一連の機能を提供します。これらの機能は、企業運営に欠かせない規制対象のミッションクリティカルなプロセス向けに設計されています。





Pega Blueprint

自動化する前に、プロセスを再設計。

Blueprintは、コードを1行も記述しない段階から業務部門とIT部門を結び付け、AIを活用したワークフローの可視化と再設計を可能にします。組織内に蓄積された知識を設計段階で取り込みます。設計プロセスでは、Pegaとエコシステムパートナーのベストプラクティスが適用されます。その結果、変化に柔軟に対応できるアプリケーションが構築されます。推論は設計時に行われます。ランタイムでの実行は予測可能で、監査にも対応できます。



External Agent Integration

あらゆるエージェントにガバナンスを。

Pega内やハイパースケーラー上、サードパーティ製のAIプラットフォームで構築されたエージェントを、最小限の設定でオーケストレーションレイヤーに接続できます。いったん接続されると、プロセス内の他のすべてのステップと同じルールの下で動作し、検出可能、起動可能で、説明責任を備えたワークフローの参加者となります。



Infinity-run MCP

あらゆるエージェントとチャンネルにわたるエンドツーエンドの実行

製品、プロセス、サービスを支えるすべてのPegaワークフローに、あらゆるエージェント型エクスペリエンスから即座にアクセスできます。Pegaのオーケストレーションレイヤーは、あらゆるチャンネル、システム、エージェントにわたって作業をルーティングし、成果を報告し、すべてのステップを監査して、適切な機能を適切なタイミングで適用します。ガバナンスは後付けではなく、実行モデルに組み込まれています。



エンドツーエンドのオーケストレーション

システム、エージェント、人を横断して実行を連携。

異なるアプリケーション上のエージェントとワークフローを単一のプロセスから直接連携させ、手作業による引き継ぎやカスタム統合を必要とせず、法務、調達、コンプライアンス、業務部門をつなぎます。さらに、すべての移行ポイントで完全な監査可能性を確保します。



Agentic Assignments

人が関与するすべての場面で、プロセスを確実に完結。

ワークフローが人による入力が必要とするステップに達すると、Pega AIがメールなどの設定済みチャンネルを通じて依頼を開始し、必要な情報を収集して回答をビジネスルールに照らして検証し、アサインメントを自動的に完了します。手作業でのフォローアップを待って、キューが滞留することはありません。すべてのやり取りはケース履歴に記録され、完全なトレーサビリティが確保されます。



Document Intelligence

非構造化データを、ガバナンスを備えたワークフローのアクションへ。

異なるアプリケーション上のエージェントとワークフローを単一のプロセスから直接連携させ、手作業による引き継ぎやカスタム統合を必要とせず、法務、調達、コンプライアンス、業務部門をつなぎます。さらに、すべての移行ポイントで完全な監査可能性を確保します。

これらの機能は、一体となって機能します。Blueprintがプロセスを再設計します。Infinity-run MCPがプロセスをオーケストレーションします。Agentic AssignmentsとDocument Intelligenceが、人による入力と非構造化データを処理します。External Agent IntegrationとCross-Application Orchestrationが、関係するすべてのシステムとチームに実行レイヤーを拡張します。これらの機能を組み合わせることで、個別のツールでは実現できない、ガバナンスを組み込んだエンドツーエンドのバックオフィスオートメーションを実現します。

どこから始めるべきか

ステップ1:

最も停滞や非効率が生じているバックオフィスプロセスを特定します。引き継ぎはどこで途切れていますか。エージェントはどのシステム境界で停止していますか。まずは1つのプロセスから始めましょう。受付から解決までのすべての移行ポイントを可視化します。

ステップ2:

Blueprintでプロセスを再設計します。開発を始める前に、業務部門とIT部門が連携できる体制を整えます。AIの支援を活用してワークフローを再設計します。変更できないオートメーションに固定化するのではなく、組織内に蓄積されたナレッジを設計段階で取り込みます。

ステップ3:

個々のタスクだけでなく、プロセス全体をエンドツーエンドで可視化します。作業がシステム間をどのように移動するか、人による入力が必要になるか、現在どの引き継ぎが途切れているかを特定します。オーケストレーションの価値は、個々のステップではなく、ステップ間の移行にあります。

ステップ4:

可視化したプロセスを中心に実行レイヤーを構築します。関係するすべてのエージェント、ワークフロー、意思決定ポイントを接続します。すべてのステップでガバナンスと監査可能性を確保し、変化に対応できる設計にします。オーケストレーションした各プロセスが、次のプロセスを構築するための基盤となります。

バックオフィスのオーケストレーションを今すぐ始めましょう

Pega Infinity '26は、エージェント、ワークフロー、意思決定をガバナンスを組み込んだ実行レイヤーにつなぎ、規制対象やミッションクリティカルなバックオフィスプロセス全体でエンドツーエンドの成果を実現します。

今すぐ[Pega Blueprint](#)エージェント型オーケストレーションの機能をご確認の上、バックオフィスワークフローの再設計に活用ください。

Pegasystemsについて

Pegaは、エンタープライズ変革を支える業界有数のAI搭載プラットフォームを提供しています。世界有数の企業・組織がPegaのテクノロジーを信頼し、ワークフローの自動化、顧客体験のパーソナライズ、レガシーシステムのモダナイゼーションを通じて、業務のあり方を再構築しています。1983年以来、拡張性と柔軟性の高いアーキテクチャにより継続的なイノベーションを促進し、お客様の自律型企业へのジャーニーを加速しています。[Pega.com](https://www.pega.com)

