



レガシーからの *脱却*

カスタマージャーニーをレガシー
BPMシステムからクラウド上の
エージェント型自動化に移行
Pega Platformの生成AIを活用した
レガシーモダナイゼーション

2025

AIの時代へ

今後の10年間で AIリーダーが定義

AIとデジタル分野のリーダー企業は出遅れた企業に比べて**2~6倍のスピードで成長**。¹

AIとオートメーションがコスト削減と顧客体験の向上の機会を企業に提供します。

先進的な企業は、AIを活用してビジネスの在り方を変革しています。

- **顧客エンゲージメント**:すべての顧客とのインタラクションをパーソナライズし、心に響くやり取りを実現。顧客の拡大、獲得、維持につなげます。
- **顧客へのサービス**:あらゆるチャネルで100%セルフサービスの成果を達成。NPSを向上させ、サービス提供コストを削減します。
- **事業運営**:一気貫通のビジネスプロセスを自動化し、従業員をあらゆる段階で支援。コスト削減と顧客成果(カスタマーアウトカム)の迅速な達成を実現します。



レガシーシステムが企業の足かせに。

平均的な企業では技術的 負債で**3億7,000万 ドル以上**

の損失。

レガシーシステムの影響は甚大

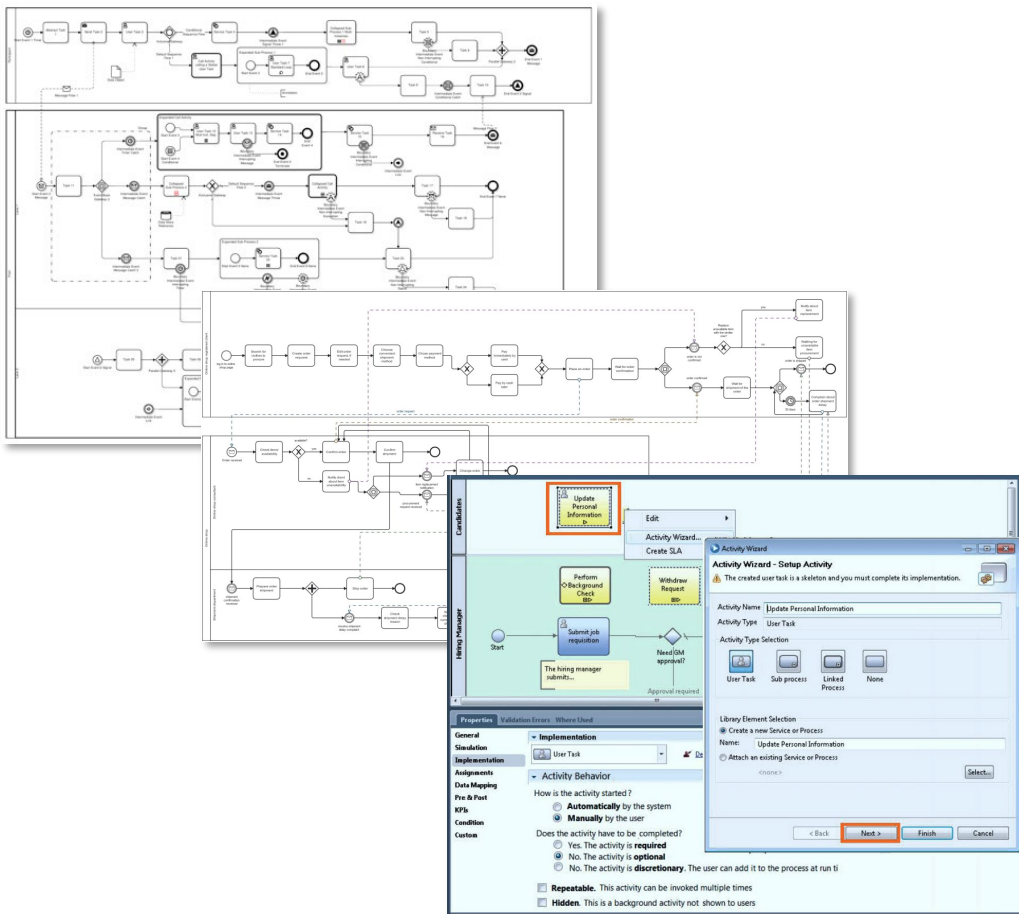
- **イノベーションの停滞:**企業の68%は、業務の効率化に使用すべき時間を、レガシーシステムのメンテナンスに費やしていると回答しています。
- **自動化の遅れ:**企業の68%は、レガシーシステムが組織運営の効率化を妨げていると回答しています。²
- **顧客への悪影響:**企業の57%は、レガシーシステムへの依存によりサービスに遅延や分断が生じ、これが原因で顧客が離れていることを認めています。²



レガシーの負債

レガシーBPMの 保守・運用が企業の 足かせに

シャドーITおよび戦術ソリューションからレガシーアンカーへ。



顧客体験が
時代遅れに。

- ・ 旧式でアクセシビリティに欠けるUXが、従業員の生産性を低下
- ・ 顧客向けセルフサービスチャネルと連携できる最新の生成AIを活用したチャネルがない



自動化とAI
遅延が発生。

- ・ プロセスの冗長化・複雑化・メンテナンス不能になった複雑なビジネスプロセスモデリング表記法(BPMN)フロー
- ・ ネイティブAIサポートが欠如



データが
分断された状態。

- ・ 最新のAPI、クラウドサービス、またはイベント駆動型アーキテクチャに対するサポートが不十分。
- ・ データのサイロ化と脆弱なポイントツーポイント統合。



人材
不足が常態化。

- ・ メンテナンスのための開発者の確保が困難



メンテナンス
高いコスト。

- ・ 高額なライセンス料およびサポート費用

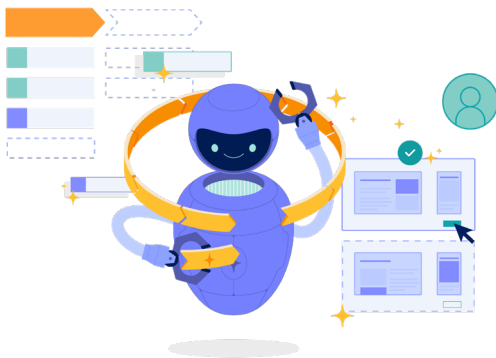
未来への道を拓く

企業はどのようにして、
レガシー**BPMプラットフォーム**から脱却し、
クラウドでの**エージェント型業務**に速やかに移行しているのでしょうか。



変革の推進力

Pega Blueprintでは、AIを活用した企業向けワークフローを開発することができます。人とAIを結びつけ、自動化の促進と変革の高速化に重点を置いています。



Dashboard Pega GenAI + Blueprint™

RETAIL BANKING • BP-266181

Retail Loan Origination

Application Context Workflows Workflow Details Data & Integrations Personas Summary

Select the Case Type to define the workflow details: Secured Retail Loan Application [Edit Case Type](#) [Settings](#)

Case Lifecycle Case Data Model

This case type defines a secured Retail Loan application process, from submission, approval, and disbursement, ensuring efficient communication with applicants. This case type represents the process of handling and approving a secured retail lending products like vehicle loans. [Edit Lifecycle](#)

Primary Stages

Capture Applicant Inf...	Eligibility and Evaluat...	Additional Document...	Loan Amount and Te...	Loan Agreement and ...
<ul style="list-style-type: none"> Collect Applicant Information Collect Financial Information Collect Collateral Information + Add Step 	<ul style="list-style-type: none"> Eligibility Check Credit Check Validate Financial Documentation Check Collateral Type Validate Guarantor's Financial Data Retrieve Guarantor's Credit Score Check Guarantor's Eligibility Offer Risk Reducing Product to Client + Add Step 	<ul style="list-style-type: none"> Additional Documentation Check Collect Additional Documentation Collect Collateral Validate Collateral Valuation of Collateral Approve/Reject Loan + Add Step 	<ul style="list-style-type: none"> Loan Amount Check Loan Terms Calculation Loan Terms Approval + Add Step 	<ul style="list-style-type: none"> Prepare Loan Agreement Review and Sign Agreement Approve Loan Disbursement Update Loan Account Information Update Collateral Systems Loan Disbursement Notify Applicant for Loan Disbursement + Add Step

Save & Close [Next](#)



仕組みについて



#1

レガシー分析を高速化

レガシーシステムを手作業で分析するのではなく、次の情報をアップロードすることで、インサイトを自動的に抽出します。

- ドキュメント(SOPなど)
- ソースコード分析
- 動画および画面

#2

シームレスにコラボレーション

Blueprintは、100%共同作業型であり、すべての業務部門とIT部門の関係者を追加して、以下を実現します。

- AIの提案をスピーディに適用
- 通常の言葉づかいで要件を記述
- 全体的なアプリのプレビュー

#2

ベストプラクティスを活用

要件に基づき、BlueprintのバックグラウンドにあるAIエージェントは、以下の情報に基づいて開始点となるアプリケーションを作成します。

- 業界のベストプラクティス
- Pegaおよびパートナーの専門知識
- 企業の知識

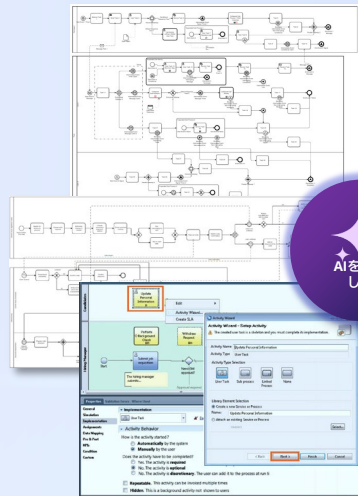
#4

開発を高速化

長い要件収集プロセスを省略し、開発者がスピーディに本番稼働を実現できるようにします。

- Blueprintをインポートして、数秒でアプリを生成
- ユーザーストーリーのバックログを自動生成
- Pega App Studio全体でAIを活用し、新しいアプリをスピーディに完成して導入

トランスフォーメーションの再構築



AIを活用した



迅速な
分析

直感的な
Blueprint

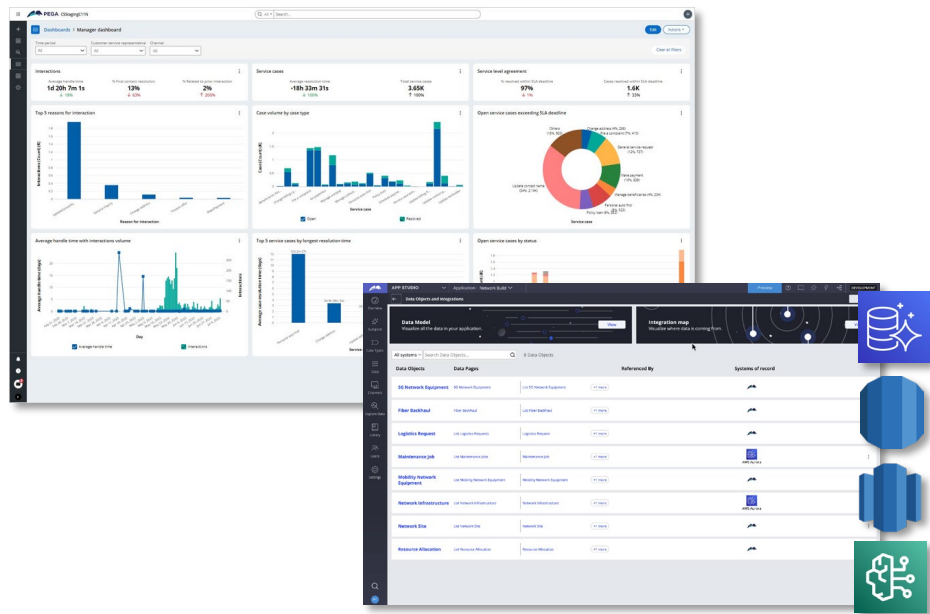
将来を見据えた
アーキテクチャ

Pegaの生成AIを活用したメインフレームのモダナイゼーション

かつてない速さで クラウド移行

PEGA PLATFORM™

- クラウドワークフローで迅速に本番稼働: Blueprint-to-liveのAI活用SDLCにより、Pega Cloud®上で新たなクラウドネイティブアプリを生成します。
- レガシーからデータを解放し、AIと自動化を強化: レガシーデータをAWS(RDS, Aurora, Redshift)上の新しいクラウドネイティブデータストアへ移行します。
- エンタープライズデータストアとワークフローを迅速に連携: ネイティブコネクタを活用して、新しいデータストレージサービスとワークフローを接続します。
- 信頼性の高いAIで手作業を自動化: Pega Predictable AI™エージェントをワークフローとエクスペリエンスに組み込み、拡張可能なエージェント型業務を実現します。





その結果
サービスと業務を
短期間で変革



変革の成果

一気貫通で サービスと業務を 自動化

世界最大級の組織が、業務の簡素化と顧客満足度の向上を目指してPegaを選択しています。Blueprintは目標実現を加速します。

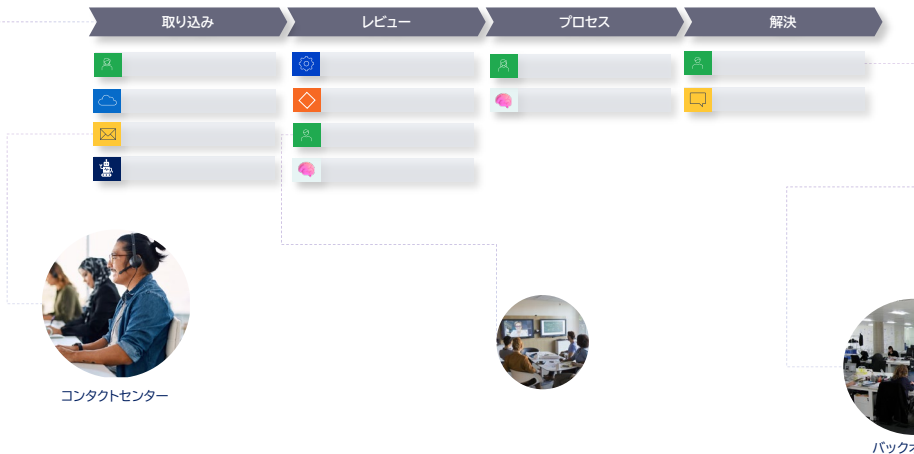
Pegaでは、ワークフローは直観的なビジネスプロセスフロー設計で構成されています。このため、業務部門とIT部門両方のステークホルダーが、カスタマージャーニーのすべての要素で共同作業を行うことができます。

すべてのワークフローは、企業対応のケースマネジメントフレームワークが基盤となっています。これにより、リーダーは、業務全体を管理・監督し、最適化し、計画通り進めることができます。



顧客

フロントオフィスとバックオフィス間で
カスタマージャーニーをオーケストレーション



コンタクトセンター



バックオフィス

変革の成果

ユーザーが今いる場所 で対応し、一貫性を 確保しましょう。

Pega独自のCenter-outアプローチにより、ワークフローをあらゆるチャンネルに組み込むことができるため、顧客や従業員がチャンネル全体で求める成果を得ることができます。これには、以下が含まれます。

- **カスタマーセルフサービス:**既存のWeb、チャット、メール、モバイル体験にワークフローをシームレスに組み込みます。
- **オペレーター支援サービス:**PegaのAI組み込み型カスタマーサービスデスクトップを活用して、オペレーターが顧客をサポートするプロセスをガイドし、優れた顧客成果をすばやく実現します。
- **バックオフィス:**Pegaのオペレーションポータルを活用して、従業員がすばやく業務を遂行できるようにし、経営陣に運用上のKPIIに関するセルフサービス型インサイトを提供します。



変革の成果

すべてを自動化

Pegaの広範なローコードAIと自動化機能により、企業は手作業を自動化し、カスタマージャーニー全体にインテリジェンスを組み込むことができます。また、Pega Live Dataを使用すると、企業はIT環境内のあらゆるシステムにインテリジェントに接続し、業務を遂行できるようになります。

アプリ全体で、以下を活用できます。

- 予測可能なAIエージェント: エージェントは企業のワークフローを使用してガイダンスを提供されるため、顧客と従業員は承認済みの一貫した方法で業務を遂行できます。
- インテリジェントな計算と自動化: 動的な計算ネットワークにより、予測が実行されるようになり、値が変更されると自動的に更新されます。
- ロボティックプロセスオートメーション(RPA): 有人/無人RPAにより、デスクトッププロセスを自動化し、最新のAPIを利用しなくても、複数のレガシーシステムから情報にアクセスし、更新できます。
- AIを活用した意思決定: データパターンを分析し、予測し、ネクストベストアクションを推奨するAI機能が組み込まれており、過去の分析や変化する条件に基づいてリアルタイムでプロセスが適応します。



強力なAIと自動化のオーケストレーション



AIエージェント



予測型AI



RPA



ビジネスルール



統合



意思決定



計算



通信

効率化と再現性を 全社規模で推進

リソースを最大化し、ワークフォースを拡大します。

- AI予測に基づいてワークリストをインテリジェントに優先順位付け
- スキルベースのルーティングにより、適材適所を徹底
- チームの全員の作業状況を1つの画面で把握
- 業務全体のすべての割り当てを追跡、監査、報告

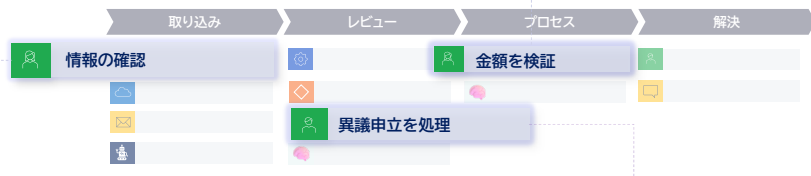
情報の確認
8時間以内に期限が到来

カスタマージャーニーを
順調に進める
SLA追跡&エスカレーション

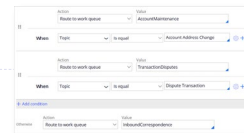
割り当て	期限	優先順位
不正行為の調査	6日3時間	30
請求支払いの処理	4日1時間	60
支払い延長のリクエスト	3日	80
営業提案の準備	1か月	

Get next work

最も重要な仕事を最初にごこなす
Get next work



全社規模の業務管理
レポート&監査



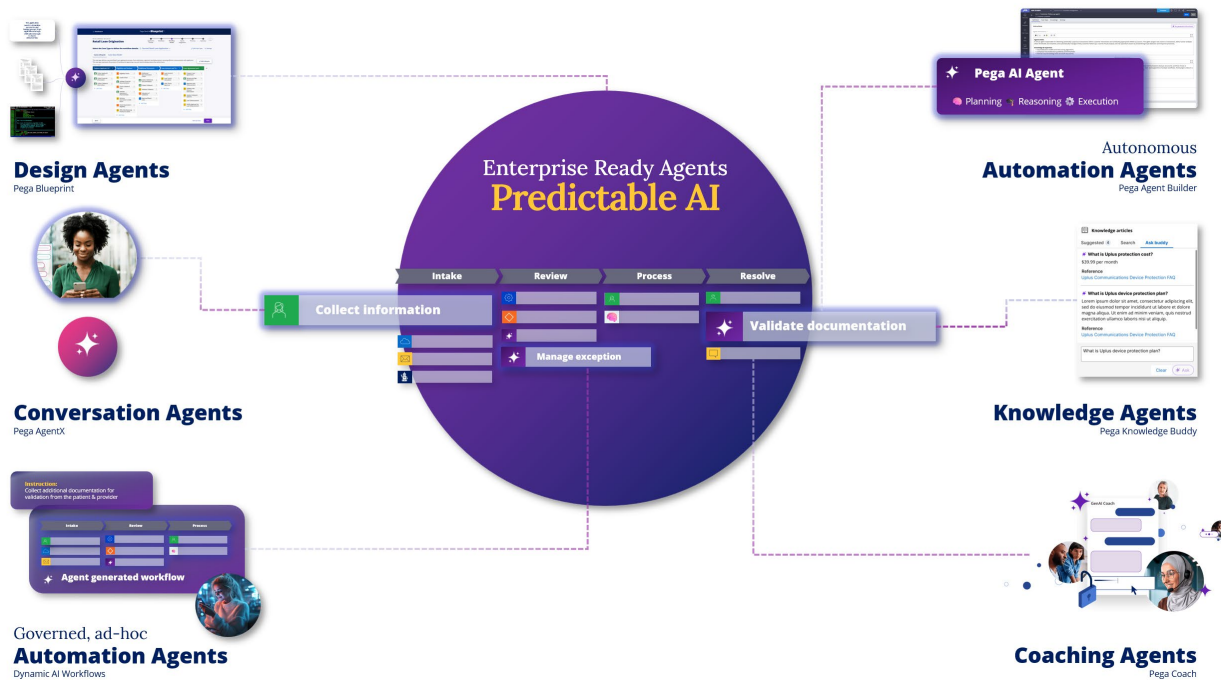
適材適所で割り当て
インテリジェントルーティング

変革の成果

Pega Predictable AI™ エージェントを活用

Pega Predictable AI™ エージェントは、AI独自のアイデアではなく、企業のワークフローを利用します。つまり、制御性の向上、完全な可視化、想定外の事態の予防を実現できます。これにより、自社の基準を損なわずにAIを活用した未来を構築できます。

- 設計エージェント: レガシートランスフォーメーションとAIエージェントを活用したプロセスの作成を加速します。
- 会話エージェント: セルフサービスの自動化を実現し、規制に準拠したプロセスで管理できます。
- 自動化エージェント: プロセス全体で手作業を削減します。
- コーチエージェント/ナレッジエージェント: 全社にガイダンスとインサイトを提供します。



AI主導で加速するレガシートランスフォーメーション

お客様の成功事例

アメリカ合衆国
国家機関

100万行超のCOBOLから
クラウドプロトタイプへの
移行にかかる時間

2週間

AWSとPegaによるメインフレーム
置き換えの概念実証

Allianz 

自社開発アプリからクラウドへの
引受業務の移行

**市場投入まで
の時間を短縮**

AccentureおよびPega
BlueprintによるJava置き換えの
概念実証


vodafone

レガシーワークフローから
新しいクラウドアプリへ

**40時間以内に
本番稼働**

ネットワークオペレーションの
刷新



レガシーBPMからの迅速な移行

**800以上の
ワークフロー**

シェアードサービス変革

800件以上のワークフローを再設計し、
レガシーBPMを短期間で置き換えました。



Blueprintは "スピードを生む構造を 提供します。"

Daniel Wenzel(ダニエル・ウェンゼル)氏
デザインオーソリティSVP
Deutsche Telekom
PegaWorld 2024

