



レガシーシステムからの脱却

Pega PlatformのAI主導の変革により、レガシー
BPMシステムからクラウド上のエージェントに
よる自動化への顧客ジャーニーを解放します。

2026年6月

AIの時代へ

今後の10年間で AIリーダーが定義

AIとデジタルのリーダー企業は、フォロワー企業と比較して2倍から6倍の速さで成長しています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 技術的負債が、 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ルリング表記法（BPMN）フロー
- ・ ネイティブAIサポートの欠如



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 Persons Summary

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

Case Lifecycle Case Data Model [Edit Lifecycle](#)

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.

Primary Stages

Capture Applicant Inf...	Eligibility and Evaluat...	Additional Document...	Loan Amount and Te...	Loan Agreement and ...
- Collect Applicant Information - Collect Financial Information - Collect Collateral Information + Add Step	- 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	- Additional Documentation Check - Collect Additional Documentation - Collect Collateral - Validate Collateral - Valuation of Collateral - Approve/Reject Loan + Add Step	- Loan Amount Check - Loan Terms Calculation - Loan Terms Approval + Add Step	- 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

Back 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。

- ドキュメンテーション（SOPなど）
- ソースコード分析
- 動画および画面

#3

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
- アプリ全体でプレビュー

#2

ベストプラクティスを活用

要件に基づき、Blueprintの背後にある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

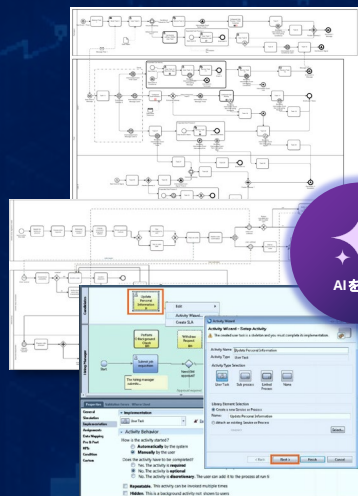
#4

開発を高速化

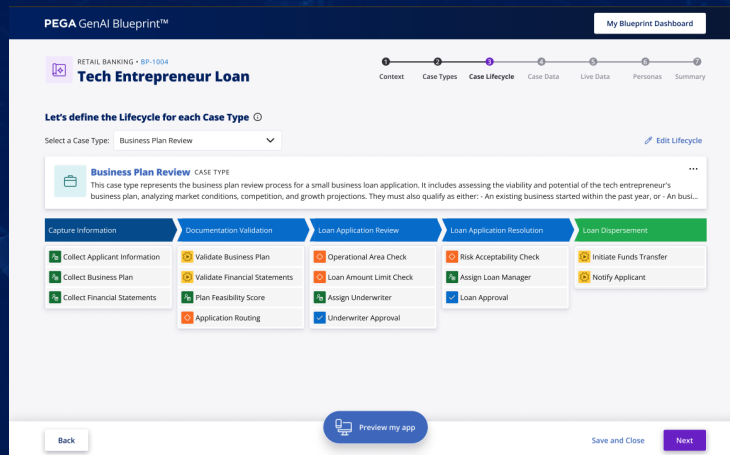
長い要件定義プロセスを省略し、開発者がスピーディに本番稼働を実現できるようにします。

- 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アプリ スタジオ全体でAIを活用し、新しいアプリをすばやく完成して導入

トランスフォーメーションの再構築



迅速
分析



AIが導き出す
ベストプラクティスで
未来を再構築。

Pega ★ **Blueprint™**



将来を見据えた
AIエージェント型ワークフローで
業務を自動化。

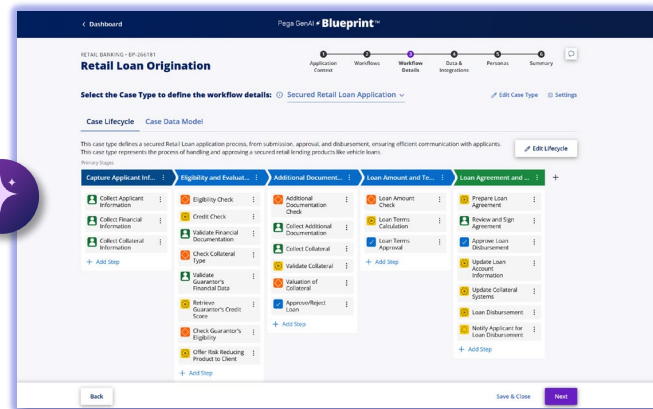
PEGAInfinity²⁵

カスタマージャーニー 二の再設計

- 異なるBPMNプロセスの理解：Blueprintの組み込みのAIエージェントを活用して、BPMN（ビジネスプロセスモデリング表記法）ファイルを直接分析し、分散されたプロセスを一貫性のあるカスタマージャーニーに轉換します。

- ・ **ベストプラクティスを基に構築**：Blueprintに搭載されたAIエージェントが、業界標準、Pegaとパートナーの専門知識、組織の知識を反映し、出発点となるアプリケーションを構築します。

- 開発を迅速に開始：長期化しがちな要件定義プロセスを排除し、短期間での本番稼働を目指します。

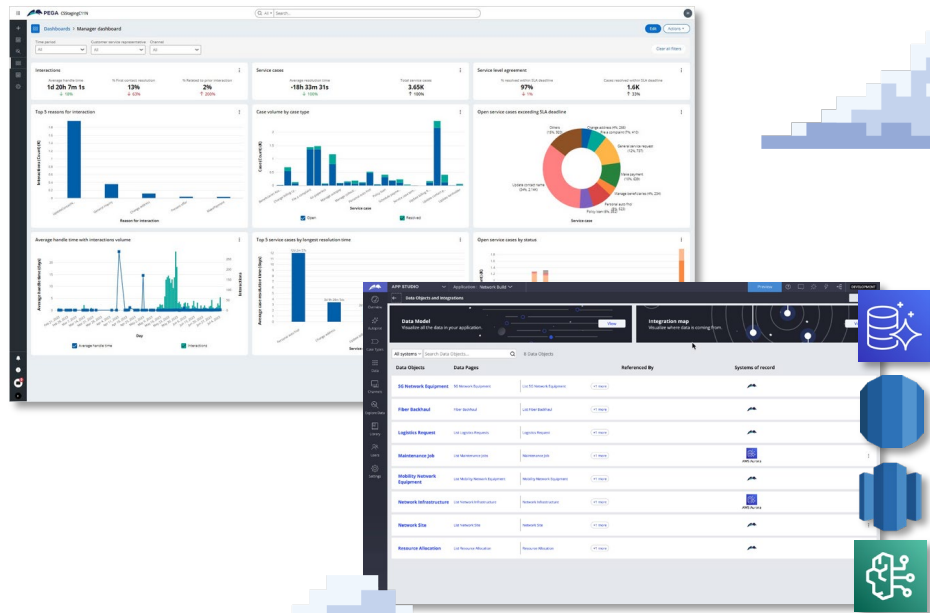


PEGAによるAI主導のBPMモダナイゼーション

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、業務全体を監査・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

フロントオフィスとバックオフィス間で



コンタクトセンター



バックオフィス

変革の成果

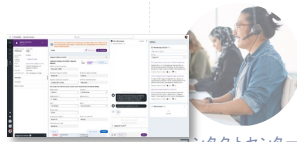
ユーザーが今いる場所 で対応し、一貫性を 確保しましょう。

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ネルに組み込むことができるため、顧客や従業員がチャ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。
- **エージェント支援サービス**：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、エージェント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KPIに関するセルフサービス型インサイトを提供します。



顧客



コンタクトセンター



オペレーション



バックオフィス



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



変革の成果

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
⚠️ 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	
営業提案の準備	1か月	

Get next work

最も重要な仕事を最初にこなす
Get next work



全社規模の業務管理
レポート&監査

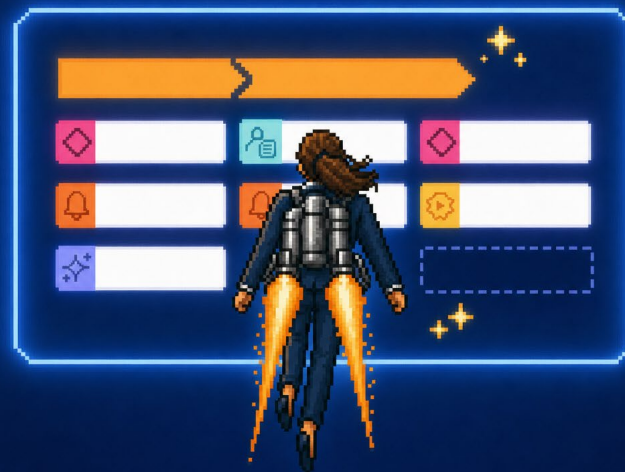
適材適所で割り当て
インテリジェントルーティング

変革の成果

Pega Predictable AITM エージェント を活用

Pega Predictable AITM 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。



Pegaで **エージェントの**変革を加速、 リスクを軽減。



AIの潜在能力を実現

**働き方を
再構築する。**

レガシーシステムを刷新し
AI時代に対応したプロセスを構築します。

Pega Blueprint™



開発者の生産性を10倍に

**エンタープライズアプリを
AIのスピードで構築。**

技術的負債を抑えながら
AIエージェント型開発の力を最大限に活用する。

Infinity Studio™ + オープンエージェント型エンジニアリング



エージェントを予測通りに実行

**エージェント、人、シス
テムのオーケストレー
ション。**

予測可能なコストで、予測可能な成果を大規模に実現します。

オープンエージェント型オーケストレーション

セキュリティ、信頼性、ガバナンス すべて1つのプラットフォーム 組み込みます。

AI主導で加速するレガシートランスフォーメーション

アメリカ某州
政府機関

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

Figure 1: Magic Quadrant for Business Orchestration and Automation Technologies



Gartner

AI変革の実現

No.1オーケストレーションプラットフォーム

2025年Gartner® Magic Quadrant™ : ビジネスオーケストレーションおよびオートメーションテクノロジー (BOAT)





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



