



# AIのビジネスケースを構築：

業務部門リーダーのための戦略



# AIのビジネスケースを確立することは、単なる技術ではなく、デジタル変革を意味する

驚くほどの偉業を成し遂げる力がAIにあることは誰の目にも明らかですが、その力をビジネスの変革に活かそうとすると、状況が明確ではないことがあります。朝のプレイリストからカスタマーサービスチームまで、AIがあらゆるものに革命をもたらす状況について、さまざまな憶測が飛び交っています。しかし、企業全体の賛同を得る段階になると、それほど簡単に物事は運ばないでしょう。

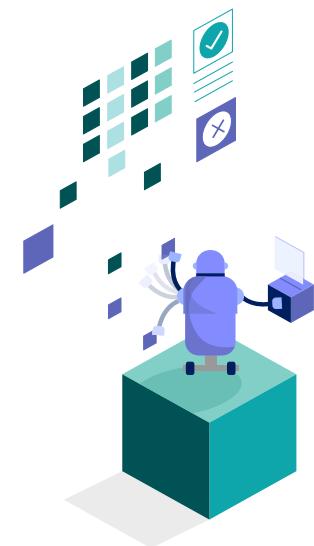
AIはもはや「できれば備えたいもの」ではなく、デジタル変革の戦略を成功に導くための基本的な要素の一つです。単にAIを実装するだけでは足りず、ビジネスを内外から変革することが重要になるからです。競争力を保つには、事業の経営方針を一から定義し直し、チームの連携方法を変え、ビジネスにとって真に重要な成果をもたらすためのAIの活用方法を考えなければなりません。

**最近の調査**によると、経営陣の75%はすでにAIが変革の原動力になると考えています。しかし、その熱意にもかかわらず、組織は依然として大きな壁に直面しています。ROIの測定方法、ガバナンスの問題への対処法、使い慣れている非効率なプロセスに固執している従業員への働きかけ方などです。

おそらく皆さんも、経営陣はAIが大きな可能性を秘めていることを認識してはいるものの、それを具体的なゲームチェンジャーに変換することは難しいと感じているといった状況に置かれているかもしれません。重要なのは、「AIで何ができるか」ではなく、「人の働き方をAIでどう変えるべきか」を考えることです。ちなみに、Pega GenAI Blueprint™は、変革的なワークフローをこれまで以上に迅速に構築するときに役立つように設計されています。

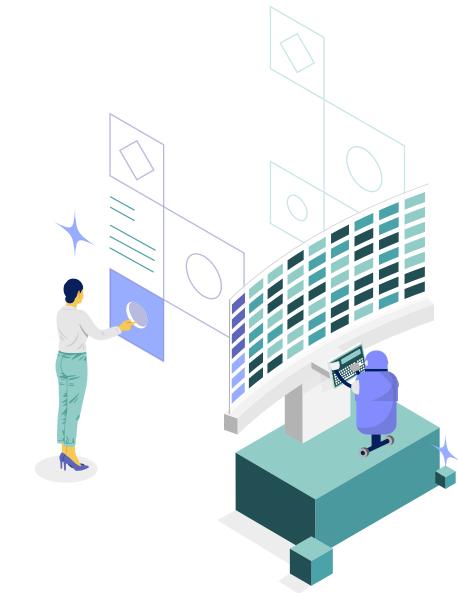
# AIイニシアチブの真のROI を理解する

AIを単なるコスト削減ツールだとは思わないでください。自動化や効率化もAIの一部ではありますが、AIの真価は、ビジネス全体の経営方針をどのように変革させるかという点にあります。AIは、単に古いプロセスを高速化するためのツールではなく、それらのプロセス全体に改革の流れを届ける潤滑油のようなものです。部門間のサイロやボトルネックがなく、リアルタイムのインサイトが意思決定を向上させるようなワークフロー、それがAIによって可能になるのです。



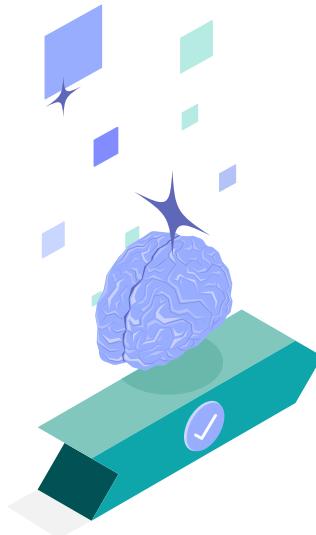
## 業務の高速化と効率化の促進

人が退屈するような仕事をAIで自動化することで、単調な業務を減らせます（データ入力が好きな方には申し訳ありませんが）。意思決定の迅速化やカスタマーサービスの応答時間の改善など、AIは業務をより速やかにこなせるようチームを支援します。



## リスクの削減

AIは、人が見落としがちなことを見つけるのが得意です。小さな問題が大きな損失につながる前にエラーをリアルタイムで見つけ、フラグを立てたいと思うなら、AIの力を貸りましょう。



## レガシーアンカーからの脱却

コストやリスクを増大させ、革新の歩みを遅らせるレガシーテクノロジーの重荷を抱えた業務部門のリーダーが今も無数にいます。AIはレガシーアプリの動作を理解し、最新のプラットフォームへの移行を加速化させる新たな道を切り開きます。

## 勝者と敗者

ほとんどの企業では、AIソリューションの実装がサイロ化され、小規模な段階的改善の推進に努めていますが、もはやそれだけでは十分ではありません。将来、頭角を現すことができる企業は、効率性の向上のためだけでなく、ビジネス全体の経営方針を再定義するためにAIを活用する企業です。AIはデジタル変革の新たな必要性を生み出しました。この競争を勝ち抜くのは、AIを活用して顧客満足度を高め、意思決定を改善し、最終的には将来を見据えたプラットフォームを設計できる企業です。

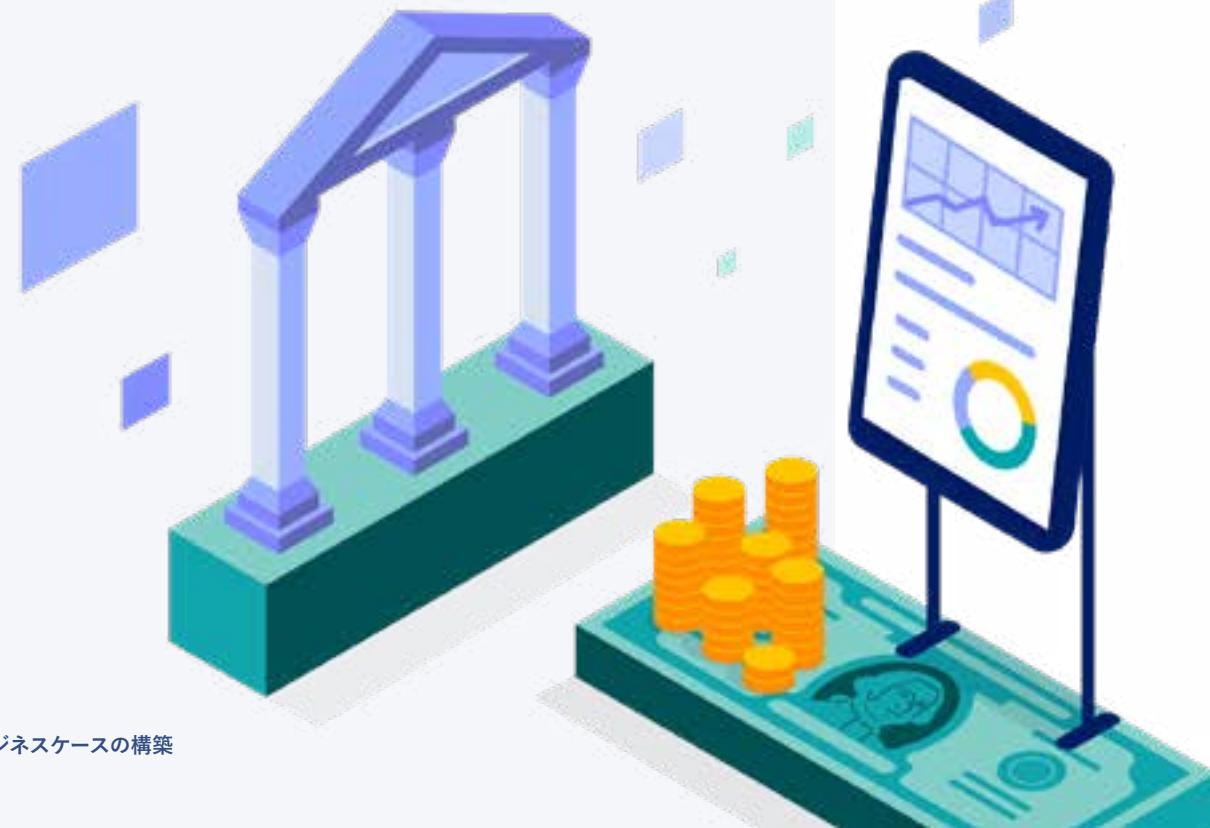
この変革の中核は、テクノロジーとAIを適切に組み合わせ、ワークフローを総合的に調整する能力です。生成AIはクリエイティブな問題解決や新しいアイデアのブレインストーミングに役立ちますが、これらのワークフローから実行可能かつ測定可能なビジネス成果を生み出すのは、予測AIと意思決定AIの力です。Pega GenAI Blueprint™は、これらの機能を統合し、競合他社を追いかけるのではなく、市場で先頭に立つために役立ちます。Pega GenAI Blueprint™なら、個別のタスクを自動化するだけでなく、企業全体で働き方を調整し、最適化できます。

### 実践的なヒント

AIを業務に導入する際に、経営幹部が肝に銘じておくべきことは、瞬時に成果が得られ、生産性が高まるわけではないということです。これは未来への投資であり、仕事をより賢く、よりアジャイルに、自己最適化できるよう育てるものです。Pega GenAI Blueprint™には、業務の進め方の実験、革新、再考のためのツールが備わっています。それらを活用することでデジタル変革の競争の勝者になれるはずです。

# 一般的な反論とその対処

同僚からちょっとした反論があればこそ、人生は面白くなると思いませんか。IT、財務、ガバナンスの各チームは、新しいテクノロジーについてはそれぞれ持論があるものです。しかし、ご安心ください。こうした壁を乗り越えなければいけないのはあなただけではありません。どんな会社も状況は似たり寄ったりで、同じような決定や交渉に取り組んでいます。さらに安心すべきことに、弊社は40余年、AIとワークフローテクノロジーの実装についてクライアントを支援してきた実績があり、あらゆることを経験してきました。ここでは、最も一般的な反論を予測し、相手が言い終わる前に自信を持って対処する方法を説明します。



## ITとガバナンス

### 所有権に関する懸念事項

一度も行かないジムのメンバーシップに縛られるのは誰もが嫌がるように、ITは一つのAIベンダーに縛られることを好まず、コントロールと柔軟性を求める。では、どうすればいいのでしょうか。モデルに依存しない戦略なら、幅広い選択肢を維持できます(Pegaが提供する戦略がまさにそれです)。

### セキュリティとガバナンス

ガバナンスチームは、AIが微細なコンプライアンス構造に大混乱をきたすことを心配しています。しかし、明確に定義されたワークフローと統合したAIは、既存のフレームワークに混乱をきたすことはなく、むしろ順応して機能します。

### 業務の重複

ここで、「AIはすでに導入されているのに、なぜさらに追加する必要があるのか」という声が聞こえてくるかもしれません。明確にすべきは、すべてのAIが同様に作られているわけではなく、ツールの追加によりさらに複雑さが増すわけではないという点です。Pega GenAI Blueprint™などのツールを試せば、IT部門が旧来のレガシーシステムを廃止し、業務を効率化して、最新の拡張可能なプラットフォームに投資する予算を確保できることがわかるでしょう。これは、パッチワーク的な修正から、将来が確約された基盤への移行だからです。

## 財務

### 効果を数字で示す

財務チームが好きなもの、それは具体的な数字です。AIは、ビジネス指標に関連付けて考える必要があります。たとえば、AIが業務効率をどれだけ向上させるか、人的エラーをどの程度減らすか、ワークフローをどれだけ最適化するか、などです。ここで最高の味方になるのは、導入事例とROIカalkyulatorです。財務部門には金額を明示しましょう(あるいは少なくとも、潜在的な削減額を示しましょう)。

# 経営幹部に働きかけるための戦略

経営幹部に働きかけるには、戦略的な方法が必要です。AIは単なる新しいテクノロジーではなく、ビジネスを変革し、そのプロセスで現実の問題を解決することなのです。AIが仕事の進め方を変え、企業がミッションを達成するのにどう役立つかを示すことさえできれば、目的の半分は達成したも同然です。

## 1 適切なステークホルダーを特定する

皆さんは自社のビジネスを一番よくご存知のはずですので、誰の賛同を得る必要があるかを見極めてください。ガバナンスチームやプロセスオーナー、財布のひもを握る財務部門でしょうか。経営幹部に働きかける前に、彼らの懸念に直接応えましょう。彼らが何に懸念を示すかを予測し、答えを用意しておいてください。

## 2 柔軟な戦略を練る

あとで変更できないソリューションなど誰も欲しがりません。ビジネスケースを紹介するときは、アジリティを強調してください。AIがビジネスに適応すべきであり、その逆はありません。単一のAIモデルに縛られず、成長に応じて進化、変革するために最適なモデルに接続できるソリューション(その代表は、Pega)を選びましょう。

## 3 変革に適した主要なワークフローを優先する

時間や手間が最もかかるプロセスから始めましょう。カスタマーサポート、製品開発、さらにはバックオフィス業務も最適な候補です。Pega Blueprint™は、これらのワークフローをマッピングし、AIの影響力が最大に活かせるのはどこかを正確に判断するのに役立ちます。

## 4 段階的なロードマップを作成する

経営幹部は短期間で成果が得られることを好みます。そのため、長期的な変革の原動力となる短期的な成果をロードマップに取り込みましょう。効果が大きく、リスクが低いワークフローから始めましょう。そうすることで、価値をすぐに実証し、成果を積み重ねるにつれて規模を拡大・拡張していけます。

## 5 テクノロジーだけでなくプロセスも見直す

今すぐ変革が必要なプロセスを特定したら、次に、AIを組み込んだワークフローがどのようなものになるかを考えましょう。次のように考えるといいかもしれません。プロセスを改善するだけでなく、よりインテリジェントで柔軟性があり、拡張性の高いワークフローに変革することを目指すといいでしよう。

## ROIの計算

# 実践的なヒントとアプローチ

次に、数字を見てみましょう。ケースを裏付けるには、企業のミッションを推進するためAIがどのように役立つかを数字で示す必要があります。幸いにも、それを助けてくれるツールがあります。

- **重要なことから始める:** 企業がすでに重視している指標にAIのイニシアチブを合わせます。すでにカスタマーエクスペリエンスの向上や、初回解決率の改善、手作業によるミスの削減などに取り組んでいる場合は、関連プロセスの再構築によってスピード、効率、インテリジェンスを高めることで、そうした指標にAIがどれだけ貢献するかを示しましょう。
- **問いかける:** 提案内容をまとめる前に、必要な詳細がすべてそろっていることを確認しましょう。どのタスクを自動化するか、どのくらい時間がかかるか、人的エラーはどの程度か、さらに最も重要なのは、これらの問題を解決することは会社にとってどのくらいの価値があるかという点です。
- **利用可能なツールを活用する:** 既知の物事に時間をかける必要はありません。実証済みのROI計算ツールを使用して、投資から得られる成果を経営幹部に正確に示してください。ケースの裏付けとなる [Forrester TEIの調査](#) や [Gartnerレポート](#) など、アナリストによる調査結果にも必ず目を通しましょう。
- **可能性を信じる:** ここでPega Blueprint™が役立ちます。Blueprintは、リアルタイムデータを接続して拡張可能なソリューションを作成し、ワークフローを根本から構築・再設計するのに役立ちます。新しいワークフローを生成し、カスタマーの苦情を数分で処理し、調達を効率化できるようになったら、どうでしょうか。Blueprintなら、これは未来的の話ではなく、今すぐ始められることなのです。



## 説明を組み立てる

### AI主導による企業全体の変革

最大の成果を挙げるAIプロジェクトとは、単にAIを追加するのではなく、成果を主軸に据えることから始まります。AIについて全社的な賛同を得るには、特定のビジネス上の問題点を解決するだけでなく、大規模な変革推進の潜在性を持ったソリューションであることを実証します。もちろん、技術屋気質の話を聞きたいと思う人はいないでしょう。AIによって、仕事がいかに楽になるのかが知りたいと思っているはずです。

## AIをビジネス目標に合わせる

主役はAIではなく、AIがもたらす成果に注視しましょう。経営幹部の関心は、最新の技術トレンドではなく、カスタマーエクスペリエンスの向上、コストの削減、生産性の向上にあります。可能性を信じ、それを導いていきましょう。

## 実例

それでも、AIのメリットに現実感をもたせる方法がわからない場合は、AIで大規模な変革を成し遂げた他社の例を経営幹部に紹介しましょう。たとえば、[Rabobank](#)はAIを使ってデータを分析することで顧客満足度を向上させ、[シンガポール政府](#)はカスタマーサービスポートルにAIを組み込むことで異議の解決時間を40%短縮しました。



## 変革の鍵を握るAI

生成AIは強力なツールですが、特効薬ではありません。AI競争で先陣を切るには、小さなタスクの自動化だけでなく、ビジネス変革にもAIを活用する必要があります。AIは、仕事を若干スムーズにするだけのツールではなく、ビジネスの仕組みを再考するチャンスだからです。経営幹部に働きかけるときは、優良企業を偉大な企業に変革させるためにAIがどう役立つかを強調しましょう。

AIを一度限りの修正方法と捉える時代は、もう終わりました。アプローチが適切であれば、AIは働き方をエンドツーエンドで調整し、革新を進め、ビジネスを長期的な成功へと導く基盤となります。

Pega Blueprint™なら、より迅速に、より賢く、拡張可能な新しいワークフローの設計を今すぐ開始できます。さあ、さっそく始めましょう。**Pega Blueprint™**を今すぐ試して、AIの可能性を最大限に活用し、ワークフローを変革し、現実的な成果を挙げられるかを、その目で確かめてください。



Pegaは、エンタープライズ向けAIの意思決定とワークフローの自動化により、企業・組織のBuild for Change®を支援する、真のエンタープライズDXカンパニー™です。世界で最も影響力のある企業の多くが、エンゲージメントのパーソナライズからサービスの自動化、オペレーションの簡素化まで、最も差し迫ったビジネス課題を解決するために当社のプラットフォームを活用しています。1983年の創業以来、Pegaの拡張性と柔軟性に優れたアーキテクチャにより、企業が今日の顧客ニーズに応えながら、将来に備えて継続的に変革できるように支援し続けています。

