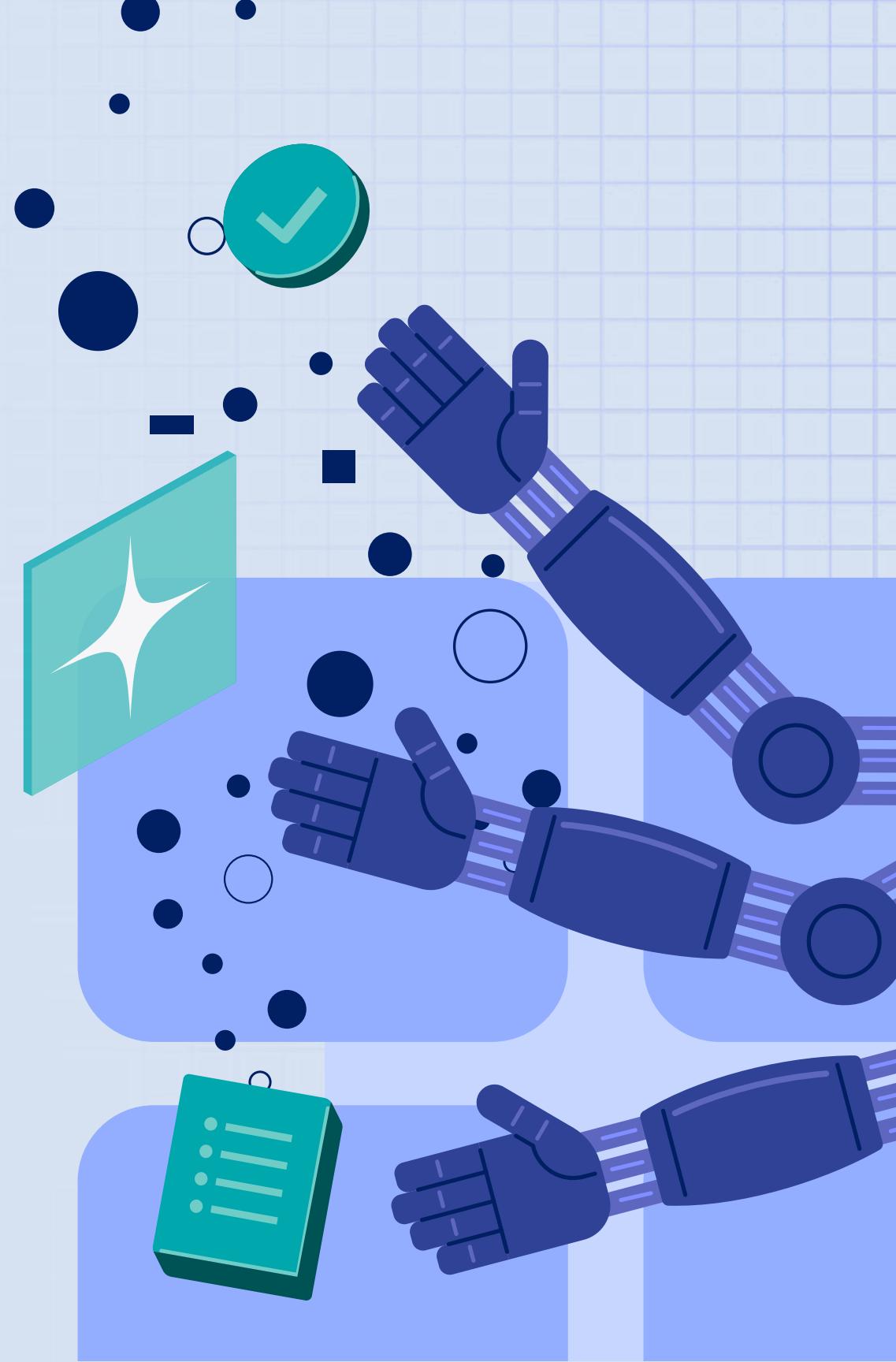




AIの潜在能力を最大限に活用する：

2025年の業務部門リーダーに必要な知識



CTOからのメッセージ

AIの新時代に入り、いくつか明らかになったことがあります。

- **生産性向上を重視する生成AI機能は今や当たり前。**
今後はあらゆる企業が、当たり前のこととして、テキストの生成や要約に生成AIを使用するようになっていきます。
- **タスクレベルの自動化だけでは不十分。**
分断されたAIソリューションでも、いくらかの効果がもたらされる可能性はありますが、ビジネスプロセスがエンドツーエンドで再構築および最適化されて初めて、真の価値がもたらされます。
- **生成AIが唯一のAIではない。**
大規模な言語モデルが最適な場合もありますが、問題解決のためにプロセスにロジックを導入するうえで、予測型AIや意思決定AIが必要な場合もあります。

これから進むべき道は、分断されたAIソリューションを実装したことではありません。もっと良い方法があります。このレポートでは、企業の業務を改革するために、AIをワークフローの自動化とどのように連携できるのかについて考察します。このテクノロジーの組み合わせこそ、AIイノベーションの次の時代において、大きな価値をもたらすために必要だと私は確信しています。その詳細をこのレポートでぜひご確認ください。

敬具



ドン・シャーマン(DON SCHUERMAN)

CTO & VP, Product Strategy & Market



AIの時代における競争優位性を高める

企業の業務の責任者は、イノベーションの必要性をこれまでにないほど強く感じています。カスタマージャーニー、ビジネスプロセスのオーケストレーション、従業員体験など、責任を持たなければならない分野は絶えず変化しています。顧客は問題を即座に解決できることを期待しています。従業員は専門家による指導とトップクラスの業務管理ツールを期待しています。しかし、ビジネスプロセスは時代遅れになって分断されており、コストは増え続けます。

生成AIを使用してそれらの問題に対処しようと試みる企業もありますが、テクノロジーだけでは、そのような複雑な業務上の課題を解決するために必要な大きな変化をもたらすことはできません。企業の業務における真の競争優位性を高めることができるのには、生成AI、予測型AI、AIによる意思決定など、この時代における最新のテクノロジーと、エンドツーエンドのワークフローの自動化を組み合わせるアプローチだけです。

AIと自動化でレガシーアプリケーションを変革する

多くの組織にとって、レガシーシステムは維持費が過度に高く、リスクを招き、変化の激しい市場への適応を難しくするなど、進歩の妨げとなっています。

数十年もの間、企業は技術的負債と共存していく以外の方法はないと感じてきました。あるいは、問題への根本的な対処ではなく、ロボティックプロセスオートメーションなどの一時的なソリューションを適用して応急処置を施してきました。

生成AIの用途の中で特に即効性があるのは、レガシーシステムの変革のプロセスを簡素化および加速させるサービスです。生成AIを活用したワークフロー設計ツールを使用することで、企業はレガシーシステムの再設計や廃止を行うペースを大幅に加速することができます。

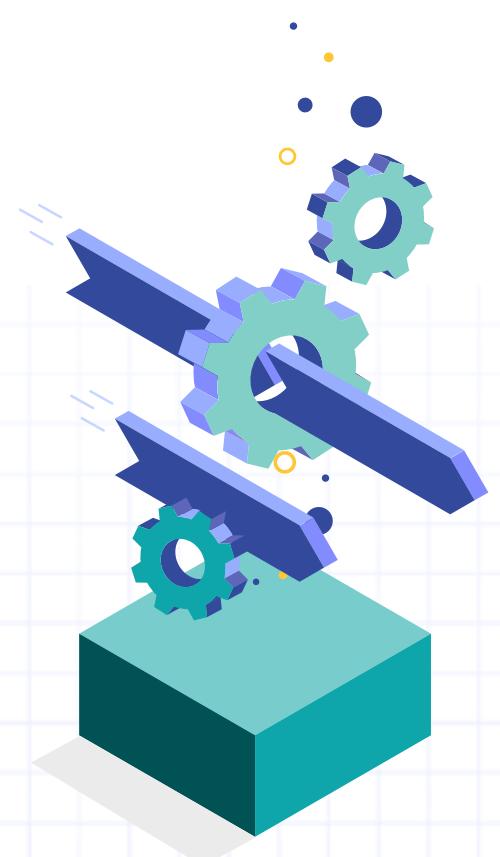


AIを活用したワークフロー設計によるレガシーシステムの変革

ビジネスプロセスの更新が必要な場合、変革への道のりは時間やコストがかかり、困難になる可能性があります。レガシープロセスの再構築は、最も困難な部分である場合が多く、さまざまなステークホルダーとの密な連携が必要となるほか、数週間や場合によっては数か月という期間を要します。

全員の認識が一致しないと、変革プロセスは行き詰まるかもしれません。そこで不可欠となるのがAIです。

業界のベストプラクティスの知識が組み込まれた、AIを活用したワークフロー設計ツールを使用すると、設計プロセスにかかる重要な時間を短縮し、アプリケーションを刷新するための最適な方法についてステークホルダーの認識を合わせることができます。



変革に向けた5つのステップ[†]

以下は、生成AIを活用してレガシーシステムの変革を行うアプローチの一例です。

1 定義: 解決したいビジネス上の問題を定義します。

2 発見: AIを活用して迅速に既存のプロセスモデル、データ設計などを解釈し、レガシーアプリケーション内の既存のプロセスやデータを発見します。

3 生成: AIを使用して既存のシステムに確立された業界のベストプラクティスを統合し、最適なワークフロー設計を生成します。その結果について協働メンバーと話し合い、調整が必要な部分を判断します。

4 設計: 生成したコンポーネントを出発点として使用し、新しいワークフローを設計します。追加、置き換え、入れ替えなどが必要なステージやステップについて話し合います。組み込みが必要となるデータオブジェクト、フィールド、システムについての提案を確認し、編集します。ワークフローへのアクセスが必要となるロールを検討します。

5 ワークフローをワークフローの自動化プラットフォームにインポートし、アプリケーションを実行してどのように動作するかを確認します。

任意のビジネスプロセス向けにAIワークフローのサンプルを作成してみましょう。



AIを活用して顧客や従業員の期待に応える

AIの時代に、顧客や従業員の期待は急激に高まりました。

顧客は、フロントオフィスとバックオフィスがシームレスに連携した、完全に摩擦のない体験を期待しています。従業員も内部システムに対して同じことを期待すると同時に、より速く賢く作業するための次世代ツールを求めています。

ここでは、チャットボットや自動要約ウィジェットなどの生成AIのテクノロジーが、自然にフィットするように思えるかもしれません。しかし、そのような分断された多数のAIボットを導入する前に、一度立ち止まることをお勧めします。

その代わりに、賢いリーダーは生成AIを統計AIとカスタマージャーニー中心のワークフローと連動するように展開することで、より持続力のあるアプローチを検討すべきだと考えます。この調整されたアプローチには、カスタマージャーニーと従業員体験を新たな高みに引き上げ、導入を望んでいたビジネスごとの業務の提供を行えるというメリットがあります。

これを実践するには、さまざまなAI技術を連動させて、従業員の指導を行ったり、顧客がセルフサービス機能を利用しやすいようにしたりする方法を考えます。

まずは、既存の顧客や従業員のジャーニーを調査し、以下が可能な部分を探します。

- ・ **従業員にネクストベストアクションを提案する。**
統計AIアルゴリズムは、自動化を促進し、完了した作業から学習します。そのアルゴリズムを使用して潜在的な問題に関するインサイトを得て、問題が発生する前に従業員のポータルに直接、警告や提案を組み込みます。
- ・ **適切な従業員の作業を優先させる。**
適合学習アルゴリズムを主なビジネスKPIに紐づけることで、最も緊急性が高い作業を最初に完了させるようにするルーティングのフレームワークを作成し、優先順位付けを改善するサービスで活用できます。
- ・ **情報を活用しやすくする。**生成AIアシスタントを活用すると、文書、テキスト、データなどを抽出でき、従業員は必要なときに必要な情報をすぐに入手できるようになります。
- ・ **セルフサービスを通じて顧客が問題を解決できるよう支援する。**
AIを搭載したフロントエンドのチャネルを活用することで、ウェブサイト、チャット機能、メールのやり取り、電話など、さまざまなチャネルのワークフローからセルフサービスにアクセスできるようになります。



非効率への対処： AIだけでは結果が出ない理由

最近Pegaが行った[調査](#)では、技術職の幹部にAIを導入したいと考えた理由を尋ねました。最も多かった回答は、効率の向上でした。

プロセスが効率化すると、ほぼすべての企業にとってメリットがありますが、分断されたAIソリューションを展開するのでは戦略として効果が薄いのです。いくらかの効果はもたらされるかもしれません、最悪の場合、進路から逸脱することになります。解決したい問題ではなくAIツールに過度に集中してしまい、自社にとって最適とはいえない道へと導かれてしまう可能性があります。

では、何が正解なのでしょうか。業務全体の効率を本当の意味で高めるには、AIとワークフローの自動化を連動させる必要があります。

技術職の幹部は、AIの導入の主な動機は効率の向上と回答

41%

19%

18%

効率の向上

イノベーションの
向上

顧客体験の改善

ワークフローの自動化とAIを実装する4つの方法

AIは特効薬ではありません。単体で組織の業務に大きな影響を与えるられるAIツールは存在しないのです。

代わりに、複数のAI技術を活用し、エンドツーエンドの自動化されたワークフローに組み込むという観点で考えてみましょう。

まず、次の4つの領域を効率化の要素として考えます。

次のことを自問してみましょう。ビジネスプロセスの中で、これらの機能により影響力のある効率化を達成できる可能性があるのは何か。

効率化の要素



ケースがSLAの違反となるか。エスカレーションが必要か。多数の不要な作業を行った後に、取引を清算する可能性はあるか。統計AIアルゴリズムは、完了した作業から学習し、カスタマージャーニーのかなり早期にインサイトを提示してくれるので、後に起こりうる重要な問題を見据えることができます。そのような予測をワークフローに組み込むことで、作業を修正するための行動を取ることができます。



意思決定の必要性により、ケースの勢いが減速することがよくあります。自動化できる意思決定については、適合学習アルゴリズムが意思決定モデルと連携してルールとAIを組み合わせ、意思決定を大規模に行い、以前よりもケースを効率的に前進させることができます。



業務が追加されると、カテゴリー化し、適切なチームやシステムに割り当てる必要があります。自然言語処理(NLP)と生成AIを活用してタスクやケースの内容を理解することで(顧客の意図を抽出します)、それを先回りして最適な場所にルーティングし、各ケースライフサイクルの貴重な時間を節約できます。



組織内では、情報が常に一定に流れています。情報をより迅速に読み取り、理解して、合成することで、効率を大幅に向上させることができます。生成AIがシステムに組み込まれることで、従業員は文書、テキスト、データから、利用しやすい要約へと情報を抽出し、プロセスをより迅速に進めることができるようになります。

ケーススタディ

Deutsche TelekomにおけるAIを活用した変革

Deutsche Telekomのデザインオーソリティ担当シニアバイスプレジデントのダニエル・ウェンツェルは、[PegaWorld iNspire 2024](#)でDeutsche TelekomのHRサービス部門における800以上の個別のビジネスプロセスの刷新が求められた、当初は不可能に思えたタスクについて語ってくれました。

この変革プロセスにおける最大のボトルネックは、業務部門とIT部門のステークホルダーの認識を一致させることでした。ダニエル氏によると、両者は異なる言葉を使用していたような状態であったため、予定通りにプロセスを進めることができないとなっていました。

転機となったのは、この取り組みにAIを活用したアプローチを導入したことでした。Pega GenAI Blueprint™を使用することで、ダニエル氏とステークホルダーは、AIを活用したワークフロー設計ツールの機能を利用して、ビジネス部門とIT部門のコラボレーションを強化し、設計プロセスを加速させ、再構築されたビジネスプロセスの構想について合意に至り、計画に沿ってプロセスを進めることができます。

結果として、停滞していたレガシーシステムの変革の取り組みは前進はじめ、ダニエル氏とチームメンバーは予定通り当初のプロジェクト終了日までに再構築したワークフローを完成させることができました。



AIとワークフローの自動化により今後の道筋を描く

AIをビジネスエコシステムにどのように統合するかを検討する際には、段階的な方法よりも変革的な方法を検討することを強くお勧めします。

どのようにすれば、AIが業務に有意義な変化をもたらすための推進力になりえるのでしょうか。レガシーシステムから脱却し、刷新を行うための必要な転換を実現する上で、AIをその原動力として使用するにはどうすればよいでしょうか。

一つ明確なのは、企業内でAIを賢く利用すれば、確実に成果は得られるということです。現在、AIとワークフローの自動化が必要であることは明白です。行動を起し、それを導入するかは各企業の判断にゆだねられます。

AIを活用した変革を今すぐ始めましょう
Pega GenAI ✨ Blueprint™





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。

