



レガシーシステムからの脱却

**Lotus NotesからAI搭載ワークフローへ迅速に
プロセスをシフト**
Pega Platformで実現する、AI駆動型の
トランスフォーメーション

2025

AIの時代へ

今後の10年間を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カスタマーエクスペリエンスの向上の機会を企業に提供します。

先進的な企業は、AIを武器に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**: エンドツーエンド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。
- ・ **オートメーションの遅れ**：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

Lotus Notesが足かせに

企業は10年以上にわたり、Lotus Notes
からの脱却を試みてきました。



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するための最新APIが不足



オートメーション とAI 遅延が発生

- LotusScript：脆弱で分散したワークフロー
- ネイティブAIサポートが欠如



データ 分断された状態

- 独自のNSFデータストレージ
- オンプレミスDominoデータベースに閉じ込められたカスタマーデータ、メール、通信



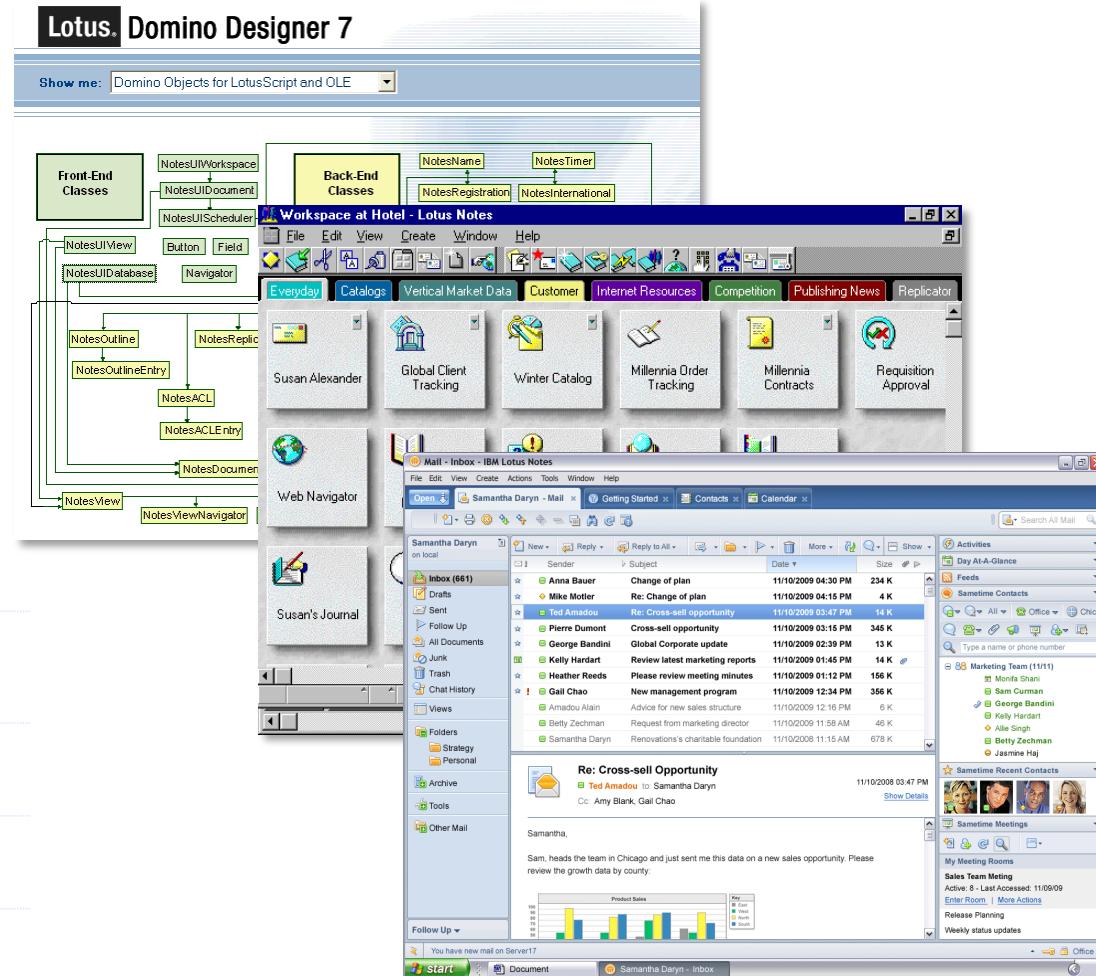
人材 不足が常態化

- メンテナンスのための開発者の確保が困難
- 高額なコンサルタント費用



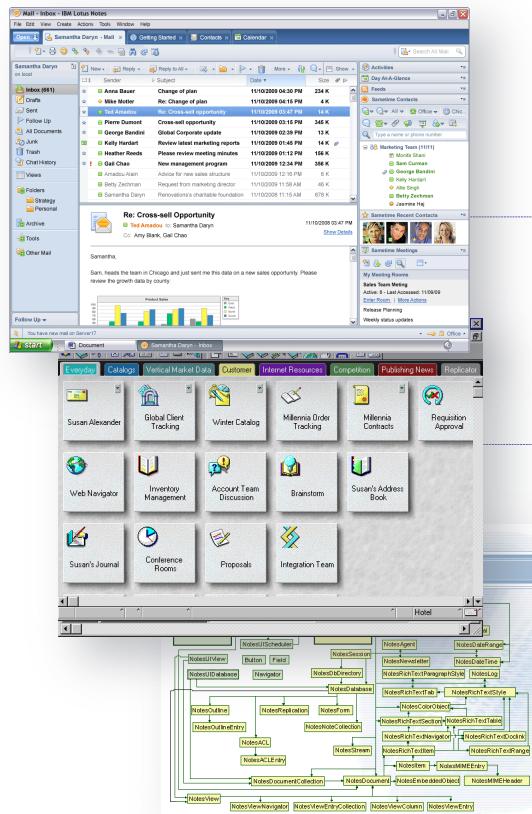
メンテナンス 高いコスト

- モノリシックアプリケーション
- 高額なライセンスおよびサポート費用



トランスフォーメーションの現状

レガシーシステムの最新化プロジェクトの75%以上が失敗する理由¹



- ドキュメントの不足
数千のLotusScriptとフォームがありながら、ドキュメントは最小限。

- 分散したビジネスロジック
ロジック、UI、データが密結合した状態で、あらゆる場所にオートメーションが散在。

- 複雑なデータ構造
切り離しが困難なドキュメントストアの構造により、多くの場合、データ品質に問題が発生。

なぜLOTUS NOTESトランスフォーメーションは失敗するのか？

アプリケーションが実際に何を実行しているのかを包括的に理解できない。

ドキュメントがなく、独自の言語を使用。

ビジネスロジック、プロセス、UX、データの分離が難しい。

アプリケーションを分解し、カスタマージャーニーを再構築することが必要。

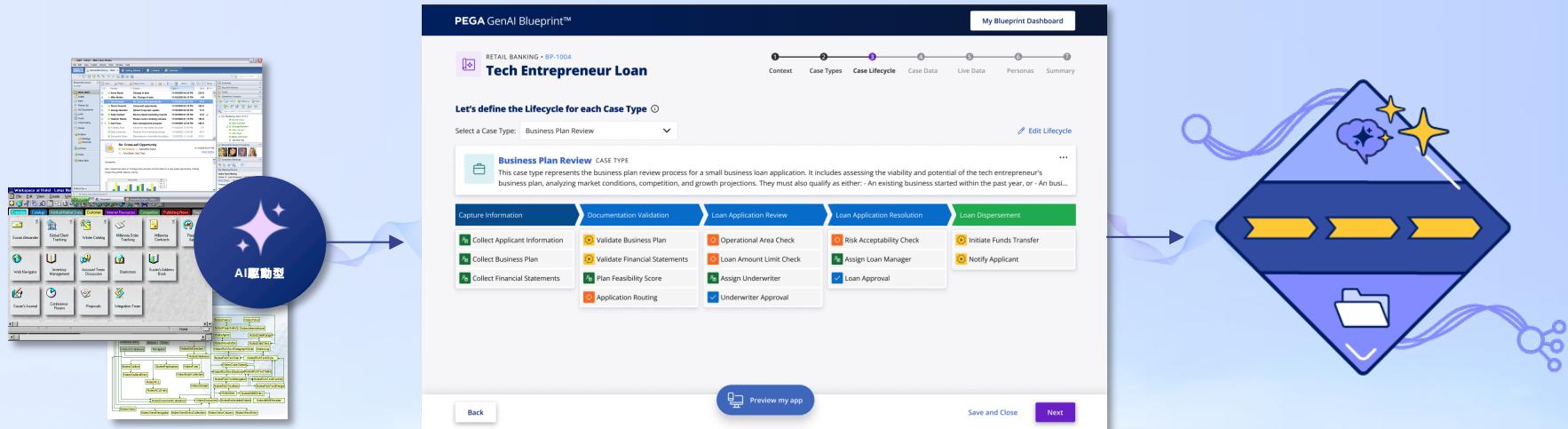
将来を見据えて、データをクラウドへ移行し、システムを統合することが必要。

ドキュメントベースのストレージをクラウド上のリレーショナルデータストアに抽出し、統合を迅速にレプリケーションすることが必要。

リスクがあり、時間、コストがかかる。

一般的なプロジェクトでは、数年の時間および数百万ドルのコストが必要。

NotesからBlueprint™への移行 によるトランスフォーメーションの再構築



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で実現する、AI駆動型LOTUS NOTESモダナイゼーション

NotesからBlueprint™ への移行によりLotus Notesアプリケーション を瞬時に理解

AI支援のレガシーモダナイゼーション ワークベンチ

- **Lotus Notesに閉じ込められたプロセスを理解 :** LotusScript、フォーム、アクション、エージェントを分析し、エンドツーエンドのカスタマージャーニーの全体像を理解します。
- **データ移行戦略を構築 :** Dominoデータベースの構造を分析し、今後の方針を決定して、廃止するデータ、移行するデータ、変換するデータを特定します。
- **ロジックを理解 :** ビジネスルールライブラリを生成し、これまでアプリケーション全体に分散していた判断、検証、ロジックを完全に可視化します。



Pegaで実現する、AI駆動型LOTUS NOTESモダナイゼーション

カスタマージャニーの再構築

PEGA BLUEPRINT™

- レガシー分析を加速**: Capgeminiのインサイトをレガシーシステムの動画、データ構造、プロセス図などと共にに出力することで、プロセスを瞬時に理解できます。
- 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。
- コラボレーションによる再構想**: Blueprintでは、完全な共同作業が可能です。業務部門とIT部門の関係者全員が参加し、AIによる提案を素早く取り入れ、共通言語で要件を定義し、いつでもアプリをプレビューして確認できます。
- 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。

このアプリケーションでは、申請からアカウント作成および管理までのエンドツーエンドのカード管理プロセスを効率化する必要があります。

ビジネス目標



ドキュメント

```
REVOKE SYS2.JCLLIB(PRINC001) - 1.00 Columns 000001-000072
Compress //>Top</>Autosave***** Top of Data
0000001 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000002 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000003 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000004 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000005 //>of 3270 can be entered.
0000006 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000007 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000008 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000009 //>of 3270 can be entered.
0000010 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000011 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000012 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000013 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000014 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000015 //>of 3270 can be entered.
0000016 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000017 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000018 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000019 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000020 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000021 //>of 3270 can be entered.
0000022 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000023 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000024 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000025 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000026 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000027 //>of 3270 can be entered.
0000028 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000029 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000030 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000031 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000032 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000033 //>of 3270 can be entered.
0000034 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000035 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000036 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000037 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000038 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000039 //>of 3270 can be entered.
0000040 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000041 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000042 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000043 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000044 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000045 //>of 3270 can be entered.
0000046 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000047 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000048 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000049 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000050 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000051 //>of 3270 can be entered.
0000052 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000053 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000054 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000055 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000056 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000057 //>of 3270 can be entered.
0000058 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000059 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000060 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000061 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000062 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000063 //>of 3270 can be entered.
0000064 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000065 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000066 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000067 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000068 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000069 //>of 3270 can be entered.
0000070 //>None: SYS2.JCLLIB(PRINC001)
0000071 //>Defn of Protections programmed in C005.
0000072 //>C005 is a 3270 screen definition, value returned via
0000073 //>GD, S35H DD are composed. Due to a C005
0000074 //>length limit, the first 3270 character position a maximum limit
0000075 //>of 3270 can be entered.
```

レガシーアプリの動画、画面および技術的アウトプット

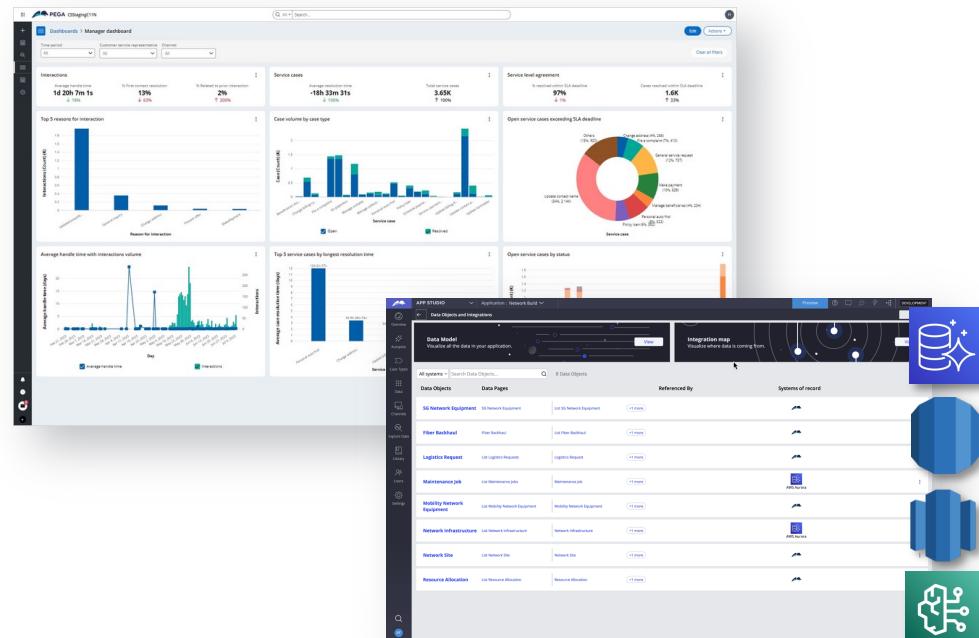
The screenshot shows the Pega Blueprint interface for defining a workflow. The main title is "Retail Loan Origination". Below it, a sub-section titled "Select the Case Type to define the workflow details: Secured Retail Loan Application". The interface is divided into several tabs: "Case Lifecycle", "Case Data Model", "Workflow Details", "Data & Integrations", and "Summary". The "Workflow Details" tab is active, displaying a visual representation of the workflow steps. These steps include: Capture Applicant Info., Eligibility and Evaluation, Additional Documentation, Loan Amount and Terms, and Loan Agreement and Disbursement. Each step has a list of sub-tasks or actions associated with it, such as "Collect Applicant Information", "Eligibility Check", "Credit Check", etc. The interface also includes a sidebar with navigation links like "Edit Case Type" and "Edit Lifecycle". At the bottom right, there are "Save & Close" and "Next" buttons.

Pegaで実現する、AI駆動型LOTUS NOTES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搭載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とオートメーションを強化：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ーを活用して、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。



トランスマルチチャネルの成果 クラウド内のエージェント型アプリケーション

信頼できるAIで業務を変革

Pega Predictable AI™エージェントでは、AIが独自の判断ではなく統制されたワークフローからヒントを取得し、セルフサービスとオートメーションを実現します。これにより、以下が可能になります。

すべてを自動化：多数のローコードAIとオートメーション機能を調整するプロセスを推進します。

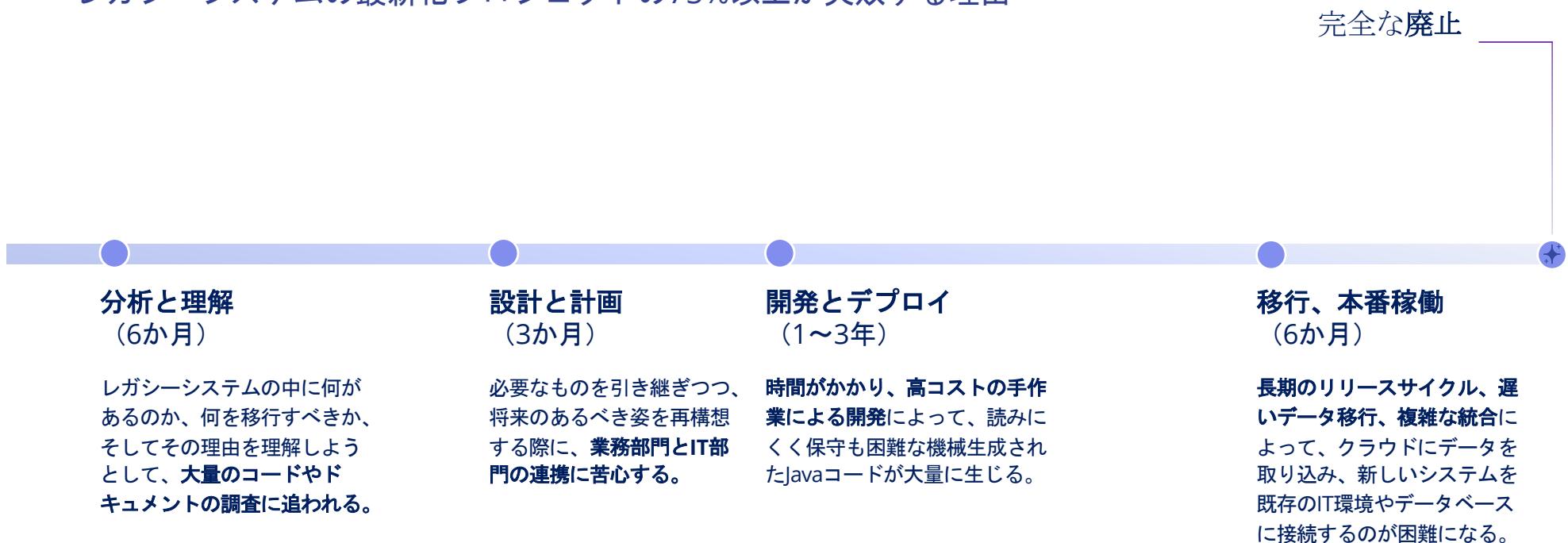
フロントオフィスとバックオフィスを接続：あらゆるチャネルにワークフローを組み込み、Web、モバイル、チャット、メール、音声などすべてのチャネルで、顧客と従業員に必要な成果をもたらします。

大規模な効率化：インテリジェントな作業の優先順位付け、ルーティング、SLA管理、レポート作成などにより、リソースの活用を最大化し、問題が発生する前に未然に解決します。



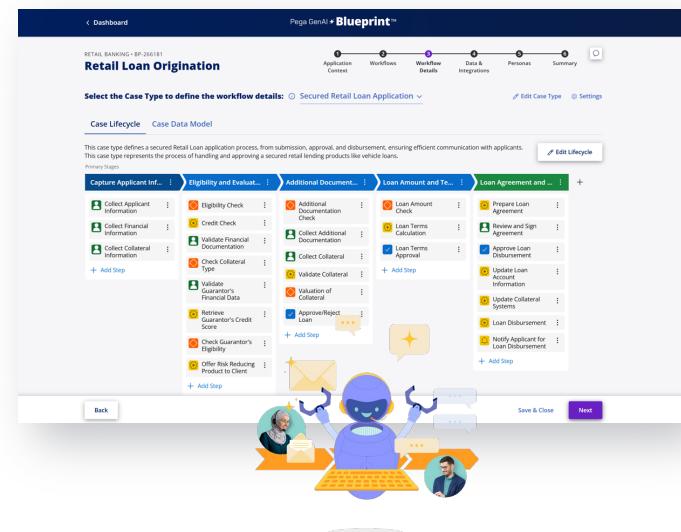
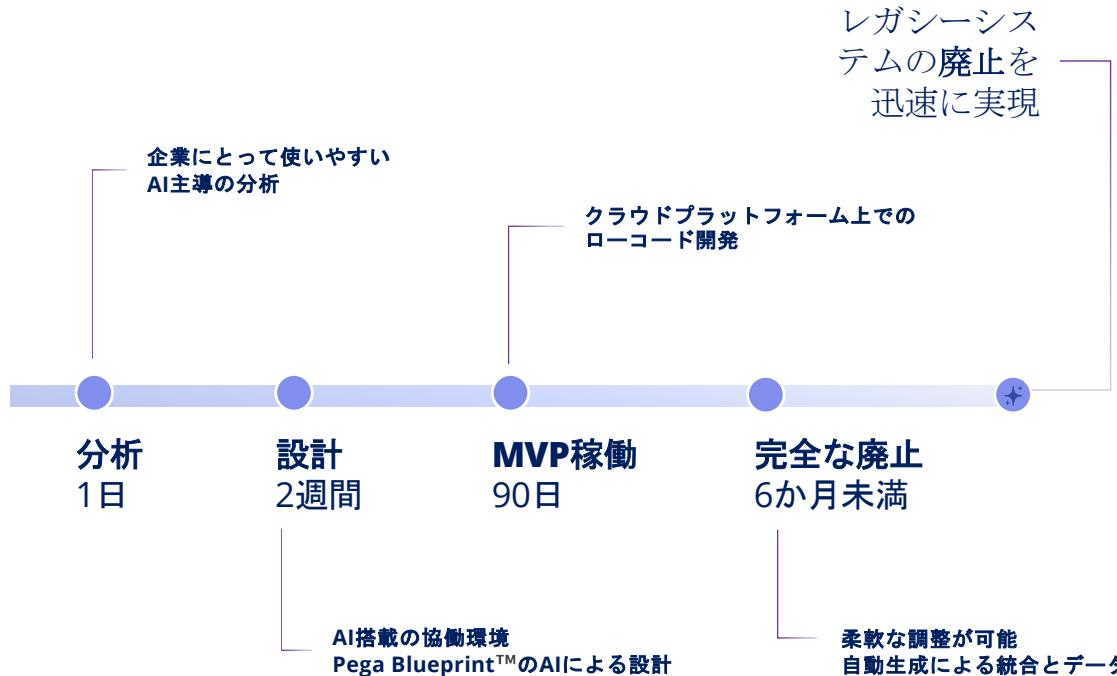
トランスフォーメーションの現状

レガシーシステムの最新化プロジェクトの75%以上が失敗する理由¹



トランスフォーメーションの再構築

PegaのAI駆動型トランスフォーメーション



AI駆動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



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



PEGA®