



★リーダーたちが 成し遂げていない 次なる大きな飛躍

エージェント型AIと企業リーダー
の今後のジャーニー

— リサーチインサイト



最先端 からの 眺め



私たちは未知の領域に踏み込んでいます。私たちが目の当たりにしているイノベーションの速度は、過去に類を見ないものです。クラウドへの移行競争や業務のデジタル化とは異なり、人工知能(AI)は驚異的なスピードで進化しています。もはや「あれば便利」なものではなく、リアルタイムで市場を変革するためにビジネス上必須な物となりました。そして今、私たちはおそらく最も重要な変革の局面を迎えていました。それはエージェント型AIの登場です。

調査の結果、説得力のあるストーリーが浮かび上がってきました。企業のリーダーは、エージェント型AIが自社の**テクノロジー(94%)、顧客(93%)、組織全体(92%)**にプラスの影響をもたらすと圧倒的多数が期待しており、将来性を明確に見出しています。このような期待の高まりの一方で、彼らは躊躇しています。これは想像力の欠如からではなく、未知の領域への冒険に伴う自然な不安から起きる躊躇です。

その複雑さに加え、大多数のリーダー(84%)は、企業にAIを導入するよう社内外からさまざまなプレッシャーを受けていると

感じています。企業リーダーの**35%**は、この重要な変革の推進において、経営陣、取締役会、競合他社から大きな、または極めて大きなプレッシャーを受けています。

明白なのは、このプレッシャーを感じているのはあなただけではないということです。世界の大手企業の優秀な従業員も同じジレンマに直面しているのです。エージェント型AIの採用や導入の必要性を認識しているものの、実装に踏み切るためハードルは依然として高くなっています。これは能力の問題ではありません。日々ルールを再定義し、進化し続けるテクノロジーの現実です。誰もが目的地までの道のりが険しいことは理解していますが、そこに至るまでの完璧なロードマップを手にしている人はいません。

企業の成功におけるエージェント型AIの重要性と緊急性は明らかです。しかし、この新しいテクノロジーを知ったばかりの企業リーダーには、次のような多くの疑問があります。

- エージェント型AIとは？他の形態のAIと比べてどう違うのか？エージェント型AIの真の価値とは？
- エージェント型AIを自信を持って導入するにはどうしたら良いか？そもそもどこから手を付けたらいいのか？

エージェント型AIを分かりやすく解説

Pegaは、企業の意思決定者がエージェント型AIについてどのように考えているのか、AIが組織にとってどのような意味を持つのか、実装に向けた重要な次の一步を妨げている要因は何か、その実態について話を聞きました。単に理論的なことだけでなく、実際に意思決定を行う人々から正直な意見を聞き出すことを目指しました。そこで、私たちはNewtonXと提携し、カスタマーエンゲージメント、カスタマーサービス、業務、ITの部門にわたり、180社以上の企業リーダーを対象に調査を行いました。その結果、リーダー企業はAI変革のジャーニーに乗り出す際に、無限の可能性と慎重さの間で葛藤していることが分かりました。

役員会は騒然と/or しています。

同業他社はエージェント型AIだけに興味を持っているどころか、AIによって活気に満ち溢れています。これは、単に追随すべきテクノロジートレンドではなく、働き方における根本的な変革です。さまざまな業界の戦略セッションで、リーダーたちは、突然開かれた可能性に大きな期待を寄せています。

彼らは機会を見出しています。

データが多くのことを物語っています。リーダーは、組織のテクノロジー(94%)、顧客(93%)、および組織全体(92%)に並外れたプラスの影響をもたらすと予測しています。これらは小さな漸進的な改善ではありません。リーダーたちが認識しているのは、業界全体の競争優位性を再定義する革命的な変化の可能性です。

プレッシャーが高まっています。

時間は刻々と過ぎており、リーダーたちはそれを切実に感じています。あらゆる方向から圧力がかかっています。経営陣はイノベーションを求め、取締役会のメンバーは戦略的な導入計画を望んでおり、競合他社はすでに大胆な動きを見せています。企業リーダーの35%にとって、このプレッシャーは大きいまたは極めて大きいレベルに達しています。現状維持は、もはや選択肢ではありません。

しかし、彼らはためらっています。

機会は明らかであり、プレッシャーも高まっているにもかかわらず、企業リーダーはイノベーションの入口で立ち止まっています。ビジョンや希望がないからではなく、進むべき道が不確実だからです。

リスクとリターンを比較検討しています。

多くの人はエージェント型AIを狭い視野で捉えており、変革の可能性よりも生産性の向上にのみ注目しています。まるで宇宙船を持っていながら、近場の通勤にしか使わないようなものです。エージェント型AIの真の力は、単に仕事のスピードを上げるだけでなく、何が可能なのかを再考できることにあります。しかし、データセキュリティやAIのハルシネーションに対する懸念や自信の欠如から、リーダーたちは躊躇しているのです。これらは単なる技術的な課題ではなく、企業が果敢に前進していくために解消しなければならない根本的な課題なのです。

その答えはワークフローにあります。

Pegaの理想は、すべてのワークフロー、すべてのアプリケーション、すべてのエクスペリエンスをエージェント型にすることです。

AIエージェントを構築済みのワークフローに組み込むことで、現在の業務と未来の自律型企業を橋渡しし、抽象的なアイデアを具体的なアクションに変換します。これは単なる実装ではなく、目的と方向性、コントロールを備えた変革です。

最も成功するリーダーは、自律型企業へのジャーニーが、人間の知能を置き換えるものではなく、信頼できるワークフローの基盤を通じてAIとオーケストレーションすることであると認識している人々です。そう理解することで、その不確かな次の一步が、自信に満ちた前進となります。



新境地を切り開く： エージェント型AIの登場

エージェント型AIは、AIオートメーションにおける次世代の技術です。AIエージェントは、AI技術を使用して、最小限の人的介入で目的を達成するための認知、意思決定、アクションを実行する自律型または半自律型のソフトウェアエンティティです。

私たちは、AIによって業界全体の企業経営が変革されるのを目の当たりにしてきました。AIにはさまざまな「傾向」がありますが、最新のエージェント型AIの出現は、受動的なツールとしてのAIから、真の主体性を持って能動的な共同作業を行えるAIへの転換を示しています。エージェントは、企業の目標、ビジネスルール、ガバナンスの枠組みと緊密に連携しながら、人間に代わって自律的に学習、適応、進化し、アクションを実行します。

さまざまな種類のAI

AIの種類	機能	独立性のレベル
生成AI	リクエストやプロンプトに応じてコンテンツを作成したり、データを分析したりする	人間による指示が必要であり、自律的には動作しない
統計AI	システムがデータから学習し、予測や意思決定を行う	適応やリアルタイムの意思決定はできず、人間による対応が必要
エージェント型AI	自律的に動作し、意思決定を行い、アクションを実行する	人間による指示にたよらずにアクションを実行できる

企業リーダーが、生成AIとエージェント型AIの違いを説明できる自信があるかどうか

50%
非常に自信がある、または極めて自信がある

19%
ある程度自信がある

15%
自信がある



エージェント型AIの差別化要因

コマンドを必要とする受動的なAIツールとは異なり、エージェント型AIは、ガバナンスの枠組みのガードレール内で、ユーザーに寄り添いながら、リアルタイムで意思決定を行い、変化するビジネスニーズに適応し、チームと共同で作業します。

AIエージェントは、適切に導入・管理することで、タスクを実行するだけでなく、仕事の進め方を変革します。

- ・ 損害が発生してからではなく、障害が発生した瞬間にトラフィックを迂回させるなど、予防的にシステムを監視します。

- ・ カスタマーチャンピオンとなり、口座間の資金移動などのリクエストを自律的に実行して完了させ、待ち時間をなくします。また、ワークフローフローのビジョナリーとして機能し、他社では「そういうものだ」とそのままにしている非効率性を発見し、ビジネスの推進力とする合理化されたプロセスに転換します。

- ・ イノベーションの触媒として機能し、最も高い目標に対応したスピードで要件を分析し、新しいプロセスを設計します。

- ・ カスタマージャーニーを予測可能なパスからパーソナライズされた探索へと転換し、タッチポイントを自動化して人間中心の体験を実現します。

エージェント型AIジャーニーの次の大きな一歩を踏み出すとき、AIエージェントにどのような機能があるかということだけでなく、企業環境を根本的に変革できるかどうかが問われることになります。他の組織が単にコマンドに応答するAI機能を導入している一方で、先進的な組織では、戦略的ビジョンに沿って、真に自律的かつインテリジェントに行動できるAIを採用するようになるでしょう。

予防的な監視からパーソナライズされたカスタマージャーニーまで、エージェント型AIを差別化する独自の機能は、機能一覧に含まれているだけではなく、実際に活用できる機能です。そして、これから探求しようとする変革において基盤となるものです。この将来性は紛れもなく強力であるといえますが、その可能性を最大限に引き出すには、自律型企業を目指す途中に存在する、興味深い課題を乗り切る必要があります。



エージェント型AIの将来性は確実だが、理解しづらい

エージェント型AIがもたらす機会は、一般的に考えられている以上に大きいものです。そのため、企業は大きな転換点に立たされています。AIエージェントは、単に企業環境に対応しようとしているのではなく、その環境を完全に変革しようとしています。今後2~3年の間に、企業組織に紛れもなく大きな影響を与えるようになります。意思決定者の大多数(82%)は、エージェント型AIが、組織に対して少なくとも中程度の影響を与えると考えており、半数以上(55%)が、与える影響は大きい、または極めて大きいと考えています。

しかし、企業リーダーは劇的な変化の到来を予感してはいるものの、自社にとってのエージェント型AIの利点を明確に理解していると考えているリーダーは半数未満(45%)です。多くのリーダーは、地平線上に目的地が見えていても、そこに至る道筋までは明確に把握できていません。

企業リーダーが組織的な観点で考える場合、業務の効率化と生産性の向上は、エージェント型AIに達成支援を期待する2つの大きな目標です。その証拠に、企業リーダーはAIエージェントの主な利点として、ワークフローの非効率性を解消して従業員体験を改善すること(73%)、カスタマージャーニー内のタスクとプロセスを自動化すること(69%)、問い合わせを適切なバックオフィスワークフローに接続するセルフサービス体験によって顧客の問題を自律的に解決すること(66%)を挙げています。

しかし、ここで多くのリーダーは大局を見誤っています。エージェント型AIの真の将来性は、効率や生産性の指標という一般的な領域をはるかに超えています。

その変革の能力は、ニーズが発生する前に予測し、継続的に自己最適化するワークフロー、業務、顧客体験を創出するテクノロジーにあります。これは、競争力を飛躍的に高めるものです。

AIエージェントは、ワークフローとの統合により、仕事の流れや進め方を根本的に変え、企業規模で従業員体験と顧客体験を向上できます。手順は次のとおりです。

- 導入の目的がドキュメントや業界のベストプラクティスの分析であった場合でも、AIエージェントは、ただ確立されたパスをたどるだけではありません。全く新しいプロセスを作成し、根本からワークフローを変革し、改善されたプロセスを自律的に生成します。
- 既存のプロセスドキュメントや要件を調査しながら、数か月の開発期間を数日に短縮するスピードと精度で、ワークフローを短時間で設計できます。
- 一見無秩序に見える場当たり的な活動のパターンを認識する独自の機能により、単発的なソリューションを、組織全体で検証・再利用できる、反復可能なワークフローに転換できます。
- 最も強力な機能といえるのは、個々の顧客の意図を深く理解することで、デジタル、セルフサービス、人的支援など、あらゆるチャネルでハイパーカーネル化された会話が可能になり、極めて直観的で応答性の高いつながりを生み出すことです。

組織がエージェント型AIによる変革の将来性を認識することから、導入という現実に向き合うことに移行するにつれ、ビジョンと実行が交わる重要な転換点に直面しています。前例のない機会をもたらす革命的なテクノロジーには、前例のない準備も必要です。

エージェント型AIの利点に関する企業リーダーの理解度

45%
明確/非常に明確に理解している

40%
ある程度明確に理解している

8%
どちらでもない

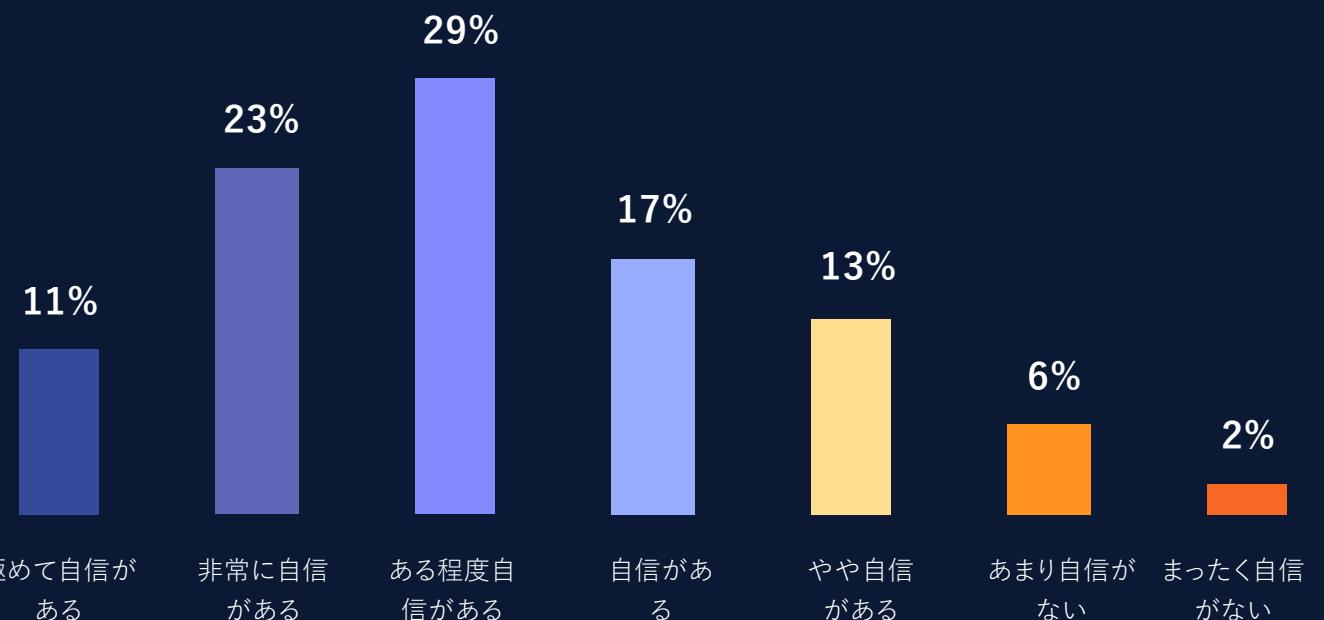
7%
明確には理解できていない

組織への導入を妨げている要因

リスクもリターンも同程度に現実的

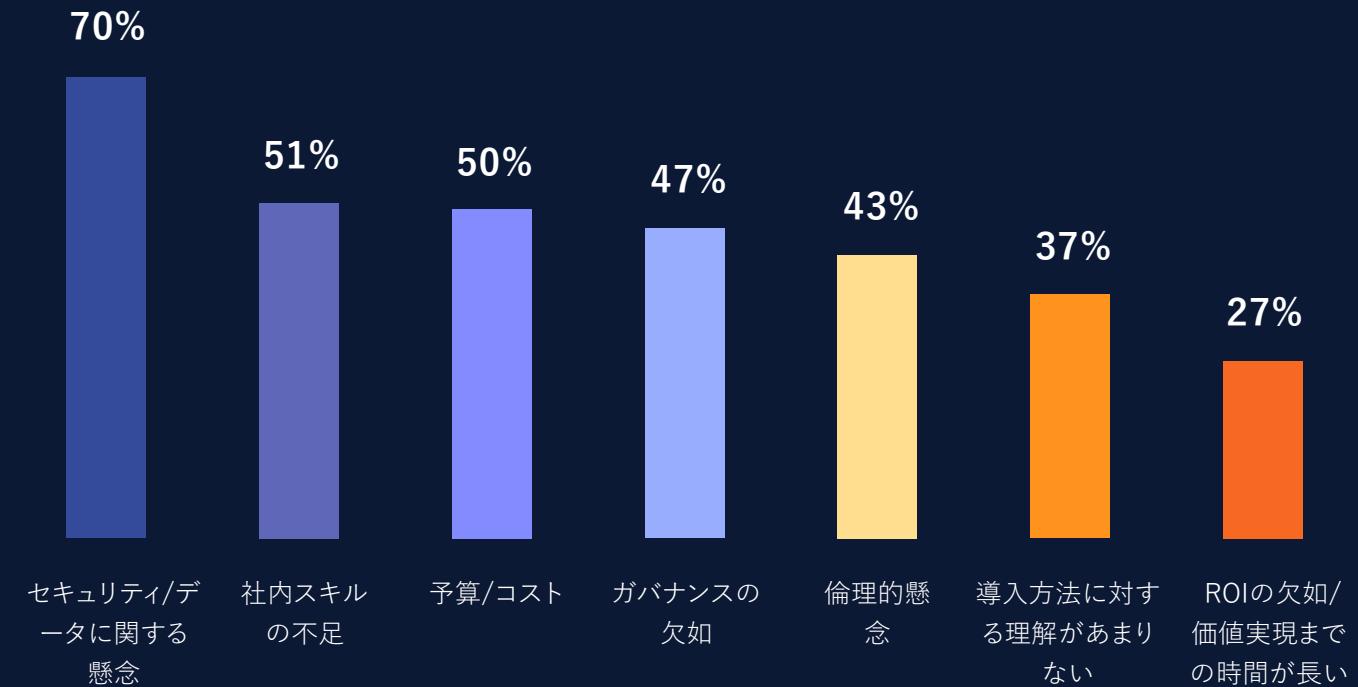
企業リーダーは、エージェント型AIの導入は近いと認識しており、そのほとんどが、今後2~3年以内に自社がAIを導入できるという自信がある(80%)ものの、「非常に自信がある」または「極めて自信がある」と回答したリーダーは、わずか3分の1(34%)でした。未知の領域に目を向ける探検家のように、こうしたリーダーが不安を持つのも自然なことであり、組織内でエージェント型AIモデルを構築し、さまざまなベンダーのAIエージェントを管理し、企業エコシステム全体でAIエージェントの活動を調和させ、AIエージェントの動作の透明性を確保する企業の能力について、懸念を抱いています。

エージェント型AI導入に関する組織の自信



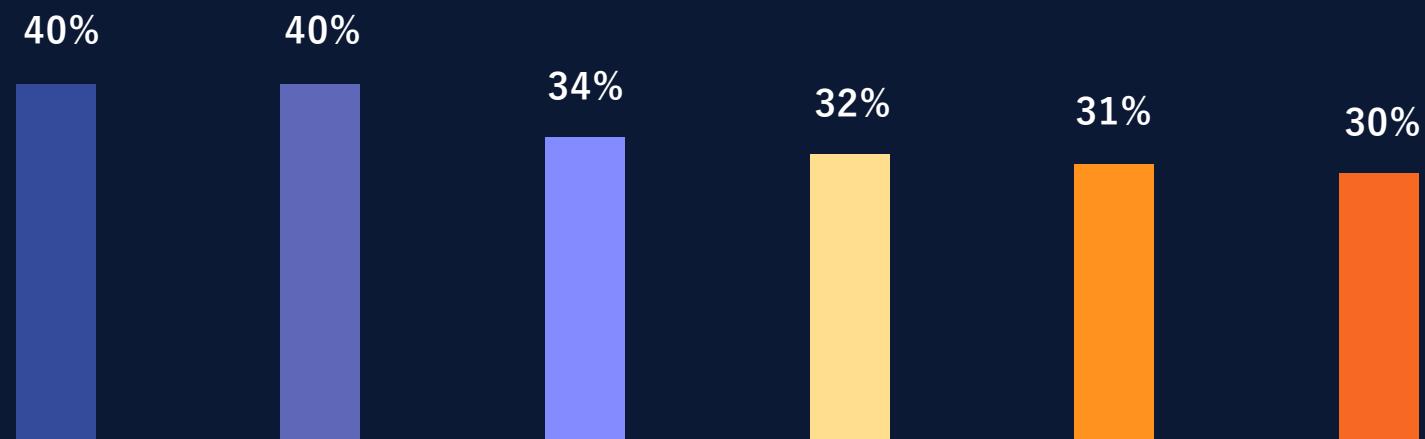
こうした捉え方は当然のことです。セキュリティとデータに関する懸念は、エージェント型ソリューションの効果的な導入を妨げる要因の第1位(70%)であり、企業リーダーの半数は、社内のスキル、ガバナンスの枠組み、財源の不足が、実行を妨げる要因であると考えています。

エージェント型AIの導入を妨げる要因



企業リーダーは、AIエージェント自身を検討する際に、潜在的なミス、特にエージェントが暴走し、多額の費用のかかる可能性のあるミスが発生するリスクに懸念を示しています。リスクとリターンの間の緊張関係は、AIがすでに競争環境の再構築を進めており、エージェント型AIが正しく導入されれば、イノベーションが大幅に高速化するという、基本的な事実を裏付けています。

企業リーダーはAIエージェントに対して非常にまたは極めて大きな懸念を持っている



組織のプロトコルを逸脱する
誤情報やミスの可能性がある
エージェントのアクティビティを監査できない
管理も報告もできない状態で業務が実行される
エージェントの行動制限ができない
エージェントが既存のビジネスルールに従って機能しない

導入に成功すれば、エージェント型AIを戦力として活用し、企業標準で妥協することなく、新たなレベルの自動化、生産性、体験を実現できます。こうした先見性のある組織は、オーケストレーションを第一に考え、AIとワークフロー、エージェント、インフラストラクチャを組み合わせて、テクノロジーの新規性ではなく仕事の成果を重視して導入に取り組みます。その基盤は、信頼性、ガバナンス、継続的な自己改善が組み込まれた実証済みのワークフロー上に構築されています。そのため、組織は従来の制約から解放され、将来に確実に備えることができます。このアプローチにより、エージェントはリスクを解消しながら、業務を完了し、具体的な成果を上げることができます。

躊躇していると、慎重に考えすぎて決断できず、他社に追い抜かれていくことになります。一部の企業は、洗練された会話をを行うことに長けていても実用的な機能はまったく備わっていない、新型のAIを導入するかもしれません。また、有意義な影響を与えるために必要なシステム、人材、プロセスから切り離されたAIエージェントを導入する企業もあります。これはコンプライアンスを確保するためですが、その過程で真の変革を妨げることになります。企業は、コンプライアンスを確保しながら、目標と成果を達成する必要があります。これらの組織は、常に後手に回り続ける状況から抜け出せず、何年も費やす危険があります。

では、今後進むべき道はどのようなものなのでしょうか。

進むべき道

オーケストレーションを中心に据え、確かな一步を踏み出す

エージェント型AIの未来は期待に満ちているだけではありません。これまでにない大転換となります。適切なアプローチがあれば、エージェント型AIは企業の自動化、生産性、ユーザー体験を確実に変革します。しかし、先行する企業と追随する企業を分ける根本的な事実があります。ワークフローから切り離し、オーケストレーションを行わずにはエージェントを導入することは、ビジョンとしては不完全です。これは単なる理論ではありません。企業リーダーの**61%**が「AIエージェントだけでは解決にならない」こと、およびガバナンスとインフラストラクチャが不可欠であることを認識しています。

つまり、エージェント型AIが真価を発揮するには、個別のAIエージェントを導入するだけでは不十分です。特に企業レベルではガバナンスとインフラストラクチャが必要です。エージェントを端末に導入しただけで放置しておくと、すぐにレガシー化が進み、サイロ化して、ガバナンスが不可能になってしまいます。このことは調査からも裏付けられています。意思決定者の**82%**は、顧客、組織、規制の要求によって、信頼性、再現可能性、説明可能性、監査可能性の高い環境でAIを運用することが必要になると回答しています。

エージェントも人間と同じように、適切な仕組みがあることで成長します。エージェントには、ガイダンス、枠組み、調整が必要です。その基盤として、行動の指針となるレールと効果を最大化するオーケストレーションを提供する、ワークフローが必要です。このワークフロー中心のアプローチにより、AIエージェントは、企業のエコシステム全体で最大限の価値を実現できます。しかし、今後2~3年間にソリューションを戦略的に導入できる自信があると回答した企業リーダーは、わずか**34%**でした。ビジョンと実行のギャップこそ、チャンスになります。

今後進むべき道は明らかです。ワークフローがエージェントの原動力になれば、仕事の進め方は確実に変わります。エージェントとワークフローが一体化すれば、業務は手作業から飛躍的に変化し、企業が求めるガバナンスと予測可能性を備えながら、これまでにないレベルの自動化を実現します。プロセスのボトルネックやコンプライアンスに関する懸念は解消され、組織全体に拡張できるシームレスな実行が可能になります。

エージェント型AIを企業全体で活用する実践的なロードマップは次のとおりです。

信頼できるワークフローをエージェントに転換する。

プロセスのバリエーションを無限に増やすのではなく、信頼性の高い結果をもたらす実績のあるワークフローをエージェントに定着させる。ワークフローを基盤として、本質的に管理され、安全で透明性の高い体験を構築でき、当て推量や潜在的なコンプライアンスの問題を回避できます。これにより、企業リーダーが持つ最大の懸念事項に対処できます。**70%**がセキュリティとデータに関する懸念を導入を妨げる主な要因として挙げており、**40%**は、特にエージェントが組織のプロトコルを逸脱することに懸念を示しています。

すべてのエージェントをオーケストレーションして、エンドツーエンドの結果を実現する。

仕事を適切なエージェントに結びつけ、そのエージェントを適切な人材とシステムに結びつける。これにより、組織全体で信頼性、再現性が高く、測定可能でシームレスなフローを実現し、変革の成果をもたらします。

エージェント対応の生産性を企業規模で向上させる。

適切なエージェントに適切な仕事を割り当てることで、すべての体験をレベルアップし、生産性を大きく高めることができます。複雑な課題に対して、すばやい回答、パーソナライズされたガイダンス、自動化されたサポートを得ることができます。特定のニーズに特化したエージェントを導入することで、チームの働き方を改革します。

エージェントとデータを結びつけ、実践につながるインサイトを提供する。

業務やサービスのデータから有用な情報を抽出するエージェントを活用することで、情報過多を解消します。検索、合成、パターン検索はエージェントに任せることで、従業員はビジネスを推進するインサイトの適用に集中できます。調査によると、**73%**の企業が、社内ワークフローの非効率性を特定して解消し、従業員体験を向上させるエージェントの機能を高く評価していることが明らかになっています。





次の大きな一歩

自律型企業への競争は
すでに始まっています

エージェント型AIの到来は遠い未来の話ではなく、今まさに光の速さで進行しています。先進的な企業は、単にこの取り組みを検討するだけでなく、すでに実行に乗り出しています。意思決定者の82%がすでに認識しているように、このテクノロジーは今後2~3年の間に企業経営のあり方を根本的に変えると予想されます。問題は、変革が起こるかどうかではなく、誰が変革を主導するのかということです。

進むべき道に行くには、段階的なステップ以上の準備が必要です。戦略的な明確性に支えられた大胆な前進が求められます。戦略的に導入できる自信があると回答した組織はわずか34%であり、適切な基盤で意思決定を行う企業には明確な利点があります。

ここが転換点です。他社がセキュリティ上の懸念やガバナンス上の疑問から、転換点に立たされて躊躇する間に、オーケストレ

ーションされ、管理されたエージェント型のエコシステムを構築すれば、単に業務を実行するだけでなく、その流れをスムーズにすることもできます。これは、業務を静的な手続きから、ニーズが発生する前に予測できる動的で自己最適化された体験に転換するエコシステムです。

エージェント型ワークフローで、企業改革に向けて確かな一歩を踏み出しましょう。Pegaがエージェント型AIをすべてのワークフローに組み込み、組織を変革する自律型企業への道を切り開く方法についてご覧ください。詳細については、Pegaの[新しいエージェント型ワークフローのページ](#)をご覧ください。

なぜPegaが、自律化された未来に特化して設計された唯一のエンタープライズプラットフォームなのか。その理由をご覧ください。Pegaでは、業務が自然に流れ、ガバナンスも後付けではなく、運用の根幹に組み込まれているのです。

可能性を想像するだけではなく、体験してみてください。企業のワークフローで [Pega Agent Experience™](#) をテストし、[Pega GenAI Blueprint™](#) が信頼できるプロセスをインテリジェントなエージェントに転換し、エンドツーエンドで成果を達成する方法を直接ご覧ください。

未来の働き方は、エージェント型です。今こそ変革を実現しましょう。

調査について

Pegaは、[NewtonX](#)と提携し、北米、英国、欧州の世界有数の企業組織における、カスタマーエンゲージメント、顧客サービス、業務、テクノロジー、IT部門の意思決定者180名を対象に調査を行いました。調査は、2025年2月に実施されました。

PEGASYSTEMSについて

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。

pega.com/ja

