



エージェント型AI：成功 の真実

AIを実験段階から実際のビジネス成果へと発展させるために必要なこと



エージェント型AIの導入は加速する一方、継続的な価値は実現できていない

Pegaは先日、エージェント型AIをすでに導入した500以上のグローバルな業務部門およびIT部門のリーダーを対象に、Savantaと共同で調査を実施しました。

この調査では、明確なパターンが浮き彫りになりました。成功は、テクノロジーだけで決まるのではなく、組織がテクノロジーを中心にしてどのように業務を再定義するかということによって決まるということです。

私たちは転換期を迎えています。導入率は上がりましたが、成熟度は向上していません。

多くの組織は、導入が成功したと報告していますが、その成果は組織内で均一ではありません。システム、チーム、ユースケースごとに分断され、ばらつきがあります。これは、能力不足の問題ではなく、導入方法の問題です。

先進的な企業は、エージェント型AIを一連のツールではなく、ビジネス変革としてとらえています。

調査によると、有意義な成果を挙げている企業は、根本的に他とは異なる道を歩んでいることが明らかになっています。

- 従来の業務方法にAIを加えるのではなく、既存のプロセスを再構築している
- ユースケースを孤立させるのではなく、成果を共有して業務部門とIT部門を連携させている
- 始めから、継続性、予測性、複雑さの低減を目標として再構築を行っている

適切なシフトにより、導入から真の効果を引き出す

エージェント型AIは、業務の遂行方法を変革して初めて価値を生み出します。

AIを部分的に導入する組織は、成果も部分的にしか得られません。AIを使用してワークフロー、意思決定、システムの全体にわたって業務の進め方を再構築している組織は、測定可能かつ拡張可能な成果が得られます。

エージェント時代のリーダーとなるのは、より多くのAIを導入しようとする企業ではなく、明確性、制御、継続性のある運用を行う企業です。

AI導入が失敗することはないが 適用場所が間違っていることはある

エージェント型AIは急速に進化しています。しかし、ほとんどの企業は、試験運用の段階で行き詰まっています。これは技術的な問題ではなく、システム設計の問題です。

AIは多くの場合、業務の遂行ではなく、タスクの修正のために導入されています。

独立機関が行ったエージェント型AIの成果に関する調査では、成果はモデルの機能で決まるのではなく、業務の設計、管理、運営の方法によって決まるという明確なパターンが明らかになっています。

真の成果を上げている企業は、試験運用の段階で立ち止まってはいません。アーキテクチャ設計において、異なるアプローチを取っています。

- 業務遂行の方法を定義している
- 早い段階で成果に結びつけている
- 継続性のために計画的に構築されたシステム内でAIを実行している

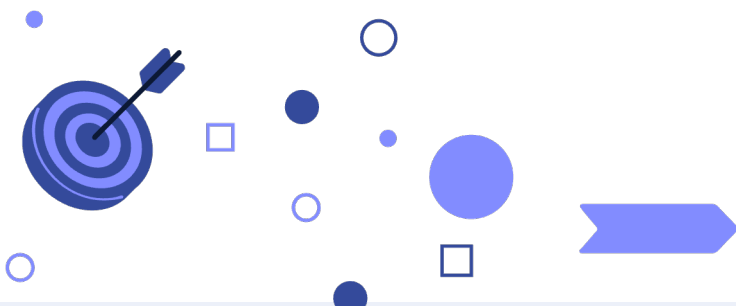
現在進行中の移行：

- 試験運用から本格運用へ
- 作業重視から成果重視へ
- 孤立したインテリジェンスから業務のオーケストレーションへ

AIはさまざまな業界で、ドキュメントの要約、質問への回答、個別のタスクの自動化など、小規模かつ短期的な方法で利用されています。

このような方法でも効果はありますが、**継続的な成果とはいえず、**

業務の改善の域を出ません。そのため、業務遂行のためのシステムへと拡張されることはありません。



価値を定義するのは、予測可能な成果であり、スピードではない

市場では、すでに新しい成功の定義が確立しつつあります。

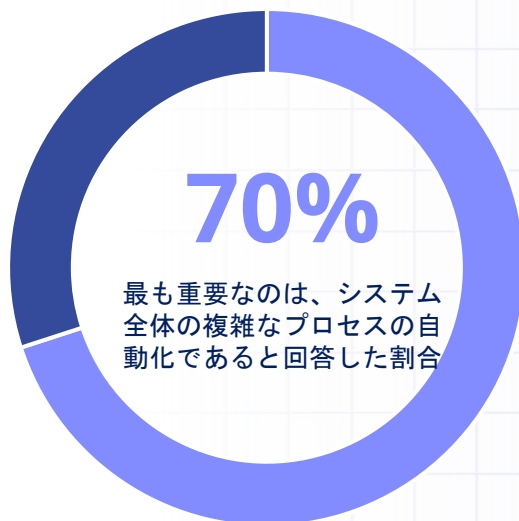
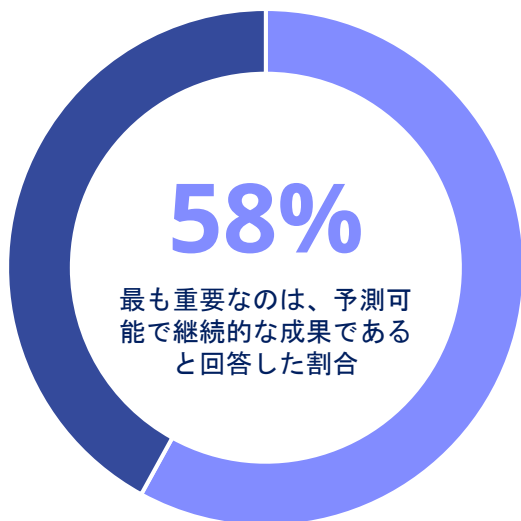
58%の組織が、エージェント型AIの主な利点は、複雑さを軽減し、顧客体験を向上させる**予測可能な成果**をもたらすことであると回答しています。

同時に、70%の組織は、システム全体の複雑なプロセスをエンドツーエンドで自動化することを最も重要な成果として挙げています。

明確な兆候：

- スピードは、継続的な成果が得られる限りにおいて重要
- インテリジェンスは、測定可能な成果が得られる限りにおいて重要

拡張できるのは、予測可能性です。



価値を生むのは成果であり、作業を測定しても価値は生まれない

成功は、作業ではなく成果によって測定する

成功する組織は、単にAIを導入するだけでなく、成功を事前に定義しています。

AIチャットインターフェ이스の広範な普及により、この変化が加速しています。企業によるアクセスは、pilot、Gemini、Claudeなどのツールが主流になり、AIの利用がこれまでにない一般化しました。

ただし、AI利用の増加が、必ずしも成果につながっているとはいえません。チャットベースのAIはタスクレベルでの生産性を向上させますが、本質的に測定可能なビジネス成果をもたらすものではありません。成果を上げるには、成功を事前に定義し、ワークフロー、システム、意思決定全体でAIをどのように運用するかを設計する必要があります。

結果の違いは明白です。失敗したアプローチでは、作業を測定しており、成功したアプローチでは、効果を測定しています。

つまり、AIの価値が生じるのは、実装時ではなく、確実な成果がもたらされた時なのです。

- ・ ビジネス成果につながる正式な成功指標のある企業は65%
- ・ 明確なエンタープライズレベルの戦略のある企業は95%

AIの価値が生じるのは、
確実な成果がもたらされた時です。



65%

ビジネス成果につながる正式な
成功指標がある



95%

明確なエンタープライズ
レベルの戦略がある

成果をもたらすのはオーケストレーションであり 孤立したエージェントではない

成果で成功を定義する場合、その成否は導入方法に左右されます。AIの導入を成功させるには、孤立したツールとしてではなく、システム全体で導入することが重要です。

データを見ると、組織が何を目標しているかがわかります。

- 複雑なマルチシステムプロセスの自動化を優先している企業は71%

組織は個々のタスクの最適化を目指しているのではありません。

目指しているのは、システム、意思決定、ワークフロー全体で、プロセスをエンドツーエンドで実行することです。

ただし、システム全体で導入を開始することはほぼなく、まずは個々のエージェントで始めています。

- パーソナルアシスタント型のエージェントに依存している企業は86%
- カスタムエージェントのインターフェイスを使用している企業は74%

これらのツールは便利ですが、完全なものではありません。企業の価値が失われるのは、タスクレベルではなく、システム、意思決定、ワークフロー間のハンドオフ時です。

エージェントを個別に運用する場合に起きること：

- プロセスが断片化する
- 意思決定にコンテキストが伴わない
- 導入に一貫性がなくなる

孤立したAIは拡張できません。拡張するためには、調和のある導入が必要です。

エージェントがその機能を発揮できるのは、定義済みの業務システム内のみであり、実行時にエージェントに判断を任せていても機能しません。

システムが構造化されていない場合、AIの拡張時に新たな問題が生じます。価値の拡張は速やかに進みますが、複雑さが増大します。

- システム管理がより困難になる
- リスクの抑制がより困難になる
- コストの予測がより困難になる

足りないのはAIの機能ではなく、システムレベルのオーケストレーションです。

成功する組織の共通点

96%

AIの成果を最大化するためにプロセスを再設計

53%

ビジネスの運営方法を根本から再構築

組織、対応力、調整は依然として重要

組織的な対応力と調整が成否を分ける

適切な目標があっても、導入の成否は組織自体にかかっています。成功の要因に関して、次のような傾向が見られます。

- 80%が業務部門とIT部門の連携が不可欠であると回答
- 61%が成果と測定に対する責任を共有
- 96%がAIの価値を引き出すために従来のプロセスを再設計

同時に、失敗の要因には、次のような傾向が見られます。

- 理解不足（77%）
- リソース不足（75%）

結論

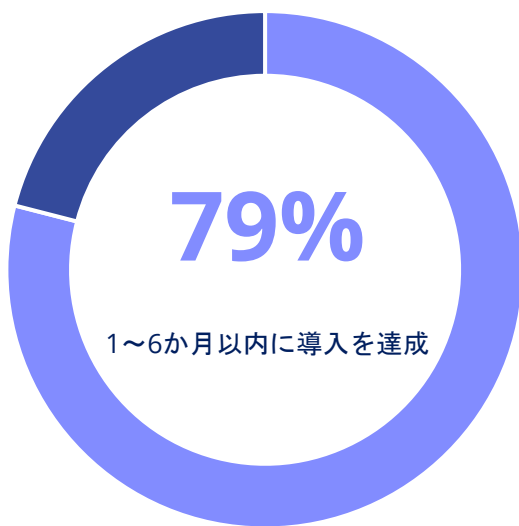
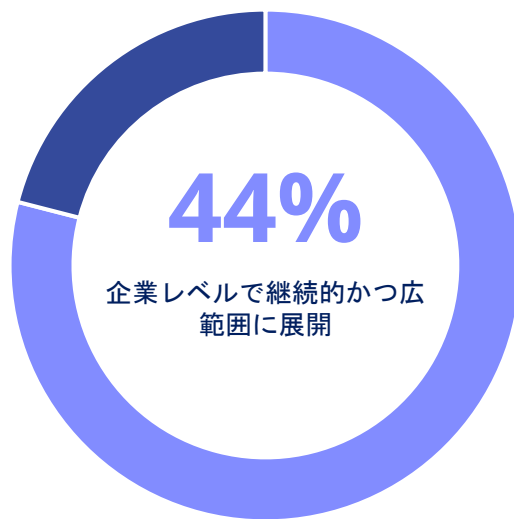
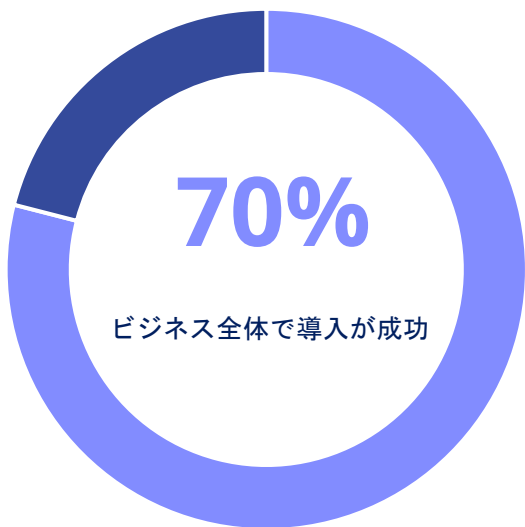
組織がAIを成功に導くには、業務の設計や測定方法について、チーム、プロセス、オーナーシップのモデルを調整する必要があります。

成功した企業は、導入するテクノロジーと同様にワークフローとプロセスが重要であることを理解しています。



成功したかどうかは、試験運用段階ではなく、拡張時に判断される

初期段階の進捗が順調でも、真の効果を手にする前に多くのイニシアチブが行き詰まっています。成功とは、部分的な成果を集めたものではないからです。



結論

試験運用の段階を無期限に延長するのではなく、早期に拡張のための構築を行うことが成功につながります。

この傾向はあらゆる側面で一貫しています。

エージェント型AIを既存のシステムに追加するのではなく、本番導入に向けて構築することが成功につながります。

多くのAIイニシアチブが行き詰まる理由

なぜ多くのイニシアチブが成功にたどり着けないのでしょうか。

多くの組織は同じ行動を取ります。つまり、ツールから始めるのです。エージェントを追加し、自動化を拡大します。

最初はうまくいきますが、やがて行き詰まります。AIの失敗は、個別の業務で起きるのではなく、システムで起きるものだからです。

ほとんどの企業は、業務をAI向けに設計していないため、AIを導入すると、次のような状態に陥ります。

- 意思決定に一貫性がなくなる
- ワークフロー同士が切断される
- ガバナンスが弱まる

通常、システムがAI向けに設計されていない場合、機能が増えれば増えるほど、複雑さが増大します。

多くの組織では、いまだにAIを個別かつ場当たりに利用しているため、具体的な成果にはつながらず、一時的な改善にとどまっています。このような状況が、ビジネス全体へのAIの拡張を妨げています。

場合によっては、このような個別の場当たりの利用が役立つこともありますが、継続的な成果にはつながりません。プロセスの一部を最適化するだけでは、システムそのものを変えることはできません。

多くのイニシアチブが拡張に苦戦しているのはそのためです。小規模なエージェントは時間の節約にはなりますが、ビジネスに大きな効果をもたらすことはありません。

これは、予測可能な失敗パターンです。AIは試験運用段階では効果的に見えますが、規模の拡大や厳格な評価、実際の運用環境といったプレッシャーのもとではうまく機能しません。テクノロジーが機能していないのではなく、テクノロジーを支えるためのシステムが構築されていないことがその原因です。

成功する企業と、試験運用段階で足踏みする企業の分かれ目はどこにあるのでしょうか？

努力の程度ではなく、システムが事前に設計されていたかどうかで違いが生じます。

組織全体：

成功の要因に関して、次のような傾向が見られます。

95%

エンタープライズレベルのAI戦略を導入

61%

ビジネスの成果につながる成功指標を定義

96%

AIを導入する前に業務の運営方法を再構築

成功する企業と失敗する企業の違い

成功した組織は、AIをツールセットとしてとらえず、ビジネスの運営方法を再設計する機会ととらえています。

まず、アーキテクチャを設計してから、デプロイします。

モデルやツールから始めるのではなく、次の順序で考えていきます。

- 業務の目的は何か
- 重要な成果は何か
- 意思決定はどのように行うべきか

まずシステムを設計してから、その中でAIを活用します。

インサイトからモデルの運用へ

調査の結果から、次の点において、明らかな変化があったことがわかりました。

リーダーが優先すること	必要なもの
予測可能性	構造化された導入
成果	成果ベースのガバナンス
エンドツーエンドの価値	プロセスオーケストレーション
対応力	現実に即したアーキテクチャ
調整	業務の共同設計
業務の変革	プロセスの再構築

変化：自律性の管理

制約のないAIに将来性はない

構造化された自律性：

- 定義されたプロセス内で機能するエージェント
- ルールとコンテキストによって管理された意思決定
- 可視化可能、説明可能、反復可能な成果

構造を持たない自律性は、大規模な即興でしかありません。

自律性の管理により、組織は以下のことができるようになります。

- 制御を維持しながら迅速に行動する
- リスクを増やさずに変更を拡張する
- 継続的な成果によって信頼性を高める

企業リーダーにとっての意義

市場は変化しており、もはや次のような条件でAIの成功が決まることはありません。

- モデルのパフォーマンス
- 導入のスピード
- ユースケースの数

AIの成功は、より単純なこと（ただし、正しく実行することが困難なこと）で決まります。

つまり、AIで業務を実行できるかどうかが鍵となります。

成功を手にする企業は、次のようなシステムを構築しています。

- 予測可能な成果を提供するシステム
- システム間で業務を調整できるシステム
- 停止せずに拡張できるシステム
- 時間の経過とともに改善できるシステム

成功を手にする企業は、AIを使用しているというだけでなく、AIを通して業務を遂行しているのです。

まとめ

データから読み取れるのは、AIの成功には、機能や実験、スピードではなく、導入や運用が重要であるということです。

成功を手にするのは、AIをツールとして導入するのを止め、AIを活用したビジネス運営の方法を設計した企業です。

拡張に必要なのは、より優れたAIだけでなく、制御、継続性、規律のある予測可能な成果です。

最後の質問

AIを導入しますか？それとも、AIを活用した
ビジネス運営の方法を設計しますか？

成功に必要なものを学ぶ

先進的な企業が、予測可能な成果、自律性の管理、エ
ンタープライズ規模の導入をどのように設計している
のかをご確認ください。

pega.com/jaを見る

Pegaについて

Pegaは、企業にとって失敗が許されない業務プロセスや意思決定を、再設計、運用、進化させるためのプラットフォームを提供しています。AIと実績あるアーキテクチャを組み合わせることで、ミッションクリティカルな業務に対して、適切なガバナンスを維持しながら、高い拡張性と継続的な変化への対応力を備えた運用を実現します。1983年の創業以来、世界を代表する企業や組織が、変革への構想を持続的な成果へつなげるためにPegaを活用し続けています。詳しくはpega.comをご覧ください。 **PEGA.COM/JA.**