

# PEGA CUSTOMER DECISION HUB と AI

## 人工知能を活用したカスタマー エンゲージメント

### Pega データシート

## AI の約束を果たす

AI を搭載した Pega® [Customer Decision Hub](#) は企業の Always-On の頭脳として機能し、データやインタラクションから継続的に学習しつつ、リアルタイムのエクスペリエンスを企業全体で大幅に強化します。

異種の AI テクノロジー スタックをつなぎ合わせ、分断されたエクスペリエンスをもたらす他の製品とは異なり、Pega はマーケティング、セールス、カスタマー サービス向けのすべてのエンタープライズ CRM アプリケーションに組み込むことのできる一元化された頭脳となり、カスタマー ジャーニー全体でリアルタイムかつ大規模にインサイトを提供します。

Pega にとって、AI は単なるマーケティングの流行語ではなく、堅実な実績を持つテクノロジーであり、世界をリードする企業で目覚ましい成果を上げています。

Pega はこのテクノロジーを使用して、毎日何百万人ものお客様と接触し、次のような点で組織の能力を強化しています。

### ■ お客様にとって最も意味のあるマーケティングオファーを提示する

Pega® Marketing は機械学習によってコンテキストに合った最適なオファーを提示しながら、システムがお客様についてリアルタイムで学習し、継続的に向上していきます。PNC ファイナンシャル グループの SVP、ジョン・デマルキス氏は、「[PNC](#) の決定が一元化されたため、すべてのチャネルで一貫性のあるカスタマー [エクスペリエンスを簡単に提供できるようになりました](#)」と話しています。

### ■ 案件が成立するかどうかを予測する

AIG では、AI を搭載した Pega® Sales Automation アプリケーションがお客様に最適な保険商品をエージェントに推奨しています。AIG ジャパンのチーフ ディストリビューション オフィサー、ラリク・ホール氏は「[\[Pega は\]ネクスト ベスト アクションを急速に進化させている](#)」と話しています。

### ■ 自動化と合理化

Pega の BPM、Case Management、Robotic Automation は、ワークフローの非効率性を検出し、デスクトッププロセスを自動化し、反復タスクを削減します。Pega を導入して保険金請求処理の自動化と合理化を図ったアリアンツ ヘルス CEO、ブリジット・ケーニツヒ氏は、「[保険金請求を処理できる人工知能システム](#)」を提唱しています。

## 課題

なぜ人工知能が必要なのでしょう。簡単に言うと、人工知能 (AI) とは、人間のように知性を持って振る舞うことのできるコンピューターや機械を作ることを意味します。今日のビジネスにおいて AI は、顧客のニーズを的確に理解し、よりよい顧客体験をよりすばやく効果的に提供するための工程の最適化によって、カスタマー エンゲージメントを向上させることを目指しています。

## ソリューション

Pega は 1983 年の創業以来、高度なビジネス ルール エンジンからデータ駆動型の予測分析や機械学習分析まで、この分野で先駆的な機能を多数開発してきました。最近、データ処理のスピード、ビッグデータ、機械学習メソッド、アルゴリズムが低コストで行えるようになったので、AI は保険引受の意思決定を含め、ほとんどすべてのカスタマー エンゲージメントシナリオに今すぐにも拡張できる状態になっています。

## ■ Pega の差別化要因

**豊富な機能:** AI の導入を成功させるためには、機械学習とビジネスルールを組み合わせることによって意思決定を保護する機構を組み込む必要があります。まず適切なオファーを提示するビジネスルールを策定し、法的規制に準拠し、ビジネス慣習を尊重することにより、企業にとって望ましい成果を最適化するための仕組みを作ることができます。

**実証済みの成果:** Pega の Customer Decision Hub は 100 社を超える企業が導入しており、あらゆるデータとチャンネルにわたるリアルタイム インタラクションとカスタマー ジャーニーのオーケストレーションを行っています。

**既存投資の有効活用:** ほとんどの企業は、すでに少なくとも 1 つの CRM システムを持っています。Pega の次世代顧客エンゲージメントアプリケーションの中核となる Pega Customer Decision Hub は、代替 CRM 環境を含む既存のシステムとデータソースと連動し、企業全体ですべてのカスタマー インタラクションに AI のパワーをもたらします。

**オンクラウドとオンプレミス:** データは AI の生命線ですが、ほとんどの組織で一元化されておらず、クラウドにあるとは限りません。Pega はクラウドでもデータセンターでも実行できるように設計されており、お客様の「頭脳」は必要なすべてのデータにアクセスして賢くインテリジェントな推奨を行います。

## ■ AI でビジネス加速

カスタマーエクスペリエンスを継続的に最適化します。ビッグデータとイベントストリームに接続して、カスタマーサービスを向上させ、優れたエクスペリエンスを提供する機会を探しましょう。お客様が助けを必要とする時をリアルタイムで識別、予想、検証、学習してただちに行動に移すことにより、業績と顧客満足度の向上を図れます。

### すべてのチャンネルからフルフィルメントへのプロセスを自動化:

Pega Customer Decision Hub が提供する機械学習アルゴリズムのライブラリーを使用することで、お客様のニーズを自動的に予測し、「ネクストベストアクション」をトリガーしてフルフィルメントまたはサービス ケースを自動的に開けるようになります。ブリティッシュ ガスの次世代意思決定のビジネスリーダー、ジョー・アレン氏は、「[Pega ではインバウンドもアウトバウンドもなく、お客様第一主義となり、チャンネルは二番目になります](#)」と話しています。

### 機械学習による戦略の迅速な開発:

ドラッグアンドドロップによる視覚化ツールを使用することで、ビジネスユーザーはビッグデータと機械学習アルゴリズムを意思決定戦略に簡単に結び付けることができます。フィルタリングを行うことで、不要なデータの評価を回避できます。特に数十億件のデータレコードを処理するデータストリームでパフォーマンスを確保することができます。

### 詳細情報...

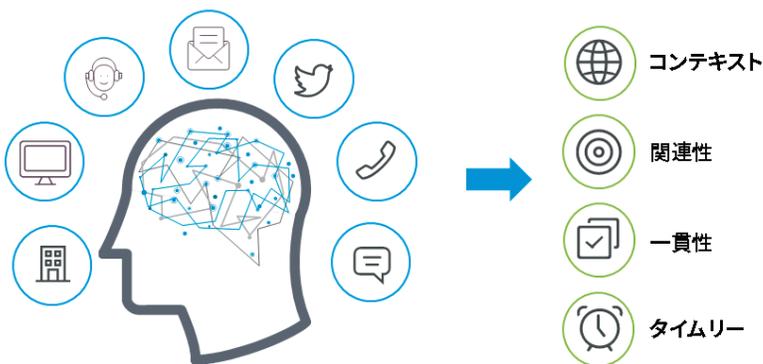
[機械学習についての 3 分間のビデオ](#)

[機械学習のデータシート](#)

[高度な予測分析のデータシート](#)

## 顧客意思決定ハブ

チャンネル全体で一元化された顧客の意思決定機関



Pega の AI を搭載した Customer Decision Hub の詳細については、

[Customer Decision Hub Web ページ](#)および

[Customer Decision Hub eBook](#) をご覧ください。