



AI SERVICES

戦略から拡張まで：ITサービスがAIのROIをどのように推進するか

ITサービスで企業の人工知能の活用と具体的なビジネス価値の実現を支援

著者：[Doug Schmitt](#)

生成AIは、初期の概念実証から企業全体への拡張に至るまで、急速な成熟を遂げています。ビジネスオペレーションを改革し、顧客体験を向上させることで、イノベーションの境界線を押し広げます。このトランسفォーメーションの中心にあるのは、ROIの最大化を専門とする信頼できるパートナーによるテクノロジー サービスです。

当社はForrester Consultingに依頼し、ITサービス プロバイダーからの上位のニーズについて、世界中のIT導入決定者500人以上にアンケートを実施しました。このフィードバックは、AIでビジネス価値を提供するためのITサービスへの依存度が高まっていることを示しています。

調査に基づく3つの洞察は以下のとおりです：

1. AIを効果的に活用して拡張するためのプロセスの変革

ITリーダーの70%が、特にAIに関しては、ビジネスプロセスの変化を促進し、変革的なビジネス上の成果を達成するために外部の専門知識が必要であると回答しています。¹

これには痛いところを突かれました。何度も繰り返しても足りませんが、AIを悪質なプロセスに適用することは、ROIの低下や拡張性の制約になります。

約8年前、Dellのサービス部門は4,000を超えるビジネスプロセスのデジタル化とワークフローの改善を開始しました。その後、我々は高度なプロセスエンジニアリングや機械学習ツールを活用し、自動化したプロセスを通じて「ハッピー パス」と呼ばれる最適なパスを見つけることができました。つまり、お客様にとってうまくいったとき、うまくいかなかったときに何が起きたのかを可視化できました。その後の数年間で、コンサルティング、導入、サポート、サービス パーツ、Dellのプロフェッショナル サービスに、より高度なAIと機械学習が適用されました。

プロセス自動化の初期段階で得られた成果により、2023年に生成AIが隆盛した際には、ビジネス価値を急速に創出し、自動化をスケールアップさせることができました。その結果、我々はAIの継続的な進化に応じて、機敏に対応し、[エージェンティックAI](#)などの新しいAI技術を有効に活用することができました。現在、当社は社内でAI主導の成果を大幅に向上させ続けており、お客様の目に見える成果を促進するのに役立っています。

FORRESTER

IT Services Are Catalysts For Innovation And Growth

How IT Services Providers Are Powering Modernization And Unlocking The Full Potential Of AI

A FORRESTER CONSULTING THOUGHT LEADERSHIP PAPER COMMISSIONED BY DELL, MARCH 2025

2. エンドツーエンドのサービス機能は、AIでビジネス上の成果を生み出すための力

AIの実装は複雑なプロセスであり、高度なハードウェアやツールだけでは不十分です。IT導入決定者の72%が、エンドツーエンドのAI機能を備えたITサービス プロバイダーを優先しています。¹

一貫したROIを実現するために、企業は戦略、ユース ケース、データ準備、導入、統合、最適化、拡張AI実装全体でエンドツーエンドのAIサポートを必要としています。断片化したソリューション プロバイダーの各パートは、実装速度が遅く、コストが高く、拡張も困難です。

サービスは、AIテクノロジーからビジネス価値を引き出すための重要な要素です。

研究によると、「リーダーは、イノベーションを推進し、競合他社との差別化を図り、IT部門を超えた組織間の影響を特定するために、ITサービス プロバイダーにますます依存するようになっています」。さらに、81%が、ビジネスとIT要件の整合性を取って、俊敏性を最大限に高める実証済みの経験と成功を求めていると回答しています。¹

3. ITサービスがAIでROIを加速

回答者の半数以上(53%)が、サービスがAIの実装を加速させると回答し、63%が導入前の準備とガイダンスの価値を挙げ、64%がAIユース ケースのデータに関する支援が必要であると回答しました。¹

これらの要素はすべて重要であり、多くの場合、データが最大の課題となることが多く、組織の91%がAIユース ケースのデータを特定、準備、使用する際に課題に直面しています。²

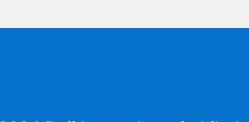
Dellで導入しているユース ケースの多くは、お客様にとって同様のROI機会を提供しており、テクノロジー サービスはその好例です。たとえば、生成AIを活用して、問題を解決するために取るべき「次のベスト アクション」をサポートエージェントに伝えることで、お客様のテクニカル サポート ケースの解決にかかる時間と労力を削減しています。

サービスでAIを最大限に活用する

初期戦略からAIの拡張まで、DellのようなITサービス プロバイダーは、[あらゆる規模の企業でAIの導入を加速し、明確なROIを達成できるよう支援します](#)。企業全体のお客様に、エージェンティックAIがもたらす機能をテストして成熟させることで、未来はこれまで以上に急速に変化しています。[Dellのエンドツーエンド サービスによってAIニシアチブを加速させる方法を紹介します](#)。

¹出典：Dellが委託し、Forrester Consultingが実施した調査『ITサービスはイノベーションと成長の促進剤』(2025年3月)。

²出典：デル・テクノロジーズが米国、英国、ドイツ、フランス、日本の企業種にわたるビジネスおよびITの意志決定者750人を対象に実施したアンケート調査（2025年2月）。



About the Author: [Doug Schmitt](#)

Doug Schmitt is Dell's Chief Information Officer and President of Dell Technologies Services. As CIO, he leads the company's technology investments, driving enterprise-wide digital transformation, AI adoption and enablement, and IT modernization efforts to enhance security, agility, and operational efficiency.

As President of Dell Technologies Services, he has full financial responsibility for the organization's consulting, deployment, managed services, support, and asset recovery solutions across Dell's product portfolio. A transformative, results-oriented executive, Doug has more than 30 years of experience.