



5つの推進要因エンター
プライズコンテンツをモ
ダナイズするために



目次

はじめに	3
コンテンツ管理への近代的なアプローチ	4
インテリジェントなコンテンツとインサイト	5
業務の効率化とプロセス自動化	7
コンプライアンスと情報ガバナンス	9
顧客と従業員体験	11
変革に向けた俊敏性とスピード	13
今後の道筋	15

はじめに

今日の企業は、決定的な瞬間に直面しています。変化のスピードは止まることなく、その影響は極めて大きい。業務のデジタル化、事業運営の最適化、優れたカスタマーエクスペリエンスの提供、そして継続的なイノベーションの実現が求められています。

成果を出せなければ、遅れを取るリスクが高まります。しかし、多くの組織はいまだに旧来型のエンタープライズコンテンツ管理（ECM）システムに縛られています。

異なる時代に構築されたこれらのプラットフォームは、硬直性、膨らむコスト、時代遅れのユーザー体験によって進展を妨げる重りとなりつつあります。

こうした一般的な課題を経験されたことがあるかもしれません。

1

分断されたシステム環境では、コンプライアンス監査が危機へと発展します。

2

手動ワークフローが生産性を低下させる一方で、自動化の取り組みは停滞します。

3

ユーザーは旧来型のECMを回避し、シャドーITのリスクを生み出します。

4

IT部門はイノベーションを推進する代わりに、老朽化したインフラの維持に追われています。

5

重要なインサイトが、構造化されていないコンテンツの中に埋もれたままになっています。



コンテンツ管理への 近代的なアプローチ

近代化は単なるアップグレードではありません。それは、組織の運営、競争、成長のあり方を戦略的に再構築する取り組みです。クラウドネイティブなコンテンツインテリジェンスプラットフォームは、知識をインサイトへ、コンプライアンスを競争優位へ、自動化をスピードへと転換し、持続的な成功の基盤を築きます。

本eBookでは、組織がコンテンツ戦略を近代化することを迫られる5つの重要な推進要因を解説します。これらの推進要因を理解することで、先進的な組織がどのように具体的な競争優位と持続的な事業成果をもたらす能力を引き出しているのかが明らかになります。



エンタープライズコンテンツ管理（ECM）は、段階的なバックオフィス改善から、イノベーションや体験向上といった重要課題の推進へと軸足を移しています。人工知能（AI）がエンタープライズコンテンツおよび非構造化データから価値を引き出す新たな手法をもたらしたことで、これらの目標はかつてないほど実現可能になっています。

Forrester 『*The Rise of Content Intelligence – A New Era of Innovation in ECM*』 2025年



1

インテリジェ ントなコンテ ンツとインサ イト



企業情報の実に80%が—それは最も価値ある戦略的資産である可能性があります—非構造化形式のまま活用されずに埋もれています。デジタルのほごりをかぶったままの文書、インサイトに満ちた画像、重要な知見を含む動画、重大な意思決定を記録したメールを想像してみてください。

これは単なるデータではありません。それは競争情報、顧客の感情、業務の知見、そしてイノベーションの原動力です。しかし、非構造化であるがゆえに、見えない存在となり、活用されないままになっています。

この貴重なデータが十分に活用されない日々は、より体制の整った競合に機会を奪われ、顧客ニーズを満たせず、重要なパターンを見逃すことを意味します。組織はデータにあふれていながらインサイトに乏しく、その価値を引き出す手段を持たないまま、宝の山の上に座しているのです。機会損失は甚大であり、さらに拡大しています。



エンタープライズコンテンツ管理市場は大きな変革を遂げ、現在ではAI対応のクラウドコンテンツプラットフォームがその象徴となっています。生成AIはコンテンツの作成、活用、統制のあり方を変革し、かつてないイノベーションと自動化の機会を生み出しています。これらのプラットフォームを採用する企業は、俊敏性、拡張性、そしてパーソナライズされたインテリジェントな体験を提供する能力を獲得し、AIを競争優位の中核に据えています。

Forrester Wave™ : コンテンツプラットフォーム、2025年第1四半期

コンテンツを戦略的資産へと転換

最新のコンテンツプラットフォームは、ネイティブに統合されたAIと機械学習を活用して、情報を正確に自動分類し、実用的なデータを大規模に抽出し、従来のシステムでは埋もれていた洞察を明らかにします。

一例として、数千に及ぶ顧客文書に対する規制監督への対応に苦慮している金融サービス企業を考えてみてください。インテリジェントなコンテンツ機能を導入することで、その企業はコンプライアンス上配慮が必要な情報を自動的に特定・フラグ付けし、適切な統制を適用するとともに、リスクパターンをリアルタイムで可視化します。これらは従来、数か月にわたる手動の文書レビューを要していた作業です。

その結果、監査が迅速化され、コンプライアンスリスクが軽減され、熟練したアナリストを戦略的な業務に振り向けることが可能になります。

これこそがインテリジェントコンテンツによって実現されることです。非構造化データが強化され、検索可能となり、真に価値ある資産へと変わります。最新のプラットフォームは、膨大なコンテンツリポジトリを、継続的に学習・適応し価値を提供するインテリジェントな情報レイヤーへと転換します。この進化は新たなデジタルサービスを生み出し、ビジネスプロセスを高度化するとともに、コンテンツを単なる保管場所として扱い続ける競合には見えない機会を明らかにします。



2

業務の効率化とプロセス自動化



手動で文書処理に依存するワークフローが、効率を大きく損なっています。日々、専門性と創造性を期待して採用した優秀なチームメンバーが、データ入力、文書の回付、承認の追跡といった単調な作業の循環に縛られ、膨大な時間を浪費しています。

こうした生産性のボトルネックは従業員をいら立たせるだけでなく、士気を低下させ、燃え尽き症候群を加速させ、優秀な人材の離職を招きます。その一方で、組織内では業務のサイロ化が拡大し、人が大規模に反復作業を行うことで避けがたい高コストのミスが発生し、最終利益に影響を及ぼします。競合他社が市場機会を迅速に捉えている一方で、貴社のチームは手動プロセスや旧来型インフラに制約されたままです。



AIとインテリジェントな自動化は、組織の運営方法を再構築し、効率性の向上、意思決定の強化、競争優位性の確立に向けた変革的な機会をもたらします。先行導入企業の88%が次のように報告していますAI プロジェクトは目標を達成または上回り、運用の成功を推進する上で自動化の役割が拡大していることを示しています。

Deep Analysis、『Market Momentum Index™ : Intelligent Automation, Artificial』 インテリジェンス、データ、2025年

インテリジェントオートメーションによる従業員生産性の向上

最新のコンテンツプラットフォームは、人、コンテンツ、プロセスを統合された業務システムへと結び付ける、シームレスなエンドツーエンドのデジタルワークフローを統合的に制御します。インテリジェントオートメーションは、コンテンツの取得や分類からデータ抽出、インテリジェントルーティングに至るまでを担い、ボトルネックを解消して業務を加速します。

基幹業務アプリケーションにコンテンツを直接組み込む統合により、情報は必要なときに必要な場所へと従業員に届けられます。

保険金請求担当者は文書を検索するためにシステムを切り替える必要がなくなり、処理画面内で文書を確認できます。融資担当者は、主要な業務アプリケーションを離れることなく顧客履歴にアクセスできます。こうした摩擦のない体験は業務を簡素化し、従業員の生産性を高めます。

近代化を実施した先進企業は、次のような大幅な改善を実現しています。

- 文書検索時間を数時間から数秒へ短縮
- 承認プロセスを数週間から数日へ短縮
- 劇的なコスト削減

これらの成果は単に効率を高めるだけでなく、業界において業務上可能なことの水準を再定義し、急速に進化する市場においてチームが効果的に競争できるようにします。



3

コンプライア ンスと情報ガ バナンス



業界や自治体を問わず規制圧力は高まっており、組織は複雑に絡み合ったポリシーや義務を順守しなければなりません。違反した場合には重大な結果を伴うことも少なくありません。コンテンツが全社のさまざまなシステムに分散すると、ガバナンス管理は後追い対応となり、多くのリソースを要するようになります。

分断されたリポジトリは混乱を招きます。監査は大きな負担を伴う試練となります。

事業継続性が不確実になります。

こうした混乱は重大なリスクを生み出します。機微な顧客データが管理の隙間から漏れ落ち、評判を損なう情報漏えいの脅威が高まり、時代遅れの規則により、強い執行権限を持つ規制当局に対し組織が危険なほど無防備な状態に置かれます。



コンプライアンスプロセスに自動化、オーケストレーション、機械学習、AIを組み込むことで、プラットフォームは生産性を向上させ、精度を高め、経営層にリスクおよびコンプライアンス体制に関するリアルタイムの可視性を提供します。この転換により、コンプライアンスは後追いの義務から、効率性と競争優位を生み出す先進的な推進要因へと変わります。

IDC、『Governance, Risk and Compliance Solutions』 2025年

コンプライアンスを競争優位へ転換

コンプライアンスを最大のリスク要因から、最も強力な市場での優位性へと転換する姿を想像してみてください。最新のクラウドネイティブなコンテンツプラットフォームにより、全社のポリシーを統合し、分散したリポジトリを連携させ、あらゆる場所で常に一貫した適用を確保する、信頼性の高いガバナンス基盤を構築できます。

高度なAIを活用することで、機微情報を高精度に自律的に特定・分類し、セキュリティおよび保有管理を適切に統制できます。これらの進展により、手作業の負担は大幅に軽減され、人為的ミスは排除されます。後追いの是正対応ではなく、先手を打つリスク管理を実現できます。コンプライアンス対応の負担を抱えるのではなく、利害関係者の信頼と業務のレジリエンスを構築できます。

規制の変化を乗り切るだけでなく、競合他社が容易に越えられない参入障壁として活用できる体制を整えます。コンプライアンスインフラは持続的な競争優位の土台となり、かつては資源を消費していたものを、顧客・投資家・規制当局からの信頼を引き寄せる資産へと転換します。



4

顧客と 従業員体験



分断されたシステムとサイロ化したコンテンツが、創出しようとしている体験を着実に損なっています。顧客は情報を探す際に、行き止まりのような不満の残る体験に直面しています。従業員は、本来すぐ手に取れるはずの文書を探すために、貴重な時間を浪費しています。

重要な情報が見つげにくい、あるいはアクセスしづらい状況が続くと、ユーザーは予測可能な行動を取ります。煩雑なレガシーシステムを完全に回避し、危険なシャドーIT環境（無許可のツールや回避策によって、組織をセキュリティ侵害やコンプライアンス違反のリスクにさらすもの）を生み出します。シャドーITは悪意から生まれるのではなく、日常的な問題をより速く、より簡単に解決しようとするユーザーの不満から生じます。

統計は厳しい現実を示しています。Systemscopeによれば、「ECM導入の50%は想定を下回るユーザー利用率にとどまっている」とされています。投資の半分が活用されないままになっています。潜在能力の半分が活かされていません。テクノロジーは人を力づけるどころか、ユーザーの期待に応えられず、信頼を損なっています。



Forrester社の『Future Of Work Survey』（2023年）では、高いエンゲージメントを示す従業員の94%が、「自分の仕事を行うために必要な情報や情報源に容易にアクセスできる」と回答しています。これは、同様に回答したエンゲージメントの最も低い従業員が43%にとどまったことと鮮明な対比をなしています。意思決定、業務遂行、顧客要望の理解のためにコンテンツへ簡単かつ信頼できる形でアクセスできることは、最適なデジタル従業員体験を実現するための不可欠な要素です。

Forrester、『Future Of Work Survey』 2023年

直感的な体験でユーザーを喜ばせる

顧客・従業員を問わず、すべてのユーザーに対し、適切なコンテンツを適切なタイミングで、選択したあらゆるデバイス上で即時かつ文脈に応じて提供することで、組織の体験を一新できます。

最新のコンテンツプラットフォームは、ユーザーの主要アプリケーション内に関連情報を直接表示する統合インテリジェンスレイヤーを構築し、システム切り替えやフォルダー検索といった生産性を損なう作業を不要にします。保険査定担当者は、保険金請求システムを離れることなく、関連する保険証券文書や顧客履歴を確認できます。カスタマーサービス担当者は、顧客対応を開始する前に、完全なアカウント履歴を把握できます。

強力なlow-code機能により、チームはユーザーに受け入れられるだけでなく積極的に支持される、目的に特化した魅力的なアプリケーションを迅速に設計・展開できます。モバイルファースト設計が現代の働き方を支え、リアルタイムの連携を促進するコラボレーションツールと組み合わせることで、場所を問わず優れた成果を生み出せる体制を実現します。

これこそが市場のリーダーとその他を分ける体験上の優位性です。摩擦がなく、インテリジェントで、真に人を力づける体験です。ユーザーはその違いを即座に実感し、指標がその成果を裏付けます。



5

変革に向けた 俊敏性と スピード



モノリシックで柔軟性に欠けるレガシーシステムは重荷となり、急速に変化する市場動向や事業環境に適応する組織の能力を制限しています。競合他社が新たな機会を捉えるために迅速に方向転換する一方で、貴社のITチームは老朽化したインフラを維持することに追われ、イノベーションに取り組む余力を持っていない状況にあります。

RBC Capital MarketsのマネージングディレクターであるJim Williams氏は率直に次のように述べています。「私たちが移行を進めている多くのプラットフォームは、維持や継続的な進化が非常に困難です。」

市場機会の逸失、数か月遅れるデジタル施策、システムが十分に迅速に適応できないことによるカスタマーエクスペリエンスの不十分さ—こうした「機会損失」はすべて、時間とともに拡大する競争上の差を生み出します。



単なるリフトアンドシフト型のクラウド移行では、本質的な事業変革は実現しません。ECMプログラムのリーダーは、チームのリソースを再配分し、ビジネスプロセスの改善、タスクの自動化、コンテンツに対する従業員のエンゲージメントに関するインサイトの獲得に取り組む機会を積極的に活用する必要があります。

Forrester、『Five Key Trends That Will Shape Your Content Services Strategy』 2024年に

最新のアーキテクチャーが事業の俊敏性を実現

最新のコンテンツプラットフォームは、モジュール型でAPI主導のアーキテクチャーを備えています。高度なコンテンツサービスやAIツールを既存のあらゆるアプリケーションに迅速に統合でき、大規模な全面刷新プロジェクトのリスクを負うことなく、継続的なイノベーションを可能にします。

最新の開発原則に基づいて構築されたクラウドネイティブプラットフォームは、開発サイクルを数か月からわずか数週間へと短縮し、継続的なイノベーションが根付く文化を醸成することで、優秀な人材を惹きつけ、競争優位を生み出します。さらに、オープンソースの選択肢を提供するソリューションは柔軟性をもたらします

また、ベンダーロックインからの自由を保証し、事業の進化に合わせてソリューションが将来にわたって有効であり続けることを確実にします

これは、正しく構築された変革型インフラです。旧来の制約に縛られた速度ではなく、デジタル時代のスピードで市場変化に対応できる組織へと導きます。



今後の道筋

未来に向けた基盤構築

近代化は単に旧システムを置き換えることではありません。インテリジェントで俊敏かつセキュアなコンテンツ基盤を設計し、持続的な競争力を確立することです。最新のクラウドネイティブなコンテンツプラットフォームは、このビジョンを実現するための機能を提供します。モジュール型アーキテクチャーにより、自社のペースで進めながら短期的な成果を積み重ね、包括的な変革へと着実に歩みを進めることができます。

明日の業界を主導する組織は、すでにこうした基盤への投資を進めています。貴社には、その流れに加わり、そして主導する機会があります。

立ち止まることの代償

間誤解のないように言えば、旧来型のECMシステムにとどまり続けることは、増大するコストを伴います。保守対応に資源が費やされ、本来イノベーションに充てるべきリソースが失われています。その一方で、最新プラットフォームを活用する競合はより迅速に動き、より優れた顧客対応を行い、流出しつつある人材を引き寄せています。

レガシーシステムに依存する日々は、機会損失が積み重なり、戦略的な不利へとつながります。顧客の期待は進化します。規制は強化されます。市場環境は変化します。対応する力、適応する力、競争する力、そして成長する力は、技術的負債の重みによって着実に損なわれていきます。

問われているのは、近代化するかどうかではなく、いつ実行するかです。

Hyland Content Innovation Cloud™がどのようにコンテンツ戦略の近代化を支援し、機会の窓が閉じる前にデジタルトランスフォーメーションを加速できるのかをご確認ください。当社のクラウドネイティブなインテリジェントコンテンツプラットフォームが、その実現を支援します。

➤ 近代化への道筋を検討する準備はできていますか。

コンテンツ戦略を評価し、企業データに眠る競争優位を引き出すための短時間のコンサルテーションをご予約ください。



さらに詳しく知りたい方へおすすめ資料

➤ 旧来型から最先端へ： HylandとともにECMを 再構築

社がレガシーシステムを刷新し、コンテンツ管理機能を変革し、効率性・イノベーション・拡張性の新たな水準を達成した事例をご紹介します。

➤ AIに投資する前に、 AI導入準備状況を評価し ましょう

AIが期待どおりの結果を実現するには、エンタープライズのコンテンツがAIに対応している必要があります。考慮すべきAI対応フレームワークを以下に挙げます。

➤ ハイランドに移行する

賢く、力強く、そしてスピーディーな成長が、今まさに始まろうとしています。今こそ、お客さまとチームが世界とつながり、革新し、交流する方法をさらに高めるときです。





© 2026 Hyland

Hyland、HロゴおよびHyland製品名は、米国およびその他の国におけるHylandおよびその関連会社の登録商標または未登録商標です。