

2025年3月14日
PagerDuty株式会社

PagerDuty、2025年版「システム運用の現状」調査結果を発表

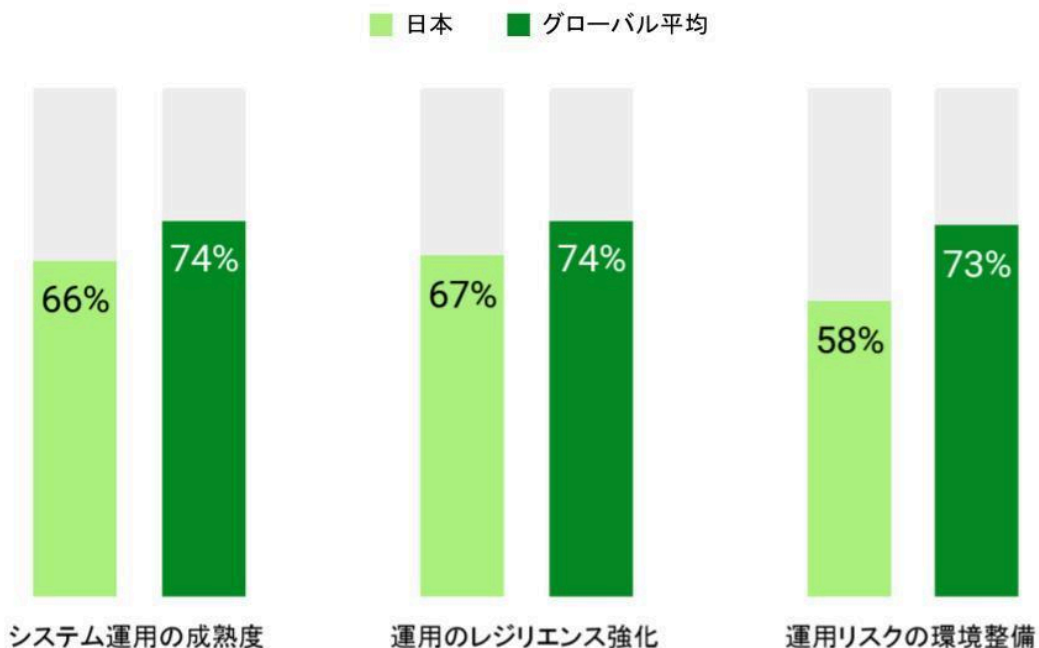
日本企業の71%がIT運用予算を増額、自動化・AIエージェントへの投資が急拡大

デジタル運用管理の世界的リーダーであるPagerDuty (NYSE:PD)は、AIと自動化がビジネスに与える影響を示す「[2025年版システム運用の現状に関する調査結果](#)」を発表しました。本調査は、北米、欧州、中東・アフリカ(EMEA)、アジア太平洋及び日本(APJ)の年間収益5億USD(約740億円)以上の企業に所属する1,100以上のIT運用リーダーを対象に実施されました。調査結果によると、日本企業はシステム運用の成熟度を向上させ、AIと自動化への期待を高めている一方で、自動化戦略の確立やAIの具体的な活用方法に課題を抱えていることが明らかになりました。

日本企業のシステム運用の現状

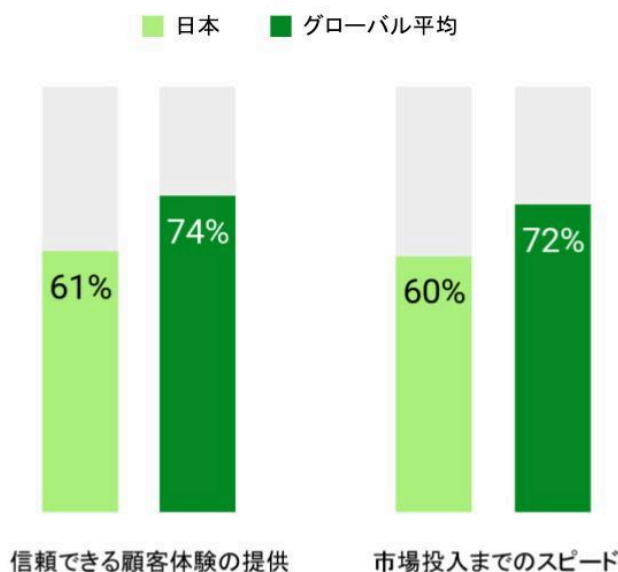
日本企業におけるシステム運用は、近年ますます複雑化しています。クラウドの活用が進む一方で、レガシーシステムとの共存や運用負荷の増大が課題となっており、多くの企業が人手不足の中での効率化を模索しています。また、セキュリティや障害対応の迅速化が求められ、自動化やAIを活用した運用管理のニーズが高まっています。

本調査では、過去12か月で、約66%の日本企業がシステム運用の成熟度を向上させ、約67%が運用のレジリエンスを強化していることが明らかになりました。しかし、グローバルでは約73%が「システム障害発生時に耐える体制が整っている」と回答したのに対し、日本企業は約58%にとどまり、運用面での不安が依然として残っています。



障害発生時の迅速な対応には、システム運用の自動化が鍵を握ります。しかし、「首尾一貫したIT自動化戦略がある」と回答した日本企業は約60%にとどまり、グローバル(約73%)との差が見られました。また、12ヶ月前と比べて自動化を効果的に活用できている企業は、日本では約64%、グローバルで約74%という結果になりました。(図1)

その結果を受け、「信頼できるデジタル顧客体験(社内外のユーザーに対して)を提供している」と回答した日本企業は約61%、「自動化を推進し、より多くのリソースを開発側にシフトすることで、新サービスなどの市場投入のスピードを改善した」と回答した日本企業は約60%と、グローバルと比較して遅れを取っていることが示唆されました。



こうしたギャップを埋めるため、日本企業の約71%が2025年のIT運用予算を前年比で増加させると回答しています。特に「プロセス・ワークフローの自動化(約68%)」が最も投資額を増やす分野として挙げられ、日本企業がシステム運用の自動化の遅れを認識していることが明確となりました。次いで、「生成AI(約67%)」「AIエージェント(約66%)」とAI技術に対しても投資意欲が高いことがわかりました。(図2)

また、AI活用の優先分野として、「顧客サービスの自動化/パーソナライゼーション(約55%)」「プロセス・ワークフローの自動化(約53%)」「DevOpsの自動化(約45%)」がトップ3として挙げられ、日本企業はより高度な自動化による運用効率の向上を目指していることが示されました。(図3)

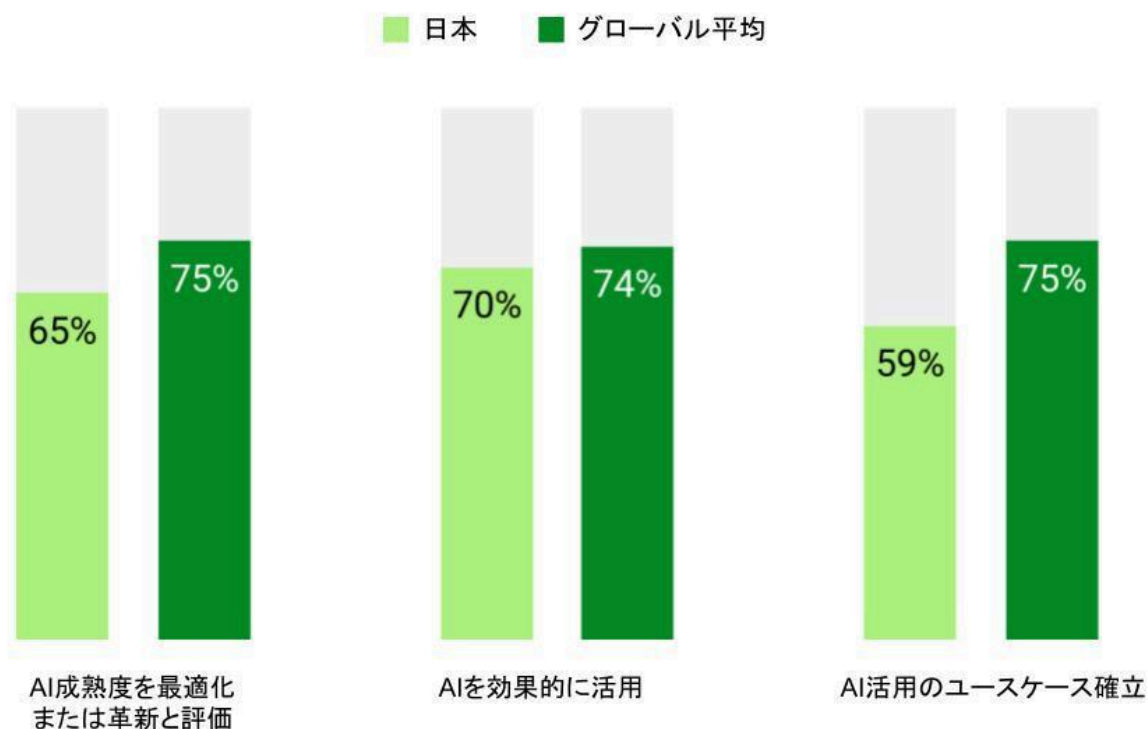
日本企業が、自動化の拡大を阻む最大の障壁として、「自動化に関するデータセキュリティ上の懸念(約38%)」が挙げられました。これは、自動化のプログラム自体に入りうるセキュリティ脆弱性や自動化プログラムの誤処理によるリスクを懸念していることが考えられます。次いで「自動化の推進に必要なスキルのトレーニングや、自動化を推進できる人材の採用(約34%)」となり、セキュリティ強化と人材確保が自動化推進の鍵を握ることが示されました。(図4)

システム運用におけるAI活用の現状と課題

2024年、AIは単なる新技術ではなくIT運用の基盤技術へと進化しました。本調査では、多くの企業でAIの成熟度が進み、AIをより効果的に活用していることが明らかになりました。

日本企業の約65%がAI成熟度を「最適化」または「革新」と評価し、12ヶ月前と比べて約70%が「AIをより効果的に活用できている」と回答しました。特に、「データから得られるインサイトの質の向上(約45%)」「業務効率の向上(約43%)」「社員がより付加価値の高い仕事へ集中できる(約38%)」などの生成AI導入によるメリットを実感しています。実際に戦略的にAI導入が開始され、費用対効果が出始めている企業もあり、AI技術の重要性が急速に高まっています。(図5)

しかし、日本企業によるAIの展望について懸念される点も明らかになりました。「デジタル運用においてAI活用のユースケースを確立している」と評価した日本企業は約59%にとどまり、グローバル(約75%)との大きな乖離が見られました。



また、2024年以降、生成AIの活用が進んだだけでなく、AI技術をさらに一歩進めたAIエージェント技術が急速に台頭しています。AIエージェントとは、与えられたタスクに対して自律的に判断し行動できるAIシステムです。従来のAIとは異なり、人間との継続的な対話を必要とせず、一度タスクを与えられると、その後は自らの判断で動作を進めることができる技術です。

本調査によると、日本企業の約90%が「AIエージェントは今後のIT運用において中核または補助的役割を果たす」との見解を示し、グローバル(約88%)を上回る期待感が見られました。(図6)

PagerDutyの最高マーケティング責任者(CMO)であるキャサリン・カルバートは次のように述べています。「本調査レポートを通じて、AIがシステム運用管理の重要な中核技術へと急速に進化していることが明らかになりました。企業は業務負担を軽減し、運用の効率化とレジリエンスを大幅に向上させることができます。PagerDutyのプラットフォームを活用することで、企業はAIと自動化を容易に統合し、収益拡大と運用効率を推進しながら、レジリエンスの強化とリスクの低減を実現します」

PagerDuty株式会社の代表取締役社長である山根 伸行は次のように述べています。

「本調査結果から、日本企業におかれましてはシステム運用に対するAIと自動化への期待が一層高まっていることが明らかになりました。一方で、グローバルと比較すると、自動化戦略の確立やAIの具体的な活用方法に課題が残っています。特に、日本企業はAI技術の重要性を認識しつつも、実際の導入や活用においては見えない懸念をお持ちのお客様が多いとも認識しております。システム運用の自動化は、障害発生時の迅速な対応を実現するために不可欠です。PagerDutyは、日本企業がIT運用の変革を加速し、インシデント対応プロセスのさらなる高度化を支援してまいります」

調査結果および調査方法の詳細は、[こちら](#)からご覧いただけます。

PagerDuty Operations Cloudについて

PagerDuty Operations Cloudは、現代の企業におけるミッションクリティカルでタイムクリティカルなオペレーション業務のためのプラットフォームです。AIと自動化の力により、破壊的なイベントを検知・診断し、適切なチームメンバーを動員して対応し、デジタル業務全体のインフラとワークフローを合理化します。Operations Cloudは、デジタルオペレーションを変革し、現代のデジタルビジネスとして競争し、勝利するために不可欠なインフラストラクチャです。

<https://www.pagerduty.co.jp/operations-cloud/>

PagerDuty社について

PagerDuty, Inc. (NYSE:PD)は、デジタルオペレーション管理のグローバルリーダーとして、PagerDuty Operations Cloudを通して大規模なIT運用業務の効率化を支援しています。PagerDuty Operations Cloudは、インシデント管理、AIOps、自動化、カスタマーサービスオペレーション、AI機能の技術基盤であるPagerDuty Copilotを統合した、柔軟で拡張性のあるプラットフォームです。Operations Cloudを採用することで、企業は運用障害のリスクやコストを軽減し、イノベーションの速度を高めることで収益を拡大できます。Fortune500の半数以上、Fortune100の70%近くがPagerDutyを現代の企業に不可欠なインフラストラクチャーとして利用しています。日本における顧客事例は[こちら](#)をご覧ください。

PagerDutyの日本語ウェブ、SNSはこちらをご覧ください。

<https://www.pagerduty.co.jp/>

<https://www.pagerduty.co.jp/topics/>

<https://www.pagerduty.co.jp/careers/>

<https://www.facebook.com/pagerduty.japan/>

<https://www.linkedin.com/company/pagerduty-japan/>

https://x.com/PagerDuty_Japan

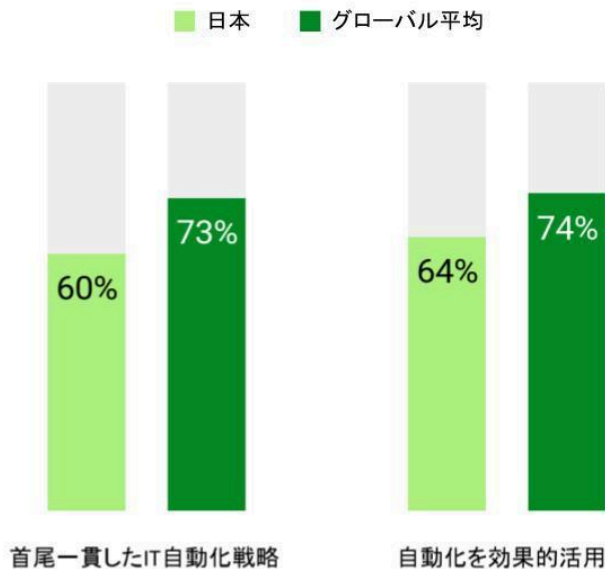
【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

PagerDuty PR事務局(プラップジャパン)

担当: 板東、瀬下

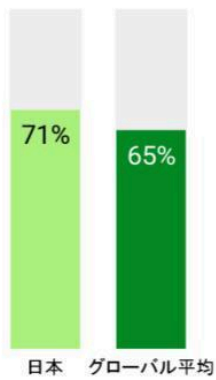
PagerDuty@prap.co.jp

参照資料
(図1)

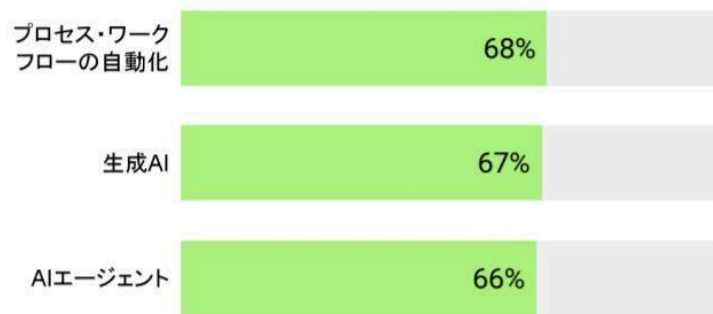


(図2)

IT投資予算の増加意欲

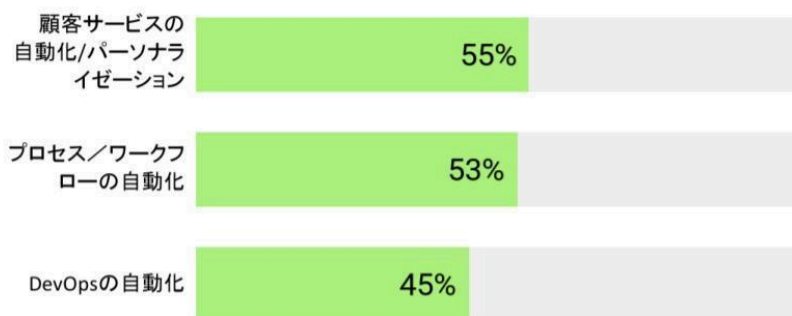


日本企業において最もIT投資額を増やしたい分野

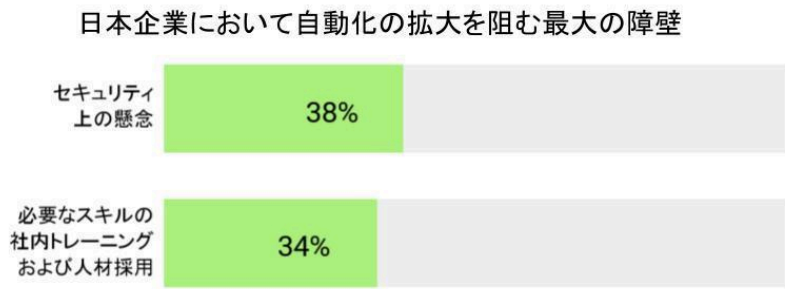


(図3)

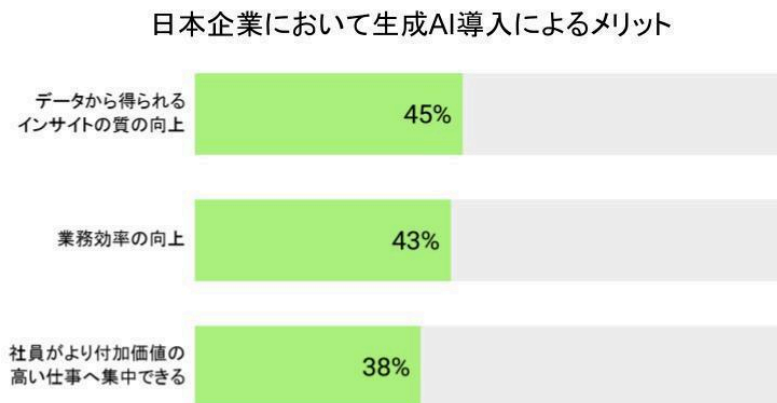
日本企業においてAI活用の優先分野



(図4)



(図5)



(図6)

AIエージェントは今後
中核または補助的役割を果たす

