

2025年4月10日
PagerDuty株式会社

PagerDuty Operations Cloudの新機能としてAIエージェントを追加

AIエージェントが実現する自律的な信頼性エンジニアリング(SRE)、システム運用のインサイト、最適化されたスケジューリング機能を提供開始

デジタル運用管理の世界的リーダーである[PagerDuty](#) (NYSE:PD)は、PagerDuty Operations CloudにAIエージェント機能を追加し、2025年春から提供を開始することを発表しました。これら新機能により、企業が直面するミッションクリティカルなシステム運用課題を迅速に解決し、運用効率を大幅に向上させることが可能になります。

また、インシデント対応プランを刷新し、すべてのプランでエンドツーエンドのインシデント管理を体験いただけるようになりました。

システム運用の中核となるAIエージェント

AI技術の進歩により、より自律的な意思決定や人間とAIエージェントのコラボレーションの改善が求められています。IDCは、2025年までに企業の50%が、AIをアシスタント的に活用する(AI copilot)のではなく、AI技術導入がビジネス改善に迅速に貢献できるようにするために、特定のビジネス機能用に構成されたエンタープライズ向けAIエージェントを導入すると予測しています。

このたび発表したPagerDutyが提供するAIエージェントは、PagerDuty Operations Cloudの生成AIであるPagerDuty Advanceを基盤としています。これら技術を活用することで、システム運用で発生する反復的な業務の自動化、運用コストの削減、インシデント対応の迅速化が可能となり、顧客体験が向上することによる収益拡大を実現します。

PagerDutyは、SRE(サイト信頼性エンジニアリング)、システム運用のインサイト、スケジューリングの最適化の分野でAIエージェントの開発を進めており、これら新機能は2025年春以降に提供を開始する予定です。高度なAIエージェントが運用担当者と連携し、自律的に課題を解決できるようになることで、企業はエンジニアのリソースをより付加価値の高い業務にアサインできるようになります。

PagerDuty AIエージェントに含まれる機能は以下のとおりです。

- **Agentic Site Reliability Engineer**: インシデントの特定・分類・関連する問題や過去の類似ケースの重要なコンテキストの分析、担当者に解決を促す推奨事項の提案を行い、ビジネスリスクを軽減します。運用上の混乱を最小限に抑え、顧客体験を向上させます。
- **Agentic Operations Analyst**: 企業のエコシステム全体にわたる各種ツールのデータを分析し、戦略的な業務上の意思決定に必要なパターンを特定することで、継続的な業務効率改善を推進します。
- **Agentic Scheduler**: オンコールのシフトを動的に調整することで、スケジュールや稼働状況の衝突を回避し、シームレスな対応体制を確保します。これにより、より迅速なインシデントの解決を促し、運用コストの削減とよりよい顧客体験を実現します。

The screenshot shows a Slack interface for a channel named 'inc-database-2025-2-6'. On the left is a sidebar with navigation options like 'Home', 'Channels', 'Direct messages', and 'Apps'. The main content area displays a message from the 'PagerDuty AI Agent' at 3:19 PM. The message includes a 'Diagnostics' section with a line graph showing a spike in storage usage. The graph has a y-axis from 0 to 30 and an x-axis with time markers at 18:45, 19:00, 19:15, and 20:19. A red line shows the usage spike, with a 'warm recovery' line and an 'alert recovery' line below it. Below the graph are buttons for 'Tell me more' and 'Show Related Incidents'. A user named 'Aisha Khan' responds at 3:20 PM asking '@PagerDuty are there any recent changes?'. Below her message is another message from the 'PagerDuty AI Agent' at 3:19 PM, which provides a 'Recent changes correlation' section mentioning a 'New payment gateway integration deployed 48 hours ago'. At the bottom of the channel view is a text input field with a rich text editor toolbar and a 'Message' button.

AI Use Case Library: 企業が生成AIやAIエージェントを最大限に活用し、イノベーションを促進できるよう、すでに実環境で使われているAIプロンプトに関するキュレーションリポジトリを提供します。このユースケースライブラリにより、顧客は生成AIプロンプトをカスタマイズして組み合わせ、幅広いミッションクリティカルなユースケースやビジネス上の課題に対処することができます。

PagerDutyの最高製品開発責任者を務めるジェフ・ハウスマン(Jeffrey Hausman)は、次のように述べています。「システム運用の責任者は、AIと自動化が実現する、ビジネスに直結したメリットに大きな期待を寄せています。AIを搭載したPagerDuty Operations Cloudにより、企業はより迅速な意思決定が可能になり、最も重要な業務に集中できるようになります。PagerDuty AIエージェントの導入により、運用チームは時間を有効活用できるようになることで生産性が向上し、運用コストの削減、収益拡大、顧客満足度の向上を同時に実現できるようになります」

生成AIの統合を拡大

企業はミッションクリティカルで、対応に時間的制約のある業務を行うためにさまざまなアプリを活用しており、日常的に利用しているアプリを変更することなく生成AIとAIエージェント導入のメリットを得たいと考えています。現在のシステム運用環境をできるだけ変更することなく生成AIやAIエージェントを導入することで、その効果は最大限に発揮されます。

PagerDutyはこのような企業のニーズをふまえ、700社以上の統合パートナーと成長を続けています。PagerDutyは、顧客がPagerDuty Operations Cloudのメリットを最大限活用できるよう、主要な業務アプリケーションとの統合をさらに強化します。

- **Slack AI アシスタント**: PagerDuty Advanceの生成AI 機能は、SlackのAIパートナーエコシステムに統合され、Slack上で直接利用できるようになりました。PagerDuty Slackアシスタントを活用することで、ユーザーはより多くのコンテキストをシームレスに活用し、迅速に問題を解決することに加え、リスクを効率的に軽減し、顧客体験を向上させます。PagerDutyは、SlackのAIアシスタントプログラムローンチ時において、ローンチパートナーに選ばれた唯一の IT 運用プラットフォームです。
- **Zoom**: ZoomとPagerDutyは、生成AIが作成するインシデントメモやインシデント後のレビューの自動的要約機能を提供することで、ITおよびエンジニアリングチームの業務効率性を向上します。組織全体のコラボレーションを強化し、迅速な問題解決を支援するだけでなく、レトスペクティブ/学習を通して将来のインシデント予防につなげます。このZoomリアルタイムAPI統合は、第2四半期にベータ版を提供する予定です。
- **Amazon Q**: PagerDutyは、[Amazon Q Business](#)との統合を開始し、インシデント管理プラットフォームとして初めてAmazon Q Data Accessor機能との連携を実現します。企業は平均して100以上のSaaSアプリケーションを利用しており、それにより、データのサイロ化がAIの有効活用を阻害する大きな課題となっています。PagerDuty Advance をAmazon Qと組み合わせることでサイロ化が解消され、データを実用的に活用できます。例えば、PagerDuty AdvanceがAmazon Qでアクセス可能なデータを使用することで考えられるユースケースとして、医療機器メーカーの顧客試験データの分析を強化し、異常検知と根本原因の特定を迅速化したり、大量生産前の段階で欠陥部品の交換を推奨できるようになるなどが考えられます。このように、AI主導の統合的なアプローチにより、業務の透明性と修復力を強化し、顧客の信頼を維持しながら安全性とコンプライアンスを確保し、高額なリコールや訴訟、規制による罰金を防ぐことができるようになります。Amazon QとPagerDutyのデータ統合は、第2四半期にベータ版を提供する予定です。

すべてのプランでAIと自動化を活用したエンドツーエンドのインシデント管理を体験

PagerDutyは、ビジネスプランとプロフェッショナルプランを刷新しました。小規模なインシデント対応チームでも完全なエンドツーエンドのインシデント管理を行えるよう、重要なAIおよび自動化機能をすべての有料プランでご利用いただけるようになりました。この刷新により、ビジネスプランとプロフェッショナルプランでも一部のプレミアム機能が利用できるようになり、チームが単一のインターフェース内でインシデント管理を完結できる統合されたチャット体験を提供します。今後は小規模チームでもエンタープライズグレードの運用効率化を体験いただけるようになります。なお、大規模なチームやより高度でカスタマイズされた運用には、引き続きエンタープライズプランをご利用ください。

提供時期

- すでに利用可能な機能
 - PagerDuty AI Use Case Library
 - PagerDutyインシデント管理およびカスタマーサービス運用のお客様は、統一されたチャットエクスペリエンスとインシデントタイプをご利用いただけます。
 - PagerDuty Advanceと統合されたSlack AIアシスタント
- ベータ版提供スケジュール
 - 最初のPagerDuty AIエージェントは、2025年度第2四半期よりベータ版利用が可能になります。
 - ZoomのリアルタイムAPIとPagerDutyの統合は、2025年第2四半期にベータ版を提供する予定です。

- PagerDuty AdvanceとAmazon Q Data Accessorの統合は、2025年第2四半期にベータ版を提供する予定です。

関連資料

- PagerDutyとSlack AI Assistantのパートナーシップについては、[こちら](#)をご覧ください。

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

将来の見通しに関する記述

本プレスリリースには、新製品、新機能、および関連する将来の機会の予想される利用可能性に関する記述を含め、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの将来の見通しに関する記述は、将来の業績を保証するものではなく、重大なリスクを伴います。このようなリスクの一覧および説明については、2024年1月31日締め of 年度に関するフォーム10-K/Aによる年次報告書(2024年3月18日、SEC提出)をご覧ください。

【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