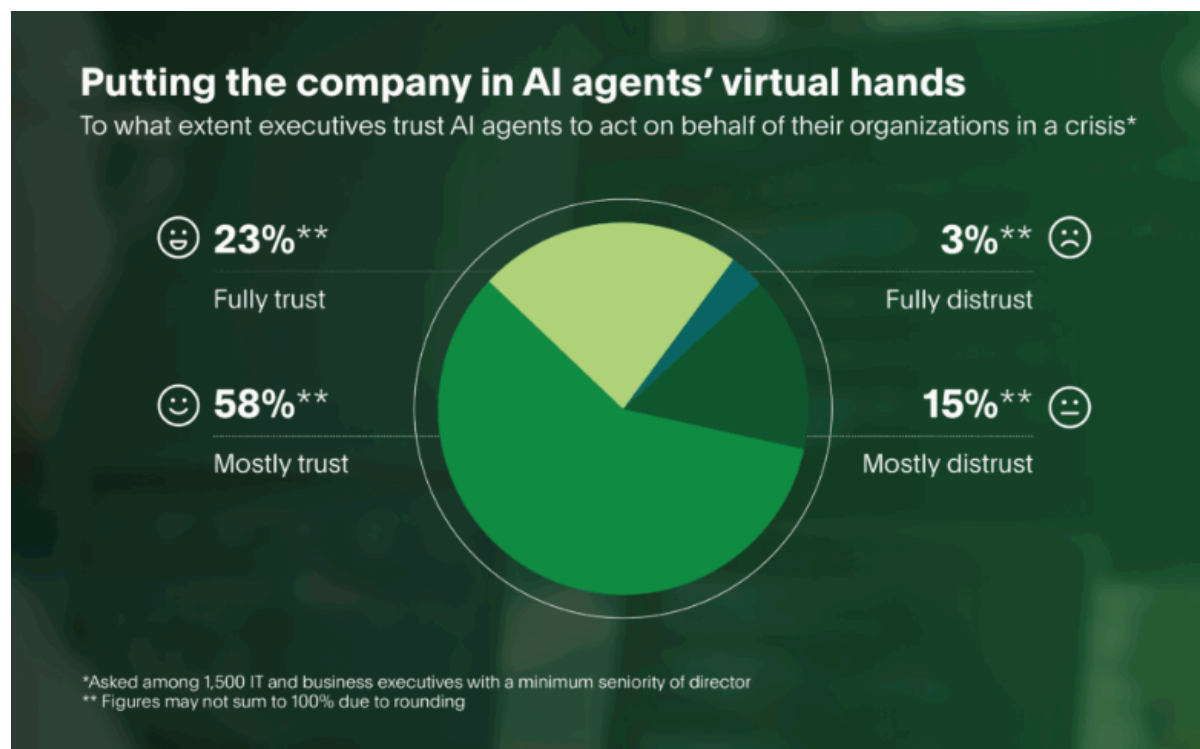


2025年9月30日
PagerDuty株式会社

企業の74%が「AIは業務に不可欠」と認識、日本は67%で最下位 —PagerDutyグローバル調査結果

AIエージェントの複数活用が急拡大、日本企業は依然として慎重な姿勢

インシデント管理プラットフォームの世界的リーダーである[PagerDuty](#) (NYSE:PD)は、企業幹部におけるAIエージェントへの信頼と、事業運営全般におけるAI依存の拡大を示す最新のグローバル調査結果を発表しました。本調査「PagerDuty AI Resilience Survey」は、豪州、フランス、ドイツ、日本、英国、米国のITおよびビジネス部門幹部1,500名を対象に実施され、81%の企業幹部が、サービス停止やセキュリティ事案といった危機発生時にAIエージェントが企業に代わって対応を行うことに信頼を寄せていることがわかりました。一方で、国別では日本は64%にとどまり、他国と比較して信頼度が最低水準という結果も明らかになりました。



AI活用は近年、企業の競争力や事業継続性を左右する重要な要素として注目されています。一方で、導入の急速な拡大に対し、安全性やガバナンスの整備が追いついていないとの懸念もあります。こうした状況を踏まえ、PagerDutyはAI活用の現状と課題を明らかにするため、本調査を実施しました。

AIは実験段階から不可欠な存在へ

経営幹部の4分の3(74%)が「AIなしでは業務に支障が出る」と回答しており、AI依存度の高まりがうかがえます。パイロットや試験的プロジェクトとして始まったAI導入も、今ではミッションクリティカルなインフラとして位置づけられています。特にソフトウェア開発の分野での導入が顕著で、回答者の84%がコードの記述・レビュー・提案にAIを活用していると回答しています。

主な調査結果は以下のとおりです。

- **AIエージェントの導入が急速に拡大**:グローバル企業の75%がすでに複数のAIエージェントを導入しており、そのうち25%は5つ以上を運用しています。
- **モデル成熟が信頼を後押し**:幹部は、AIへの信頼が高まっている主な理由として、出力の精度向上(49%)、良好な結果に伴う利用頻度の増加(48%)、AIに対する理解の深化(47%)、監視体制の強化(45%)などを挙げています。一方で日本は、企業によるAI利用ガイドラインの導入率が32%にとどまるなど全体的に低く、グローバル企業と比べて制度整備や信頼基盤づくりが遅れていることが明らかになりました。
- **AIは業務に不可欠なインフラへと進化**:幹部の74%がAIは業務に不可欠と回答しており、従業員1万人未満の中小企業ではその割合は77%に達します。経営層では83%が「AIなしでは事業が滞る」と回答し、役員・部長クラス(73%)を上回りました。
- **エンジニアによるAI活用が本格化**:グローバル企業の84%がAIをコード作成・レビュー・提案に活用しています。その中で、複数のAIエージェントを導入している企業は91%と、1つのみ導入(68%)、未導入(44%)の企業を大きく上回っています。AI生成コードをテストしている企業は85%に上りますが、正式なプロセスに基づいて一貫してテストしているのは39%にとどまります。国別では、正式なテストの実施率は米国が59%で最も高く、日本は19%と最下位でした。さらに、日本の25%は場当たりの、または問題発生時のみテストを実施と回答しており(グローバル企業は14%)、体系的な品質管理体制が整っていない実態が明らかになりました。
- **利用拡大に対し、追いつかない管理体制**:85%の幹部が「AIツールのエラーや障害を検知できる仕組みが不十分」と回答し、特にフランスでは顕著(90%)です。
- **AI障害への備えが進展**:84%の企業が少なくとも一度はAI関連の障害を経験しており、特に日本は半数近く(49%)が複数回経験しています。半数以上(57%)が、障害時に対応するプロトコルをすでに整備しており、レジリエンス計画がAI戦略の一環となりつつあります。日本では、対応計画や手順を策定済みの企業は44%にとどまり、都度対応とする企業(56%)の割合が高く、他国との差異が見られました。
- **実運用がAIの複雑性を可視化**:1つのAIエージェントを導入している企業の76%が「AI運用の複雑性が管理可能な人員数を超える」と懸念しています。複数エージェントを導入している企業では79%に達し、対照的に、AIエージェントを未導入の企業では57%にとどまり、実際にAI導入を経験することでAI運用の複雑性がより明確に示されました。

PagerDutyのプロダクト担当シニアバイスプレジデント David Williamsは次のように述べています。「AIは今や、事業運営の中心に位置付けられ、先進的なリーダーたちは、ビジネスへ大きなインパクトをもたらすユースケースを積極的に導入しています。自動化とAIエージェントを取り入れた企業は、効率性向上、コスト削減、顧客信頼の構築といった成果を享受できるでしょう。今回の調査結果は、導入と信頼が組織基盤を支える原動力となりつつあることを改めて裏付けています」

調査結果の詳細および調査手法については、[こちら](#)をご覧ください。

PagerDutyの生成AIおよびAIエージェント機能については[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.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

info-jp@pagerduty.com