

PagerDuty株式会社
2024年3月27日

PagerDuty、NECのインシデント対応導入事例を公開

アラートの精査・自動切り分け機能がアラート数を約70%削減させ、
担当者の一次対応における業務負荷を大幅に軽減

デジタルオペレーションマネジメントの世界的リーダーであるPagerDuty, Inc. (NYSE:PD)の日本法人であるPagerDuty株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:山根伸行、以下PagerDuty)は本日、日本電気株式会社(本社:東京都港区、取締役 代表執行役社長 兼 CEO:森田 隆之、以下NEC)によるPagerDuty Operations Cloudの導入事例を公開しました。

社会価値創造企業として、ICTの力を活用し、持続可能な社会の実現を目指すNECは、セキュリティ対策を含め、社内システムの運用業務の効率化を図り、人ならではの付加価値を生み出せる本来の業務にフォーカスできる体制構築の一環として、PagerDutyの導入を決定しました。

■導入効果

- ・一次対応における業務負荷を大幅に軽減
- ・アラート件数が約70%減少
- ・インシデントの解決までにかかる時間が半減する見込み
- ・ServiceNowとの連携による運用の高度化

詳細は導入事例ページ(<https://www.pagerduty.co.jp/customers/nec/>)をご覧ください。

■PagerDuty Operations Cloudの導入理由

PagerDutyの導入前は、膨大な数のシステムから大量のアラートが発報され、対応の優先度や対応策を人間が判断し、手作業で処理していました。また、詳細な対応履歴や進捗状況を速やかに把握することが難しく、業務が属人化してしまい、改善点を分析することも困難な状況でした。

PagerDuty Operations Cloudの導入理由は、システム障害につながるアラートだけを自動的に切り分けできることから、緊急度に応じて適切な担当者をアサインし、一次対応における業務負荷の大幅な軽減が期待できたからです。

実際、オペレーターの画面に上がってくるアラート数が約70%削減され、運用の手間が大きく軽減された効果として、インシデントの解決までにかかる時間が少なくとも半減することが見込まれています。また、ITサービスマネジメント(ITSM)ツールとして利用しているServiceNowとの親和性の高さも導入決定の決め手になりました。

■今後の展望

インシデントの一つひとつの対応履歴を精査し、ナレッジを活用することにより、ビジネスインパクトの少ない軽微なインシデントへの対応を減らし、緊急度の高い重要なインシデント対応へ集中できることが期待されています。更に、その他の施策との組み合わせにより、これまで人手がかかっていた分野の自動化を進め、インシデント対応にかかる時間の更なる短縮も目指されています。今後、NEC社内にある約1,000のシステムに段階的に適用し、インシデント対応の効率化と高度化を加速させ、更なる運用工数の削減を目指し、人ならではの付加価値の創出を推進していくことが計画されています。

日本電気株式会社について

NECは「安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指すこと」をPurposeに掲げ、「ITサービス事業」と「社会インフラ事業」の2つの事業領域に加えて、成長の柱となるヘルスケア・ライフサイエンス事業にも注力しています。

創業以来120年を超える活動の中で、先進的な技術とさまざまな知見・経験・アイデアを駆使し、イノベーションを起こすことで社会に貢献してきたNECは、自身をゼロ番目のクライアントとする「クライアントゼロ」の考え方のもと、自らが先んじて変革に挑み、そこで得た”活きた経験やノウハウ”をお客様や社会に提供しています。

PagerDutyについて

PagerDuty, Inc. (NYSE:PD)は、DX時代におけるインシデント対応分野において業界をリードする企業です。PagerDutyはすべての業界におけるオペレーショナル・レジリエンスの構築を支援します。常時ネットに接続された世界で、どんな時も顧客により良いデジタルエクスペリエンスを提供するサポートを行うPagerDutyに、あらゆる規模の企業が信頼を寄せています。リアルタイムで問題と機会を発見し、適切な人材を集めて速やかに問題を解決し再発を防ぐために、様々なチームが PagerDutyを活用しています。主なクライアントは、Cisco、Cox Automotive、DoorDash、Electronic Arts、Genentech、Shopify、Zoomなどです。

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/careers/>

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

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

https://twitter.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(ブラップジャパン)

担当:原口、瀬下

PagerDuty@prap.co.jp