

2024年10月10日  
PagerDuty株式会社

PagerDuty、AIをデジタルオペレーションの迅速な修復に活用し  
企業のイノベーションを支援する機能群を強化

業績貢献と将来起こり得るシステム障害の未然防止と合理化された修復力



インシデント管理のグローバルリーダーであるPagerDuty (NYSE:PD) は、ITシステムの複雑化とインシデント(システム障害)が増加の一途をたどり、修復に必要となるコスト増がビジネスに悪影響を及ぼすリスクが高まっていることから、デジタルオペレーションのあらゆるワークフローにAIを採用しビジネスを支援するインフラストラクチャー [PagerDuty Operations Cloud](#) のインシデントの未然防止および合理的な修復効率を向上させる各種機能の強化を発表しました。

重大なインシデントが及ぼすビジネスへの影響に関する[Parametrix](#)社の調査によると、2024年7月19日に発生した大規模なインシデントにより、「Fortune 500<sup>\*1</sup>で合計54億ドル(約8千億円)の損失」が発生したと推定されています。[PagerDutyが実施したグローバル調査](#)(米国・英国・豪州、2024年6月公表)では、顧客に影響を与えるインシデントが年平均で43%増加、単一インシデントあたり80万米ドル(約1億1,800万円)のコストが発生していることが判明しました。また、インシデント1件あたり

<sup>1</sup> Parametrix, "[CrowdStrike's Impact on the Fortune 500](#)" July 2024. \*The analysis report excluded any losses from [Microsoft](#).

の解決には平均3時間近くを要していることが明らかになりました。回答したITリーダーの90%が「システム障害に起因する混乱が企業に対する顧客の信頼を低下させる」、69%が「障害が発生した際に顧客からの信頼を保つための投資が不足している」とも回答しています。

企業のインシデント管理として、どのような対策を講じ、発生時にどのように対応し、どれだけ迅速に修復できるのか、顧客からの信頼維持と収益損失の防止策として、PagerDuty Operations Cloudに、ダウンタイムリスクを軽減させる生成AIソリューション [PagerDuty Advance](#)を統合し2024年8月から一般提供しています。このたび、本ソリューションに含まれる下記機能の日本語対応を開始しました。

- **Incident Insights**: 顧客のユーザーエクスペリエンスを向上させるため、正確なリアルタイムなビューを提供することでエスカレーションプロセスをより適切に追跡して理解3できる機能です。プロンプトに「最近行った変更は?」、「過去の類似インシデントを教えてください」などを入力し、回答を得ることが可能になりました。
- **Incident Summarization**: AIが複数ソースの情報を自動的にまとめることで、情報量が増加するインシデント発生中に全ての情報に目を通すことなく、要点のみを把握することが可能になります。プロンプトに「インシデントの状況を教えてください」などを入力し、回答を得ることが可能になりました。

PagerDutyの最高製品開発責任者(CPDO)であるジェフリー・ハウスマンは、次のように述べています。「多くの企業が様々な理由により、予期せぬ大規模なシステム障害に対処する準備が十分に整っていません。運用チームによるインシデント対応はポイント、ポイントでの修復で消火活動を行っているだけになりがちです。このような従来式のワークフローのままでは、事後対応業務に追われる状況に陥り、インシデント発生を防止するようなプロアクティブな対策に時間を割くことができません。PagerDuty Operations CloudはAIと自動化を統合し、インシデント対応におけるライフサイクル全体を合理化することで、担当者、プロセス、テクノロジー全体にわたり、迅速かつ協調的な対応を可能にし、重大なインシデントを軽減し、収益損失の防止を支援できます」

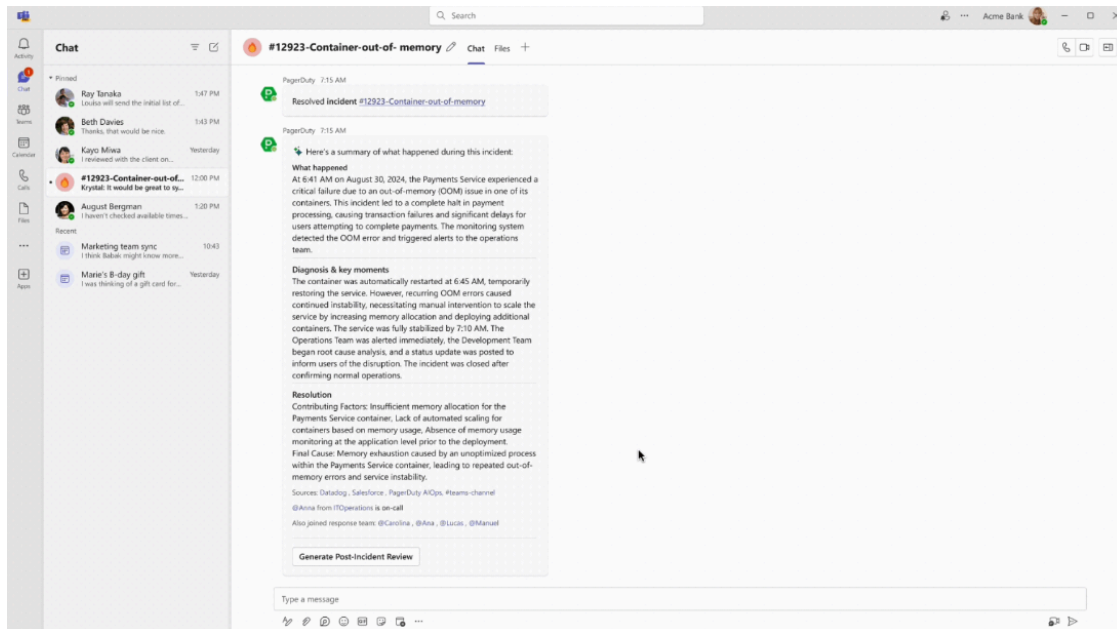
企業がデジタルオペレーションのレジリエンス(修復力)を高め、予期せぬシステム停止による影響を低減させることは、事業継続と成長においても不可欠となっています。PagerDutyは、AIをデジタルオペレーションの迅速な修復に活用し、企業のイノベーションを支援する機能群を強化しました。このたびの機能群の強化には、運用チームのプロセス自動化、インシデント管理におけるライフサイクルの各段階で費やす時間を削減、ポイントソリューションを置き換えると同時に顧客体験を保証し、運用上の障害リスクを軽減をすることなどが含まれています。

#### 【各種機能の強化: インシデントの未然防止および合理的な修復効率を向上】

##### 機械学習(ML)と自動化でインシデントの未然防止

影響範囲を予測し、障害が発生する前に、自動化と機械学習(ML)によって問題を解決する行動を促すことで、チームを強化します。

- **PagerDuty Advance Assistant for Microsoft Teams**: チャットによるコラボレーションを強化するために、Microsoft Teams のAIによる文脈を理解したチャットサポートにより、迅速な対応と修復が可能となり、より効率的に業務を行うことができます。



- **Automation on Alerts:** エスカレーションされるインシデントの数を減らすことで、チームの負担を軽減することに加え、より重要なタスクに集中できるようになります。このような運用体制は最終的にコストを削減し、サービス品質を向上させることができます。これらを実現するためにイベントオーケストレーション機能を強化することで、運用チームがアラート時に自動化の実行設定を可能にしました。これにより、チームは問題がインシデントに発展する前に把握できるようになります。
- **Global Intelligent Alert Grouping:** 機械学習を活用しノイズを大幅に削減することで、サービス全体の影響範囲と潜在的な影響範囲に関する理解を強化し、問題解決を加速させます。テキストの類似性ととも強い共起パターンを持つアラートを検出することで、PagerDuty AIOpsですでに利用可能なサービス全体の既存コンテンツベースのアラート・グルーピング(アラートの集約)を拡張します。この機能により、チームは潜在的な影響範囲を迅速に評価し、対応に優先順位をつけることができます。

PagerDuty Advanceを利用しているグローバルな決済代行企業では、大幅な効率化を実現し、毎月4日分の手作業を削減し、各重大なインシデント発生時において45分間の業務中断を回避しています。このような最適化の結果、毎月数百万ドルにのぼるコスト削減につながると推定しています。

### システム修復効率の向上

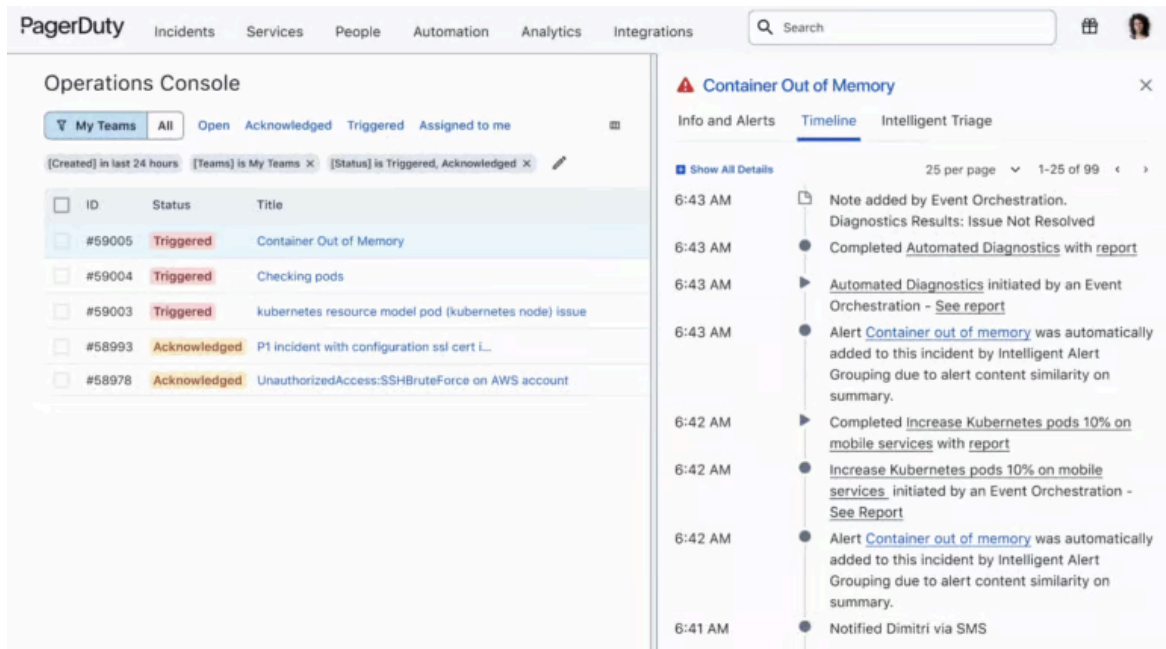
PagerDuty Operations Consoleの新しい統合型チャットエクスペリエンスとアップデートにより、レスポンスの連携が強化され、文脈の切り替えが最小限に抑えられるため、チームはより効率的にサービスを復旧できるようになります。

- **Unified Chat Experience Powers Guided Remediation and Incident Types Power Guided Remediation**(統合型チャット体験で誘導型修復とインシデントタイプを強化): 調整コストを削減し、時間的制約のある業務を最も重要なタイミングで適切に処理します。

[PagerDuty Advance](#)に組み込まれた生成AIテクノロジーとの統合のもと、チームは動的コマンドを使用しインシデントを終始管理できるため、作業場所から直接共同作業を行うことが可能になります。ユーザーは、インシデントタイプの再分類、インシデントワークフローの実行、タスクとロールの設定、サービス間でのインシデントの再割り当てを、Microsoft TeamsやSlackから離れることなく行うことが可能になります。

PagerDuty Advanceのチャット体験により、インシデントに10人のエンジニアが対応した場合、顧客は約49万ドル(約7,270万円)のコスト削減が可能になると推定されています。

- **PagerDuty Operations Console Enhancements**: 不要なコンテキストスイッチを排除することで、より迅速なレスポンスと運用コストの削減を実現するための機能強化が予定されています。また、チームは単一のダッシュボードから包括的に可視化されたアラートを確認できるようになります。新機能には、アラート情報とタイムラインタブを備えたサイドパネル(主要なインシデントとアラートの詳細を表示)、カスタムフィールドを備えた充実したレスポンスビューが含まれます。タブ切り替えの必要性をなくすことで、これらの機能強化は効率を高め、MTTA(平均確認時間)とMTTR(平均修復時間)を削減します。



PagerDutyでは、Operations Consoleを利用する顧客が、インシデントに対する次の最善策を決定することで、ネットワーク運用センターの対応者が費やすトリアージ時間を20%削減できると推定しています。

今後のアプリケーションを活用するための重要な学習

PagerDuty のオペレーション成熟度モデルの強化により、インシデントから得た学びを、よりスマートで効率的な将来の計画業務に活かすことができます。インシデント対応に関して、オペレーション成熟度はより良いビジネス成果を推進する上で重要な要素です。PagerDutyは、7月19日に発生した大規模障害時における顧客全体の影響をよりよく理解するために集団分析を行った結果、運用が

成熟している企業ほど復旧が早く、ビジネスへの影響が他社よりも60%少なかったことが明らかになりました。

- 推奨事項とベンチマーク: 顧客体験を守り、収益の損失を防ぐため、より強靱な業務体制の構築に向けて具体的な進展を推進しています。業界ベンチマークを活用することで、類似企業との比較におけるチームのパフォーマンスを迅速に評価することが可能になります。また、推奨事項では、運用上の失敗のリスクを軽減し、運用の成熟度を向上させるための最も影響の大きいアクションを特定することができます。

#### 価格について

- PagerDuty Operations Cloudのプランと[価格](#)についてご確認ください。
- PagerDuty Advanceは、年間プレミアムプランに基づくクレジットを既存および新規のすべてのお客様に提供するクレジットベースのモデルとして利用可能です。

#### 正式版提供済みの機能

- **PagerDuty Advance GenAI Assistant**
- オペレーション成熟度モデルの推奨事項: Incident ManagementおよびCustomer は正式版を利用できます。

#### 今後提供予定の機能

- **PagerDuty Operations Console**の新機能: 2024年第4四半期にベータ版を提供予定。
- **Global Intelligent Alert Grouping**: PagerDuty AIOpsのユーザーは[ベータ](#)版を利用可能。2024年第4四半期に正式版を提供予定。
- **PagerDuty Advance Assistant for Microsoft Teams**: PagerDuty Advanceのユーザーは[ベータ](#)版を利用可能。2024年第4四半期に正式版提供予定。
- オペレーション成熟度モデルのベンチマーク: 2025年第1四半期にPagerDuty Incident ManagementおよびCustomer Service Operationsのユーザーにベータ版を提供予定。
- **Automation on Alerts**: 2025年第1四半期にPagerDuty AIOpsのお客様にベータ版を提供予定。
- **Unified Chat Experience for Slack and Microsoft Teams**: 2025年第1四半期にPagerDuty Incident ManagementおよびCustomer Service Operationsのユーザーに正式版を提供予定。

PagerDuty Operations Cloudのその他の機能については、[ブログ](#)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、フォーチュン100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。

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

**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://x.com/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