

2024年12月4日  
PagerDuty株式会社

### PagerDuty、AWSと提携し、ビジネスおよびIT運用における新しい生成AIの可能性 と自動化機能について発表

新しいAI機能により、運用管理チームは生成AIと自動化機能を活用した安定したシステム稼働とイノベーションを促進することで、より良い顧客体験を実現

デジタル運用管理の世界的リーダーである[PagerDuty](#) (NYSE:PD)は、Amazon Web Services (AWS)との提携により、[PagerDuty Operations Cloudプラットフォーム](#)に組み込まれている[PagerDuty Advance](#)が提供する生成AIと自動化の新機能について発表しました。米国ラスベガスで開催されている「AWS re:Invent 2024」にて、PagerDutyの会長兼CEOであるジェニファー・テハダ (Jennifer Tejada) が、AWSのCEOであるマット・ガーマン (Matt Garman) 氏の[基調講演](#)にゲストスピーカーとして登壇し、本発表について紹介しました。新機能は、PagerDuty Advanceと[Amazon Q Business](#)、[Amazon Bedrock](#)、[Amazon Bedrock Guardrails](#)を連携し、企業がインシデント管理プロセスに生成AIを安全に導入しながら、自動化を推進し、運用上の修復力を高めることを可能にします。

2024年6月に発表した[PagerDutyの調査](#)によると、過去1年間に大規模なサービスやシステムの障害が43%増加し、1件あたり80万ドル(約1.2億円)のコストが発生していることが明らかになりました。[日本の国内調査](#)では、重大インシデントは過去1年間で平均37%増加していることが明らかになりました。日本企業は過去1年間に平均19件の重大インシデントを経験していることを考慮すると、サービス停止など重大なインシデントが発生した際の累積コストは1企業あたり年間52億円にのぼると推定されます。最新のテクノロジーインフラやサービスは、技術的負債により相互依存しており、より複雑になっています。銀行、メディアストリーミングサービス、小売業者など、あらゆる業界の企業は、インシデントへの対応における自動化の推進、復旧、予防を進めるための信頼性の高い方法が必要です。

AWSのCEOであるマット・ガーマン氏は次のように述べています。「AWSとPagerDutyは信頼できるIT運用を提供するという責務を共有しており、世界中の企業が彼らの何百万人もの顧客に対し、迅速かつスケラブルに、信頼と安定性を担保したサービスを提供できるよう協業しています。私たちは、長年にわたるパートナーシップを拡大し、企業が生成AIを安全に活用して業務をより自動化、対応、効率化できるよう支援しています。この新たな提携により、顧客は問題を事前に防止し、解決できるため、デジタル業務における最高水準の信頼性を維持できるようになります」

PagerDutyの会長兼CEOであるジェニファー・テハダは次のように述べています。「昨今の顧客は完璧なデジタル体験を求めており、Always-On/常時稼働しているシステムを実現するには信頼性の高いテクノロジーが不可欠です。PagerDutyとAWSは、これまで6,000社近いお客様をサポートしてきた11年間のパートナーシップをさらに強化し、生成AIをインシデント管理に統合していきます。私たちは共に、組織の収益拡大、イノベーションの加速、リスクの低減を支援し、変革をもたらす成果を推進していきます」

PagerDuty Operations CloudはAIと自動化の力により、業務に重大な障害をもたらすイベントを検知・診断し、適切な担当者を動員して対応し、デジタルオペレーション全体のインフラとワークフ

ローを合理化します。これらの新しいAIと自動化ツールの提供開始により、AWSとPagerDutyの共同の顧客は、運用効率を向上させ、インシデント対応をより迅速かつスマートに行うことが可能になります。

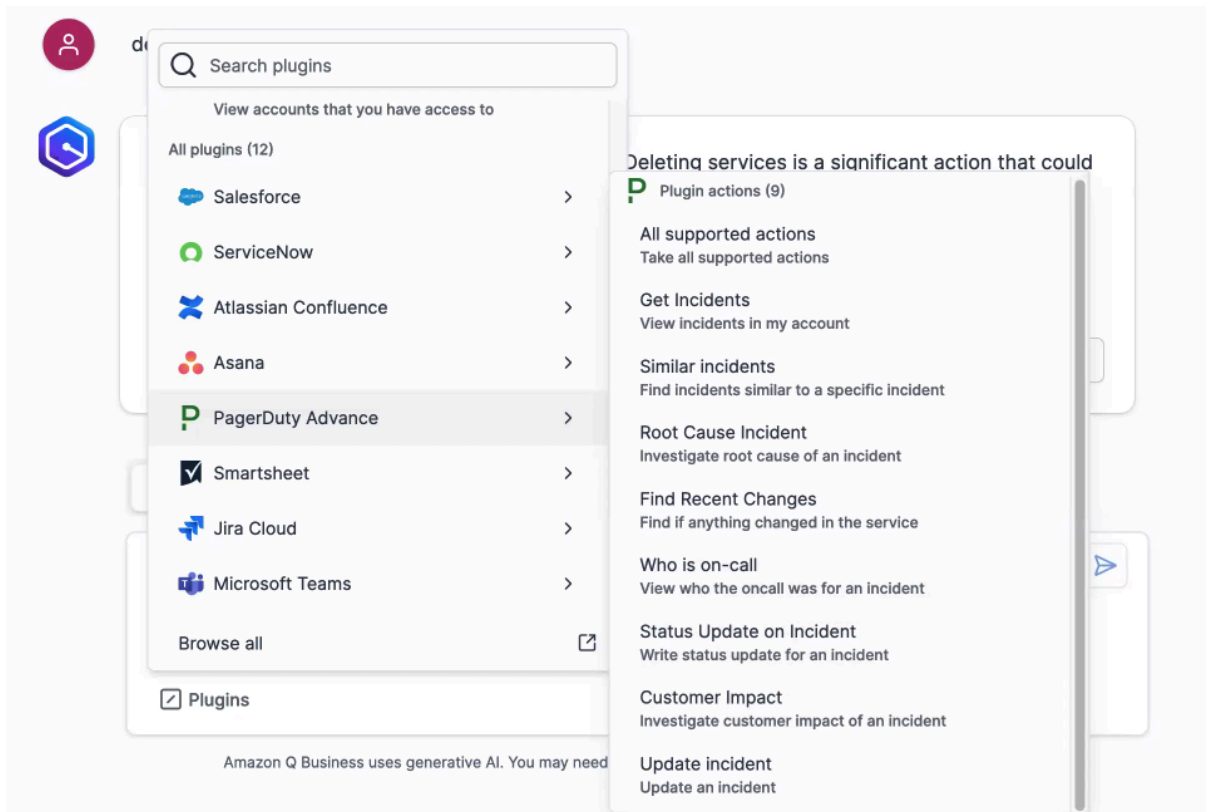
## AWSとPagerDutyの最新生成AIの提携内容

**Amazon BedrockとPagerDuty Advanceの統合**：PagerDuty Advance Assistant for Slack and Microsoft Teamsは、AIによるインシデントのコンテキストをチャット経由で提供します。これらの機能は、AWSの純正サービスであるAmazon Bedrockによって提供されます。Amazon Bedrockは、生成AIアプリケーションを簡単に構築、展開、拡張できる幅広い機能をお客様に提供します。すでに330社以上の企業がPagerDuty Advanceを使用しており、[PagerDuty Operations Cloudプラットフォーム](#)全体に組み込まれています。これにより、インシデント状況をより効率的に把握できるようになり、インシデント発生時のトリアージが迅速化されます。PagerDuty AdvanceとBedrockを併用することで、インシデント対応者は「他に影響を受けたサービスはあるか」、「過去に同じインシデントは発生したか」、「解決に向けて次取るべき最善のステップは何か」といった質問への回答を、他の人に尋ねることなく、より簡単に取得できるようになります。インシデントのコスト面の影響と人件費を考慮すると、インシデント1件あたり数十万ドルのコスト削減が可能になると考えられます。<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Amazon Bedrockと統合されたPagerDuty Advanceの早期アクセス対象者30人以上へのインタビューに基づく。

**PagerDuty AdvanceとAmazon Bedrock Guardrailsの統合**：生成AIと自動化は時間の節約と大幅な効率化に役立ちますが、より安全で正確なクエリ対応を実現するには、安全対策の導入が不可欠です。PagerDuty AdvanceとAmazon Bedrock Guardrailsの統合により、生成AIによる対応の関連性と事実の正確性を向上させることができますようになります。このような安全対策は効果的なインシデント管理に不可欠です。さらに、この統合により、ある種のハレーションに対する一定の保護が提供され、望ましくないトピックや有害なコンテンツ、例えば回答を生成するように意図的に入力された悪意のあるテキストをブロックするのに役立ちます。

**PagerDuty AdvanceプラグインとAmazon Q Businessの統合**：PagerDutyは、企業の内部データを活用する生成AI搭載のアシスタントの中でも最も優れたAmazon Q Businessと統合した初のインシデント管理プラットフォームです。PagerDuty Advanceを導入しているお客様は、Amazon Q Businessプラグインを介して単一のユーザーインターフェースを利用し、PagerDuty Advanceを含む複数のアプリケーションのデータを照会できるようになりました。この新しいAmazon Qプラグインを使用することで、この一元化された信頼性の高いリソースにより、重要なインシデントデータを取得するためにサードパーティのアプリケーションを切り替える必要がなくなります。PagerDuty Advanceの早期導入ユーザーへのインタビューでは、顧客はインシデント1件あたり平均30分を節約したと回答しています。インシデントのコストへの影響と人件費を考慮すると、インシデント1件あたり数十万ドルのコスト削減に相当する可能性があります。



PagerDuty AdvanceとAmazon Q Businessの統合により、ユーザーはPagerDutyから重要なインシデントデータを取得できるだけでなく、単一のインターフェイス内で複数の他のアプリケーションから他の情報も取得可能

PagerDutyとAWSがより修復力の高い未来のために革新的な取り組みの詳細については[こちら](#)をご覧ください。PagerDuty Advanceの詳細、また無料トライアルについては[こちら](#)をご覧ください。

IDCのグループバイスプレジデント兼アナリストであるスティーブン・エリオット(Stephen Elliot)氏は次のように述べています。「ITリーダーにとって、効率性の向上、コスト削減、迅速な意思決定の推進は引き続き最優先事項です。生成AIは、組織がインシデント管理や業務修復力にアプローチする方法を再構築しています。デジタルインフラストラクチャがより複雑になるにつれ、ITリーダーはAIを活用して、システム障害への対応だけでなく、予測と防止にも取り組んでいます。AWSとPagerDutyのようなパートナーシップは、企業がAIを戦略的に導入し、俊敏性、信頼性、優れた顧客体験という目標を達成するための明確なロードマップを提供します」

### PagerDuty Advanceと各機能の利用可能状況

- PagerDuty Advance と Amazon Bedrock の統合は、PagerDuty がサービスを提供するすべての地域で利用できます。
- PagerDuty Advance と Amazon Bedrock Guardrails の統合は、PagerDuty がサービスを提供するすべての地域で利用できます。
- PagerDuty Advance プラグインと Amazon Q Business の統合は、米国のサービス地域で一般公開されています。日本のユーザーは米国サービスを利用することが可能です。

### 関連情報

- 2024年12月3日午前8時(米国時間)に[マット・ガーマン氏の基調講演でジェニファー・テハダがゲスト登壇](#)
- [AWS re:InventにおけるPagerDutyの詳細について](#)
- [PagerDuty Advanceの詳細について](#)
- [PagerDuty Advanceの動画](#)(PagerDuty Operations Cloud用の生成AIについて)

### **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](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