

PagerDuty、オイシックス・ラ・大地のインシデント対応を 最適化した事例を公開

ハイブリッド環境にも対応した柔軟なインシデント通知設定により、
MTTA短縮とオンコール担当者の負荷軽減を両立

デジタルオペレーションマネジメントで業界をリードするPagerDuty株式会社（ページャーデューティー、東京都港区、代表取締役社長 山根 伸行、以下 PagerDuty）は、本日、オイシックス・ラ・大地株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：高島 宏平、以下オイシックス・ラ・大地）のPagerDuty活用事例を公開しました。

■事例PDF：<https://www.pagerduty.co.jp/customers/oisixradaichi/>

■事例動画：<https://www.pagerduty.co.jp/customers/oisixradaichi-video/>



オイシックス・ラ・大地株式会社 システム基盤部
SREセクション マネージャー 林 如弥氏

■PagerDutyの導入理由

オイシックス・ラ・大地は、食品宅配のサブスクリプション事業を主な事業としており、2018年1月からPagerDutyを活用しています。PagerDuty導入以前は、MSP（マネージド・サービス・プロバイダ）にインシデント対応を業務委託していましたが、一定のMTTA（平均確認時間）がかかることや、現場の運用変更を都度委託先に連絡する工数がかかるなど、柔軟なインシデント対応ができないことが課題でした。複数のサブスクリプションブランドを抱え、

且つ物流事業を伴う同社の業務システムはオンプレミスとクラウドのハイブリッド構成を採用しており、システムごとの細かな通知設定が必要不可欠です。PagerDutyではこうしたハイブリッド環境にも対応し、複数の監視ツールと連携し、アラートの優先度順に柔軟かつ最適に担当者に通知可能なため、運用担当者の負担を軽減し、インシデントを素早く解決ができることから導入が決定しました。

■導入効果（詳細は事例コンテンツをご覧ください）

- インシデントのMTTAを短縮
- アラートの通知設定を優先度順に柔軟に設定可能
- エンジニアにかかる負担が軽減
- 監視運用体制のコストを削減

■今後の展望

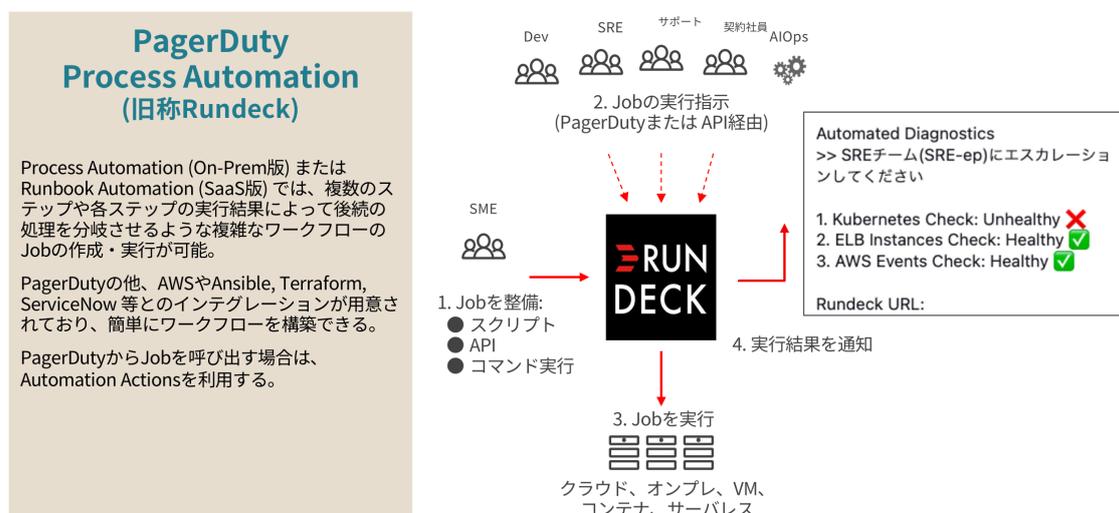
インシデント発生数の低減はもちろんのこと、PagerDutyではインシデントの自動診断・自動修復ができるジョブツールのRundeckを買収していることから、予測可能なインシデントの自動修復を視野に入れています。また、AI機能も提供されているため、過去に発生したアラート傾向から、蓄積されたナレッジに基づき自動で判断・処理していく体制を構築することで、SRE（サイト信頼性エンジニアリング）セクションのメンバー負担を削減する環境づくりに注力される方向です。

■事例PDF：<https://www.pagerduty.co.jp/customers/oisixradaichi/>

■事例動画：<https://www.pagerduty.co.jp/customers/oisixradaichi-video/>

診断・修復等の作業を自動化する

PagerDuty



Oisix ra daichi

PagerDuty

オイシックス・ラ・大地株式会社について

オイシックス・ラ・大地株式会社（代表：高島宏平）は、「Oisix」「らでいっしゅぼーや」「大地を守る会」の国内主要ブランドを通じ、安心・安全に配慮した農産物、ミールキットなどの定期宅配サービスを提供しています。子会社の買い物難民向け移動スーパー「とくし丸」や、米国でヴィーガンミールキットを展開する「Purple Carrot」も含め、食のサブスクリプションサービスを広げています。

当社は、「サステナブルリテール」（持続可能型小売業）として、サブスクリプションモデルによる受注予測や、ふぞろい品の積極活用、家庭での食品廃棄が削減できるミールキットなどを通じ、畑から食卓まで、サプライチェーン全体でフードロスゼロを目指しています。

PagerDutyについて

PagerDuty, Inc. (NYSE:PD)は、デジタルオペレーションマネジメントで業界をリードする企業です。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、DocuSign、Doordash、Electronic Arts、Genentech、Shopify、Zoom などです。

PagerDuty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.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（プラップジャパン）

担当：宮津、沖山

pagerduty@prap.co.jp

NOTE for the PR team in HQ:

Only the Japanese version will be distributed. The timing is not fixed, but we're aiming for the middle of March.

Below texts are translated in English with DeepL just for the internal contents checking of Japanese release, so please allow us if some expressions are not suitable for the press release in English.

Press Release

PagerDuty

PagerDuty Japan

2023. 3. DD

PagerDuty published the case story of Oisix La Daichi for about
its optimization of Incident responses

Flexible incident notification settings for hybrid environments
shorten MTTA and reduce on-call staff workload

Body:

PagerDuty, a global leader in digital operations management, today announced that it will release a case study on incident response in Oisix La Daichi (hereafter "Oisix").

Click here for details of the case study (PDF): URL will be fixed later

Click here for the case study video: URL will be fixed later

Reasons for introducing PagerDuty

Oisix's main business is a food delivery subscription business and has been using PagerDuty since January 2018. Before introducing PagerDuty's solution, the company outsourced the incident response tasks called MSP (Managed Service Provider), but this was not a flexible response to incidents, as it required a certain amount of

MTTA and man-hours to contact the MSP each time when there was a change in on-site operations.

With multiple subscription brands and a logistics business, the company's business system is a hybrid of on-premise and cloud-based systems, and detailed notification settings for each system are essential. PagerDuty supports this hybrid environment and works with multiple monitoring tools, enabling flexible and optimal notification of alerts to those in charge in order of priority. That is why Oisix decided to introduce PagerDuty.

Effects

- Shortened MTTA for incidents
- Flexible configuration of alert notification settings in order of priority
- Reduces burden on engineers
- Reduces monitoring operation system costs

Future

In addition to reducing the number of incidents, as PagerDuty has acquired Rundec k, a job tool that can automatically diagnose and repair incidents, Oisix is looking to automatically repair predictable incidents. In addition, since AI functions are also provided by PagerDuty, Oisix will focus on creating an environment that reduces the burden on members of the SRE section by building a system that automatically determines and handles incidents based on accumulated knowledge from past alert trends.

About Oisix La Daichi

Oisix La Daichi Corporation (Representative: Kohei Takashima) provides a regular delivery service of safe and secure agricultural products and meal kits through its major domestic brands, Oisix, Radishbo-ya, and Daichi wo Mamoru Kai. We are expanding our food subscription services to include our subsidiary Tokushimaru, a mobile supermarket for shopping refugees, and Purple Carrot, which offers vegan meal kits in the United States.

As a "sustainable retailer," we aim to achieve zero food loss throughout the entire supply chain, from field to table, through order forecasting based on a subscription model, active use of non-perishable items, and meal kits that reduce food waste at home.

About PagerDuty

PagerDuty is a leader in digital operations management. In an always-on world, organizations of all sizes trust PagerDuty to help them deliver a better digital experience to their customers, every time. Teams use PagerDuty to identify issues and opportunities in real time and bring together the right people to fix problems faster and prevent them in the future. Notable customers include Cisco, Genentech, Electronic Arts, Shopify, Zoom, DoorDash and more. To learn more and try PagerDuty for free, visit

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

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

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

https://twitter.com/PagerDuty_Japan

Media Contact

Pagerduty Japan's PR office (PRAP Japan Inc.)

Takahide Miyatsu/ Eri Okiyama

pagerduty@prap.co.jp