

PagerDuty株式会社
2023年4月18日

PagerDuty、NTTドコモのサービスプラットフォームにおける インシデント対応を自動化した事例を公開

アラートの集約・精査により月間発報件数を約10分の1に大幅削減し、
オンコールを自動化することで手順書ベースの対応を廃止

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、株式会社NTTドコモ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井伊 基之、以下NTTドコモ）のPagerDuty活用事例を公開しました。

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

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



株式会社NTTドコモ

プロダクトデザイン部 ライフスタイルイノベーション・ヘルスケア担当 宮川 倫氏（写真右）
サービスデザイン部 クラウド推進担当 大石 悠起子氏（写真左）

■PagerDutyの導入理由

通信事業を土台として、消費者の多様なニーズに応えるべく積極的な事業拡大を推進するNTTドコモでは、デバイスのお試しサービス「kikito（キキト）」や、サービス開発の効率化を目的とした統合API基盤「RAFTEL（ラフテル）」などのインシデント管理にPagerDutyを採用しています。PagerDutyの導入以前は、複数の監視ツールから月間約10,000件に上るアラートが発報され、優先対応すべきアラートの特定から一次対応までに一定の時間を要していました。また、アラートの設定変更は各ツールごとに行う必要があり、システム開発委託先への設定変更依頼から、NOC（Network Operations Center）に提示する作業手順書の作成・更新まで、関係各所との調整に時間がかかり、スピード感のあるインシデント対応が困難な状況でした。PagerDutyでは、アラートを集約し、自動で優先順位を付け、緊急度に応じて所定の開発担当者に最適な手法で通知することが可能なため、一次対応を効率化することが可能です。また、直感的でわかりやすい操作性の高さから、約9割の設定作業はNTTドコモのチームで実施することが可能となり、アラートの発生状況についてチーム内で共通認識を持てるようになったことも高く評価されています。

■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（平均確認時間） / MTTR（平均復旧時間）を大幅短縮
- 開発・運用チームに加えビジネスチームともアラート発生状況を迅速に共有し対応
- アラート件数の減少
- 学習コストの削減

■今後の展望

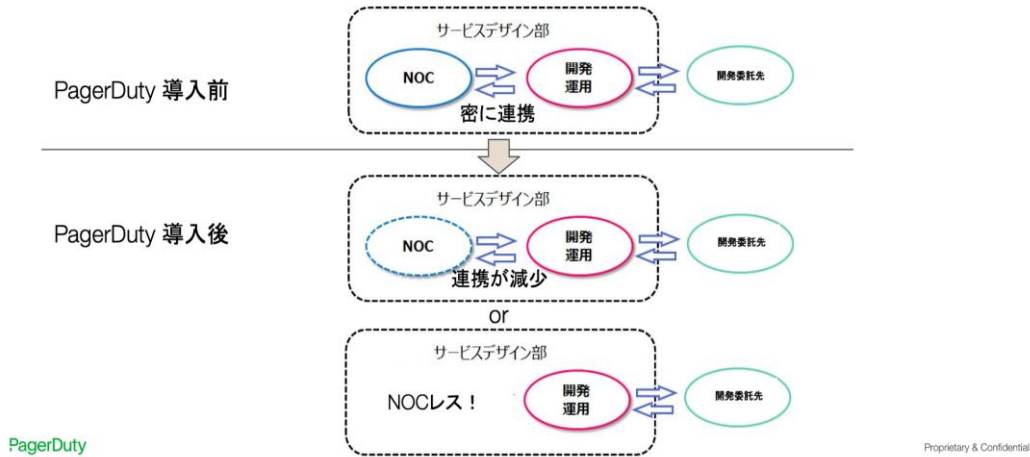
重要インシデントに紐づくアラートを見逃すことが無いよう、アラート集約・精査の品質向上に引き続き注力するとともに、PagerDutyの導入範囲をNTTドコモ内で広げていくことで、連携システム間でインシデント状況を一元管理し、自動化していけるような運用環境の整備を目指しています。運用担当者一人一人の生産性向上により、サービス機能の改善・追加といった本来業務のリソース確保に向けて、運用業務の効率化を継続的に推進していきます。

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

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

サービスデザイン部

◆ サービスデザイン部の業務: 開発委託先と連携し、システム開発・運用を担う



株式会社NTTドコモについて

「新しいコミュニケーション文化の世界の創造」という企業理念に基づき、お客様や社会に新たな生活価値・ライフスタイルを提供するサービスを展開。モバイル通信サービスや光通信サービスなど、これまで培ってきた「通信事業」をベースに、「金融・決済」や「映像・エンタメ」など既存領域のさらなる強化はもちろんのこと、「エネルギー」「ヘルスケア」「XR」などの新規領域の拡大にチャレンジしています。

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