

PagerDuty株式会社
2023年5月23日

PagerDuty、「CAFIS」を含むNTTデータの ペイメントサービスにおけるインシデント管理を支援

月間約9億以上に上るトランザクションの中から異常を迅速に検知、
発報からエスカレーションを自動化し、一次対応までの所要時間を大幅短縮

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データ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：本間 洋、以下NTTデータ）のPagerDuty活用事例を公開しました。

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

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

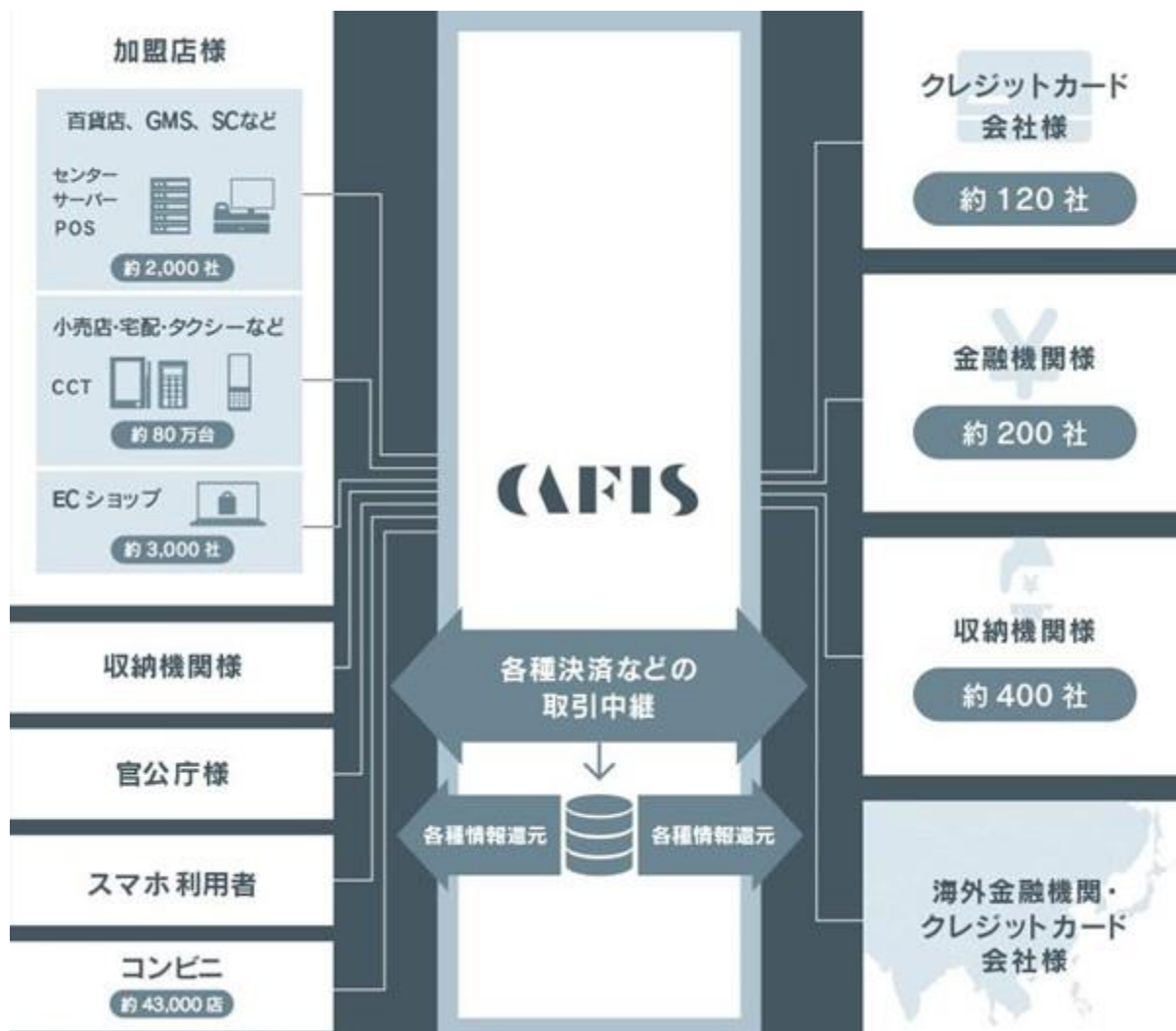


株式会社NTTデータ

ペイメント事業本部 カード&ペイメント事業部 デジタルペイメント開発室 間瀬美涼氏(写真左)
ペイメント事業本部 カード&ペイメント事業部 デジタルペイメント開発室 課長代理 笹田将矢氏(写真右)

■ PagerDutyの導入理由

デジタル技術を活用したビジネス変革や社会課題の解決を目指し、金融、製造、通信、公共など様々な領域でコンサルティング、システム構築・運用に至るまで、包括的なITサービスを提供するNTTデータでは、国内最大級のキャッシュレス決済総合プラットフォーム「CAFIS(キャフィス)」を始めとした決済サービスを運用するオンプレミスシステムのインシデント管理にPagerDutyを採用しています。



従来のNTTデータでは、システム開発と運用チームが完全に分離しており、チーム間での情報伝達の即時性の低さが課題となっていました。例えば、異常を検知後、システム運用担当者が内容を目検し、マニュアルを確認した上で開発担当者にエラー内容を連携するため、開発担当者への通知までに約20～30分を要する場合も散見されました。また、運用組織の規模が大きく、マニュアルベースの作業では、人事異動に伴う引継ぎ内容の抜け漏れなど、ヒューマンエラーも発生していました。

PagerDutyはインシデントの発報後、事前に設定した通知方法と回付フローに則って自動で開発担当者に通知します。インシデントのエスカレーションポリシーやオンコールのスケジュール管理、階層管理に至るまで、マイクロサービス単位で詳細に設定可能な点が高く評価されています。これに

より、導入後は発報から通知までの所要時間が数秒～数分に大幅に短縮され、運用と開発担当者のスムーズな連携を通じて、DevOps体制の底上げが実現しました。以前は1～2%程度発生していた検知漏れもほぼなくなりました。加えて、原因分析や再発防止策の検討にServiceNowを導入している同社では、PagerDutyとの手動連携により、インシデント管理に関するナレッジ蓄積も実現しています。

■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)を大幅に短縮
- ヒューマンエラーを削減
- インシデントの検知漏れを削減
- 運用と開発チーム間の情報分離を解消(DevOpsの実現と体制の底上げ)

■今後の展望

インシデント対応の自動化やServiceNowとのシームレスな連携によって、さらなる運用と開発の一体化を推進し、業務負荷や人件費の大幅な削減を見込むとともに、インシデント管理の効率性・効果をより高める運用改革を目指しています。NTTデータでは、数年前からデジタルネイティブ・クラウドネイティブの取り組みに着手しており、PagerDutyの活用範囲をクラウドにも拡げていくことで、日本の決済シーンにおける顧客満足度を高めるため、カスタマーサクセスへのより一層の貢献を追求していきます。

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

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



株式会社NTTデータについて

NTTデータは、豊かで調和のとれた社会づくりを目指し、世界50ヵ国以上でIT サービスを提供しています。デジタル技術を活用したビジネス変革や社会課題の解決に向けて、お客さまとともに未来を見つめ、コンサルティングからシステムづくり、システムの運用に至るまで、さまざまなサービスを提供します。

<https://www.nttdata.com/jp/ja/>

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/pagerdutyjapan/>

<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: 坂川、沖山

pagerduty@prap.co.jp