

シンプレックスのインシデント管理にPagerDutyが採用、 金融機関向けサービスの安定稼働に貢献

ミッションクリティカルな保守環境において、
初動対応の自動化により対応時間を10分の1に短縮、サービス品質を向上

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、シンプレックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：金子 英樹、以下：シンプレックス）のPagerDuty活用事例を公開しました。

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

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



シンプレックス株式会社

クロス・フロンティアディビジョン アソシエイトプリンシパル 嶋田涼氏(写真左)

クロス・フロンティアディビジョン リード 宮本一堯氏(写真右)

■ PagerDutyの導入理由

日本発のイノベーションを世界に向けて発信するべく、特に金融領域で豊富なノウハウを活用し、国内の大手金融機関のビジネスパートナーとしてコンサルティングからシステム開発、保守・運用まで一貫通で提供するシンプルクスでは、金融業界を支える多様な商用システムおよび共通基盤、社内システムのインシデント管理にPagerDutyを採用しています。

金融機関のコア業務を支えるミッションクリティカルなシステム構築、運用を担っていることから、シンプルクスは、障害発生時の一次復旧や恒久復旧などの項目を含むSLA順守が厳格に求められます。インシデントの検知漏れや検知時間超過が多大なビジネスインパクトをもたらすため、オペレーションミスが許されません。一方で従来のシンプルクスでは、インシデント管理を1シフト4~5名の交代制で手動対応していたことに加え、顧客企業の要件に合わせて多種多様化するアラート対応によってオペレーションが複雑化しており、保守・運用担当者に高い負荷がかかっていました。事業発展に伴い担当プロジェクト数も継続的に増加していたことから、従来体制に基づく業務改善では根本的解決が困難となっていました。

PagerDutyは連携する監視ツールから発せられる膨大なアラートの中から緊急度と重大度で緊急対応を要するインシデントを特定し、事前に設定された回付フローに則って開発担当者に通知します。これにより、導入後は初動対応の自動化により対応スピードの向上を実現。従来はインシデント検知、トリアージ、アクセス権の解放などに約10分を要していましたが、対応時間を1分以内と10分の1に短縮しています。また、初動対応に人間を介さないことで、従来体制では、複数プロジェクトの並列処理時などに発生しやすかった人的ミスを撲滅しています。こうした運用体制の変革により、約30%のコスト削減も達成しました。

■ 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(平均確認時間)を大幅に短縮
- 自動化による初動対応品質の向上(検知漏れ・オペレーションミスの撲滅)
- 高品質な緊急体制の構築
- 業務工数・人件費の大幅削減

■ 今後の展望

アラートを受けた開発担当者の視点を重視し、インシデント対応におけるトリアージの完全自動化など更なる精度向上と効率化を目指していきます。PagerDutyでは、AI主導によるトリアージ機能「PagerDuty AIOps」を提供しており、蓄積されたナレッジに基づき、アラートのノイズ削減やトリアージ精度の高度化を支援しています。今後導入範囲を拡げていくことで、定常的な対応が可能な特定のワークアラウンドには所定のアクションを自動で呼び出して対応、過去事例検索や事後分析に関しても周辺機能をシームレスに連携するなど、PagerDutyをハブとした高度なインシデント管理プロセスの構築を見据えています。インシデント対応品質・速度を向上させることで、開発担当者が本来注力すべき業務の対応時間を捻出し、提供サービス品質をさらに高めていきます。

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

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

Simplex Inc.

PagerDuty

シンプレクス株式会社について

シンプレクスは1997年の創業以来、メガバンクや大手総合証券を筆頭に、日本を代表する金融機関のテクノロジーパートナーとしてビジネスを展開してきました。現在では、金融領域で培った豊富なノウハウを活用し、金融機関以外の領域でもソリューションを展開しています。2019年3月にはAI企業のDeep Percept株式会社、2021年4月には総合コンサルティングファームのXspear Consulting株式会社がグループに加わり、創業時より付加価値の創造に取り組んできたシンプレクスとワンチームとなって、公的機関や金融機関、各業界をリードする企業のデジタルトランスフォーメーション(DX)の推進を支援しています。

<https://www.simplex.inc/>

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