

PagerDuty、生成AIによる  
3つの新機能をベータプログラムで提供予定  
～DevOpsを強力に推進～

2023年7月26日(水) 東京発 – デジタルオペレーションマネジメントの世界的リーダーである PagerDuty, Inc. (NYSE:PD) の日本法人であるPagerDuty株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:山根伸行)は本日、“ミッションクリティカル・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ある「[PagerDuty Operations Cloud](#)」において、生成AIを活用した3つの新機能を追加予定であることを発表します。これにより、AIを基軸とした自動化機能の強化を通じて、企業におけるインシデント対応、そしてDevOpsの推進を支援することにつながります。

なお、現在はベータプログラムを体験するためのウェイトリストに登録いただけます。  
ベータプログラムへのご登録はこちらから(英語): <http://pagerduty.com/waitlist/genai>

PagerDuty Operations Cloudは、予期せぬ重大な事態において、システム障害(インシデント)の検出、分析、対策を自動化するプラットフォームであり、エンジニアやIT運用チームが、予期せぬ事態を迅速に解決するために必要な機能をまとめて提供します。この度、ベータプログラムを通じて新たに提供開始予定の3つの機能は、あらゆるビジネスがデジタルサービスに支えられる昨今のシステム運用において、最も重要な「信頼性」を担保した上で生成AIの能力を活かし、皆様に新しい価値を提供します。

長年にわたってAIおよび機械学習の開発に取り組んできたPagerDutyは、AIOpsソリューションのリーダーとして、生成AIそのものではなく、生成AIの実装によりPagerDuty Operations Cloudの価値をどのように高められるか、という観点から開発に注力してきました。

今回追加予定の3つの新機能は以下の通りです。それぞれ、インシデント対応やDevOpsの推進に欠かせないシームレスな情報連携と作業の効率化、そして高度な自動化を実現するものです。

- 機能1: ステータスアップデート情報の作成
- 機能2: インシデント事後分析レポートのドラフト作成
- 機能3: 高度なプロセスオートメーション

**機能1: ステータスアップデート情報の作成**

インシデント対応は事前に計画できない業務であり、解決においては、チーム間でどれほどコミュニケーションと連携が図れているかが重要となります。インシデント対応で奨励されているベストプラクティスは、ステークホルダーとリーダーに少なくとも30分ごとのステータスアップデートを実施し、全員が同じ理解を持って解決にあたる方法です。ただし、高頻度のアップデートは、フル稼働してい

るチームにより高い認知負荷を与えることとなります。PagerDutyのユーザーのなかには、大型のインシデント発生時に、ステータスアップデートのためだけに専任スタッフを3名配置している例もあります。

このような状況を受け、生成AIを組み込んだPagerDutyの「ステータスアップデート」機能では、チームの誰に何を伝えているかという情報サイクルを保存し、わずか数クリックで担当者ごとのステータスアップデート用のドラフトを生成することが可能です。この生成AIを使った新機能は、発生中のインシデントデータをすべて処理し、サマリーを自動生成するだけでなく、イベント、進捗、課題に関する主要なインサイトも提供します。これにより、チームは作業時間を節約し、課題解決の実務に集中できるだけでなく、インシデント管理のワークフロー強化、およびコミュニケーションの合理化が可能になります。

本機能紹介動画はこちらからご覧いただけます(英語): <https://youtu.be/d1GUkz7Wosc>

## 機能2: インシデント事後分析レポート(ポストモーテム)のドラフト作成

インシデントの事後分析は優れた運用の基本であり、サイト信頼性エンジニアリング(SRE)で推奨されるベストプラクティスです。失敗点および改善点に加え、最も重要なこととして、同じミスの繰り返しを回避する方法を学ぶことができます。

しかし、事後分析の文書化には多くの作業時間を割く必要があります。なぜなら、グループレビューに必要な関連するデータポイントをすべて収集するなど、長時間にわたる(場合によっては心理的負荷も高い)手作業を基本とするためです。

このような状況を受け、PagerDutyでは生成AIを活用することでインシデント発生当初から解決するまでの履歴を追跡し、包括的な事後分析レポートのドラフトを自動で生成します。

生成AIを用いた新機能では、インシデントが解決するとユーザーは事後分析レビューの生成を実行できます。通常であれば時間のかかるインシデント関連のデータ(ログ、メトリック、SlackやMicrosoft Teamsでの会話など)の収集をリアルタイムに実行し、「重要な発見」「根本原因」「改善範囲」をハイライトした詳細なレポートを作成します。さらに、同様の問題発生を防ぐための推奨アクションリストも作成します。

本機能では、作業時間の節約だけでなく、エンジニアが重要な学びを得るためのきっかけを提供します。これにより、継続的な改善を体現する文化の醸成につながり、チームが将来の利益のために使う時間を増大します。この流れは、ミッションクリティカルな業務に携わる上で必要とされる生成AIにおいて、「人間を中心に置く」アプローチが重要であるという考えに立ち返らせてくれます。

なお、インシデントの自動事後分析では、ステークホルダー全員にシェアする前に、専門的な見解や判断力、監視能力を備えた人間がレポートを検証して修正する必要があります。

本機能詳細動画はこちらからご覧いただけます(英語): <https://youtu.be/sH5t45OADzw>

### 機能3: 高度なプロセスオートメーション

PagerDuty Operations Cloudでは、予期せず発生した問題をより迅速に処理・解決するための自動化機能として、ワークフローの自動化用スクリプトとプラグインを提供しています。同プラットフォームは、クラウドかオンプレミスかに関わらず、AnsibleやTerraform、Power Automateの実行、インフラの自動化に日々使用されていますが、スクリプトやツールが手に入らない場合には、都度個別のスクリプトを作成する必要がありました。

AIを組み込んだPagerDutyは、ユーザーのニーズに応じた自動化を実現する共同開発者となります。チームに開発者がもう1人増えたかのように、ユーザーの目的を実現する手段を研究し、自動化を推進します。スクリプト言語の指定や、ほかの言語への変更も可能です。さらに、かつてはスクラッチでしか開発できなかったものを、機能や柔軟性を損なうことなくローコードで実現できるようになりました。例えば、ユーザーが「特定のユーザーを、Oktaのグループに加える自動ワークフローを作成し、実行時にユーザーをEメールとグループで特定できるようにして」と指示して生成ボタンをクリックするだけで、あとは設定が完了するのを待つだけです。

本機能詳細動画はこちらからご覧いただけます(英語): <https://youtu.be/FAW1yQzgFT8>

生成AIの学習スピードが加速し、手作業を自動化することで生産性が向上した結果、人間の創造性が高まっていく、そうした生成AIの旅はまだ始まったばかりです。

新たなテクノロジーにリスクはつきものですが、当社のDNAにはそのリスクにうまく対応する能力が備わっています。それは、PagerDutyのプラットフォームにAIや機械学習、自動化といった機能が導入されたこの数年間を見れば明らかです。だからこそ、「人間を中心に置く」ことはAI関連業務の中核的な考え方であり、対応がどれだけ迅速になっても、「忠実性」「安全性」「正確性」が重要であり続けるのです。

PagerDutyは、生成AIに関連する機能を開発するにあたり、より良いサービス実現のためにフィードバックやご意見をお待ちしております。ぜひベータプログラムに登録し、フィードバックをお送りください。

ベータプログラムへの登録はこちらから(英語): <http://pagerduty.com/waitlist/genai>

### 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/careers/>

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

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

[https://twitter.com/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](mailto:pagerduty@prap.co.jp)