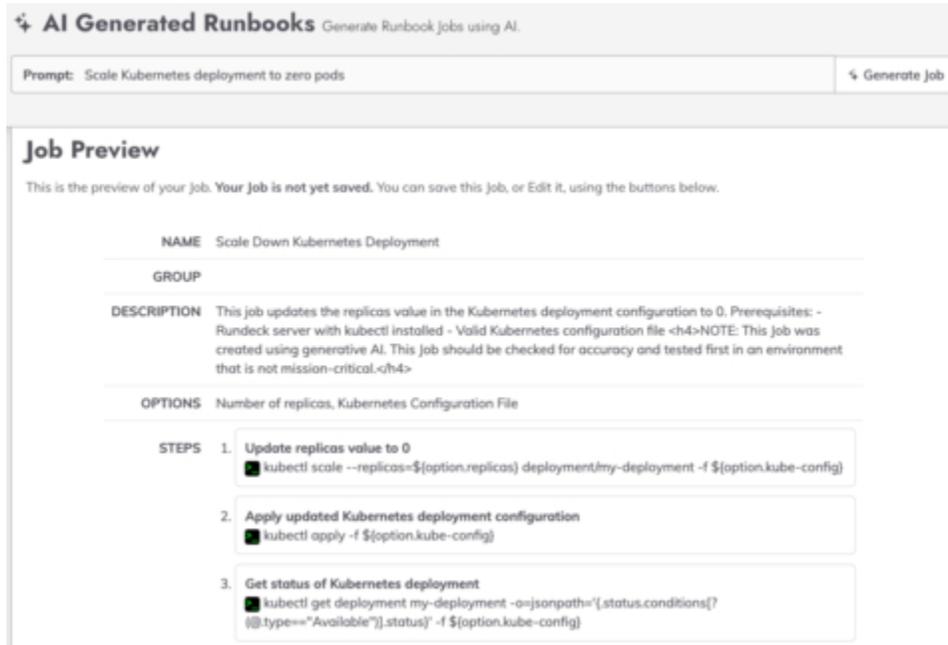


PagerDuty、生成AIの提供を拡大し分析機能を強化

～ PagerDuty Operations Cloudの生成AIがランブックの自動化を加速させ、顧客のコスト最適化と業務効率化を促進 ～



サンフランシスコ - 2023年8月31日 - 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、[PagerDuty Operations Cloud](#)™ の機能の一部である PagerDuty Runbook Automation を使用することで、手作業のワークフローを自動化されたセルフサービス・ワークフローに置き換えることで、年間数百日もの労働時間を節約できる可能性を提供します。

PagerDuty の新しい生成 AI 機能を使い、自然言語プロンプトとプロンプト・エンジニアリング・オートメーション (ユーザーを反復的に誘導する高品質のプロンプト) を組み合わせて使用することで、ローコードで自律的なランブックの作成が可能になります。これらランブックを企業の IT 運用プロセス内で頻繁に展開されるワークフローや手順に適用することで、年間数十万ドルにのぼる運用コストの削減を実現します。

PagerDuty の会長兼 CEO であるジェニファー・テハダは以下のように述べています。「自律型ランブックは、ビジネスにとって時間を最優先にすべき時に、重要なアプリケーションやインフラの安全な自動修復を大きく飛躍させるものです。大企業にとって、人間が介在する生成 AI アプリケーションは、年間数十万ドルの運用コストを削減し、リスクを軽減し、より信頼性の高い顧客向けアプリケーションを確保することで収益の確保と成長を責務とするチームを支援することができるものです」

ガートナー社は、「2028年までに、人間とAIアシスタントが連携して作業することで、コーディング・タスクの完了にかかる時間を30%短縮できる可能性がある¹」という見解を述べています。エンジニアリング・チーム内で自動化作成を民主化することで、新規ユーザーのオンボーディングの迅速化が可能になるため、顧客は新しい自動化ランブックの開発時間を75~80%短縮し、数時間を数分へとすることができるようになります。より多くのランブックが自動化されれば、反復的な作業を軽減し、生産性の大幅な向上が図れるため、顧客は年間数十万ドルを速やかに節約できるようになります。

PagerDuty Runbook Automationが提供するこの新機能は、PagerDutyの生成AI機能の最新版であり、不透明な経済状況において、タイムクリティカルでインパクトの大きな作業を自動化し、生産性を向上させ、運用コストを大幅に削減することを支援するものです。

PagerDuty Analytics

今日のCIOとCTOは、コストの最適化、顧客向けのサービスやパフォーマンスの向上だけではなく、従業員の職場環境を向上させる責任も負っています。PagerDuty Analyticsを活用して可視性と卓越した運用を実現し、デジタルトランスフォーメーションを推進することで、ビジネスや技術におけるエグゼクティブ層は、データによる迅速な投資とリソース配分の決定を行い、サービス品質を向上させることができます。PagerDutyインサイトレポートは、開発やIT部門のリーダー達がより自信を持って行動し、データをもとにして問題を予測・防止し、システム運用の成熟度を高めることに貢献するものです。

PagerDuty Analyticsは、現在すべての有料プランユーザーが利用できるものです。PagerDutyインサイトレポートは、運用の健全性と成熟度をより詳細に可視化し、管理できるように設計されています。ユーザーは、どのサービスが最も障害の影響を受けているか、SLAの達成状況、障害対応メンバーの業務時間外労働を含むチームの健全性など、運用の状態に関する重要な洞察を得ることができるようになりました。

PagerDuty Analyticsを活用しているユーザーは、インシデントの平均確認時間(MTTA)を28%改善し、さらに作業の公平な配分と一貫した対応時間を実現できます。これは、チームあたり年間100時間の作業時間の節約に相当します²。PagerDutyユーザーは、ノイズ圧縮の可能性がある推奨事項をまとめたレポートや、管理者とマネージャーがどの対応者がPagerDutyアカウントを有効化・設定し、適切に使用しているかを理解するために役立つユーザーオンボーディングレポート(早期アクセスバージョンプログラムで提供)も利用できます。

PagerDutyの最高製品開発責任者であるSean Scottは、次のように述べています。「自動化とデータ駆動型の実用的な洞察の両方が、絶えず進化する環境、参入障壁の低下、イノベーションの加速の中で今日の組織が成功するために不可欠となっています。生成AIの力をPagerDuty Analyticsと融合させ、誰もがこの機能を使えるようにすることで、PagerDutyのユーザーは業務のスピードアップと改善を実践でき、コストを削減させ、顧客に革新的なソリューションを提供するためにリソースを再配分することが可能になります」

ユーザーからのフィードバック:

- PagerDuty Analyticsでは、特定のチーム、特定の範囲、特定のものなど、ニーズに合わせてカスタマイズすることができます。(金融サービス業界)

- PagerDuty Analyticsのおかげで、業務の健全性をより可視化し、管理することができるようになりました。(IT業界)

PagerDutyの生成AI技術についての詳細は以下をご覧ください。

- [PagerDuty's generative AI website](#)
- [What's New in Analytics](#)
- [DevOpsを推進する生成AIによる3つのPagerDuty新機能ベータプログラム](#)
- [PagerDuty新機能ベータプログラムのウェイトリストに登録](#)

¹ Gartner, How to Choose an Approach for Deploying Generative AI, Arun Chandrasekaran, Leinar Ramos, Rajesh Kandaswamy, 7 July 2023

² PagerDuty製品のメトリックスによる自社調べ

PagerDuty Operations Cloudについて

PagerDuty Operations Cloudは、現代の企業におけるミッションクリティカルで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す。AIと自動化の力により、破壊的なイベントを検知・診断し、適切なチームメンバーを動員して対応し、デジタル業務全体のインフラとワークフローを合理化します。Operations Cloudは、デジタル・オペレーションを変革し、現代のデジタル・ビジネスとして競争し、勝利するために不可欠なインフラストラクチャです。

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/>

【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: 原口、根本

PagerDuty@prap.co.jp