

PagerDuty株式会社
2023年12月22日

PagerDuty、間接販売チャネル拡充への取り組みとして 株式会社エクレクトとの販売パートナー契約を締結

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、以下PagerDuty)は、CXソリューションカンパニーである株式会社エクレクト(本社:東京都世田谷区、代表取締役:辻本真大、以下エクレクト)との国内の販売拡大に向けたパートナー契約を締結したことを、本日発表しました。

エクレクトは、500社を超える豊富な支援実績による知見とノウハウを元に、CX向上およびEX向上につながるサービスをトータルで提供しています。カスタマーサポートプラットフォーム「Zendesk」の販売代理および導入支援では、アジア太平洋地域における最多実績が評価され「APAC Partner of the Year」を3年連続で受賞しています。これらの実績を誇るエクレクトは、CXプラットフォーム導入企業への当社ソリューションの販売強化における重要なパートナーとして位置づけています。

株式会社エクレクトの代表取締役である辻本 真大氏は、次のように述べています。「優れたCXにおいて、お客様や自社の状況を迅速に把握する事は非常に重要です。特にクリティカルなインシデント発生時には素早く部門横断で情報共有がなされなければなりません。PagerDutyはインシデント管理プラットフォームとしてシステム運用部門のインシデント管理に多くの実績があります。このノウハウを活用しつつお客様との最終接点であるCS部門とも密接に連携させ、さらなるCX・EX向上に繋がるソリューションとして推進していきます」

日々デジタルサービスが増大している中、ITインフラにおけるインシデント対応が、企業の信頼を失墜させる重大な経営リスクとなっていることから、PagerDutyは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を支援しています。ITシステムの複雑化に対し、運用現場ではマニュアルオペレーションやエンジニア不足と採用が困難な状況が継続していると同時に、インシデントの増加を止めることも困難な状況となっていることから、国内でのインシデント対応の自動化と導入支援を加速させることが非常に重要であると考えています。

PagerDuty株式会社 代表取締役社長 山根 伸行は、次のように述べています。「デジタルサービスを提供する企業にとって、そのサービスが止まることは、顧客からの信頼失墜に直結します。ZendeskリセラーとしてAPACでナンバー1の販売実績を誇るエクレクト様に販売パートナーとして参画いただくことを大変嬉しく思います。同社にはシステム障害(インシデント)の迅速な復旧と予防措置のためのPagerDuty Operations Cloudの販売に加え、インシデントに紐づいて発生するクリティカルなお客様対応(カスタマーオペレーション)をより円滑にするためのソリューションの販売強化を担っていただけると確信しています」

PagerDuty Operations Cloudは、デジタルサービスが止まるようなシステム障害(インシデント)が発生した際の迅速な復旧だけでなく、将来類似したインシデントが発生しないようにする予防措置を取るためのソリューションです。さらに、インシデント発生時には、クリティカルなお客様対応(カスタマーオペレーション)が求められます。そのため、PagerDutyはカスタマーサポートチームとシステム復旧対応チームが円滑に連携し、お客様からの問い合わせに適切に対応できるソリューションも提供しています。

株式会社エクレクトについて

エクレクトは、CXソリューションカンパニーです。500社を超える豊富な支援実績による知見とノウハウを元に、CX向上およびEX向上につながるサービスをトータルで提供しています。また、カスタマーサポートプラットフォーム「Zendesk」の販売代理および導入支援では、APAC NO.1の実績が評価され「APAC Partner of the Year」を3年連続受賞しています。AWS や各種AIエンジンなどさまざまな外部システムとの連携開発をはじめ、システム設計から実装・運用まで、トータルで支援します。

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