

PagerDuty、AI採用競争によりエンタープライズ企業の インシデントが16%増加と発表

～2024年度版デジタル運用の状況に関する調査～

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、この度、[2024年版デジタル運用の状況に関する調査結果](#)を発表しました。この調査では、大企業および中堅企業の意思決定者が抱く今後の懸念や優先事項を調査しました。

多方面にわたる業界のビジネス部門および技術部門の意思決定者350人を対象にした調査から得られたインサイトでは、IT運用における大きな業務変革を推進するうえで、ビジネスが直面する重要な取り組み、予算戦略、リスクなどが明らかになりました。

先行きが不透明なマクロ経済環境のもとで、効率性を上げながら高水準の事業成長を遂げなければならないという要求を受け、多くのリーダーたちはIT運用の予算を増やし、リスク削減、収益アップ、レジリエンス向上を実現するために注力しています。

クラウドとセキュリティインフラは、依然として最優先事項になっています。つまり、クラウドとセキュリティインフラが、ビジネスにおけるデジタルの健全性を保つための基盤としての重要な役割を担っているからにほかなりません。

デジタル運用に関する調査結果

- 顧客が直面するインシデント数は、前年比で13%増加しました。これは、ビジネスによる大規模な運用の変革を推進に伴い、複雑性とリスクが向上していることを示しています。大企業では、16%という急激な増加が見られました。一方、中堅企業については、増加率は8%に留まりました。
- IT投資における意思決定者の77%が、クラウドサービスへの投資の拡張を、76%がクラウドストレージへの支出の増額を計画しています。
- 回答者の45%が、セキュリティ確保およびリスク削減を上位3位以内の重要課題としてあげており、そのうち29%がこれを最重要課題であると回答しています。また、73%がセキュリティ予算を増額する見込みであることが顕在化しました。
- 回答者の半分以上が、2024年のIT運用予算は昨年より上回る見込みであると回答しました。その一方、16%は予算削減を見込んでいます。

技術部門の意思決定者の81%が、1年前に比べて自動化をより効率的に使用していると答えました。それに対し、同様の回答をしたビジネス部門の意思決定者は、49%に留まりました。このように、イノベーションの採用に関してビジネス部門と技術部門のそれぞれの意思決定者の間には、大きな乖離があります。しかしながら、2024年における人工知能(AI)への投資を推進する姿勢は、両者ともに重要であるとしています。

回答者全体の71%が、AIと機械学習への予算拡大を見込んでおり、76%がIT環境の自動化、またはビジネスにおける運用ワークフローの自動化を推進していることがわかりました。

AIの採用が加速的に進むことで、効率アップを実現できる可能性は高まりますが、同時にすでに拡張きったITインフラにさらなる負担がのしかかる危険性も生じます。つまり、想定外のインシデ

ントを管理するために基本的な保護対策を講じることの重要性がさらに高まります。

PagerDutyの最高マーケティング責任者(CMO)を務めるKatherine Calvertは、次のように述べています。「意思決定者にとって優先すべきはリスク、収益、レジリエンスであるということは明らかです。成長と効率化が求められる状況下で、2024年はAIと自動化を利用したシステム運用の変革の年になるでしょう。収益拡大とコスト削減を実現させ、システム運用の効率性を高め、満足度の低いデジタル顧客体験が原因となるリスクを削減したい企業にとって、PagerDutyは信頼できるパートナーとなれるソリューションを提供しています」

本調査とデジタルオペレーションの状況に関する詳細は、[こちら](#)をご覧ください。

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