

2024年4月17日
PagerDuty株式会社

PagerDuty調査結果：世界の大企業で生成AIの 安全性への懸念から採用進まず

- 技術部門の幹部98%が、生成AI採用の全社的取り組みは一旦中断し、ポリシーを策定すると回答
- 生成AIの導入の決め手となるのは信頼できる技術パートナーの存在

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)は、3月27日(米国時間)、米国大手企業の技術部門幹部を対象に実施した生成AIの採用に関する調査結果を発表しました。調査では、各社、セキュリティ面と倫理面を懸念して、生成AIの採用に慎重な姿勢であることが明らかになりました。実際、回答者の98%が、社内の生成AI採用に向けた取り組みを一旦中断し、ガイドラインとポリシーの策定を進めていることがわかりました。

PagerDutyが、Fortune 100企業のCIO直属の部長以上の役職にある幹部1,000人を対象に調査を実施したところ、企業内でAIの可能性についての議論はますます活発化している一方で、調査対象の幹部全員がこの技術に潜むセキュリティリスクについて懸念していると回答し、半数以上(51%)が生成AIの採用は、適切なガイドラインが整うまで見送るべきだと回答しました。

回答した幹部たちは、先進技術の潜在的なビジネス上のメリットと未来について最も関心を持つ立場にあり、半数近く(46%)は早急に生成AIの採用を進めなければ競合に遅れを取る恐れがあると考えています。その一方で、4分の1が生成AIを信頼していないと回答しました。

PagerDutyの最高情報責任者(CIO)を務めるEric Johnsonは、次のように述べています。「技術部門の幹部は、通常先進技術の採用に前向きなアーリーアダプター的な層です。しかし、それは社内で規定されたガイドラインのもと安全性が保証されていることが前提です。調査からは、信頼できる結果が得られるまで生成AIの試用には各社慎重な姿勢であることが伺えます。大規模に生成AIの展開を進めるには、信頼に基づく、適切な技術と確固たる基盤を確保し、既存のものよりも安全な環境下で生成AI技術の試用を可能にすることが鍵となります。

その他の主な調査結果：

- 50%が企業の評判に生成AIがもたらすリスクについて懸念していると回答
- 51%が著作権や法的リスクが非常に不安であると回答
- 51%が適切なガイドラインが整備されるまで生成AIの導入は検討していないと回答
- 正式なガイドラインを策定済みの企業は29%に留まり、66%はこれらのポリシーを現在策定中
- 生成AI採用の取り組みを一旦中断してポリシーを策定する一方で、調査対象となった幹部の64%は組織のほとんど、またはすべての部署で生成AIはすでに使用していると回答。98%の企業は生成AIのユースケースを実際に試用中

本調査はPagerDutyの委託によりWakefield Research社が実施しました。調査結果の詳細と手法は[こちら](#)からご確認いただけます。

生成AIはオペレーションを合理化し、イノベーションを推進する大きな可能性を秘めています。一方で、生成AIに関する懸念と人為的ミスを念頭に置くことは、生成AIを組織のワーク

フローに統合する際に非常に重要となります。AIOps分野を牽引するPagerDutyは、長年AIと機械学習に関わりながら、生成AIプラットフォームの発展を推し進め、今回の調査で明らかになった技術部門のリーダーたちが抱く懸念に向き合ってきました。

CIOのJohnsonは、次のようにも語っています。「PagerDutyは、運用上の変革の推進を優先事項としています。この調査では、米国を代表する大手企業内で取り組むべき課題があることを示しています。私たちは、企業が自信と信頼感をもって生成AIを使用し、複雑なタスクをもっと掘り下げ、それをやり遂げられるようサポートしたいと考えています。自動化を活用すれば、『後退するか失敗から学んで前進するか』のいずれの姿勢を取るのかを迅速に判断し、自社と顧客への影響を抑えることが可能になります」

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/>

https://x.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(ブラップジャパン)

担当: 原口、瀬下

PagerDuty@prap.co.jp