

2024年8月6日  
PagerDuty株式会社

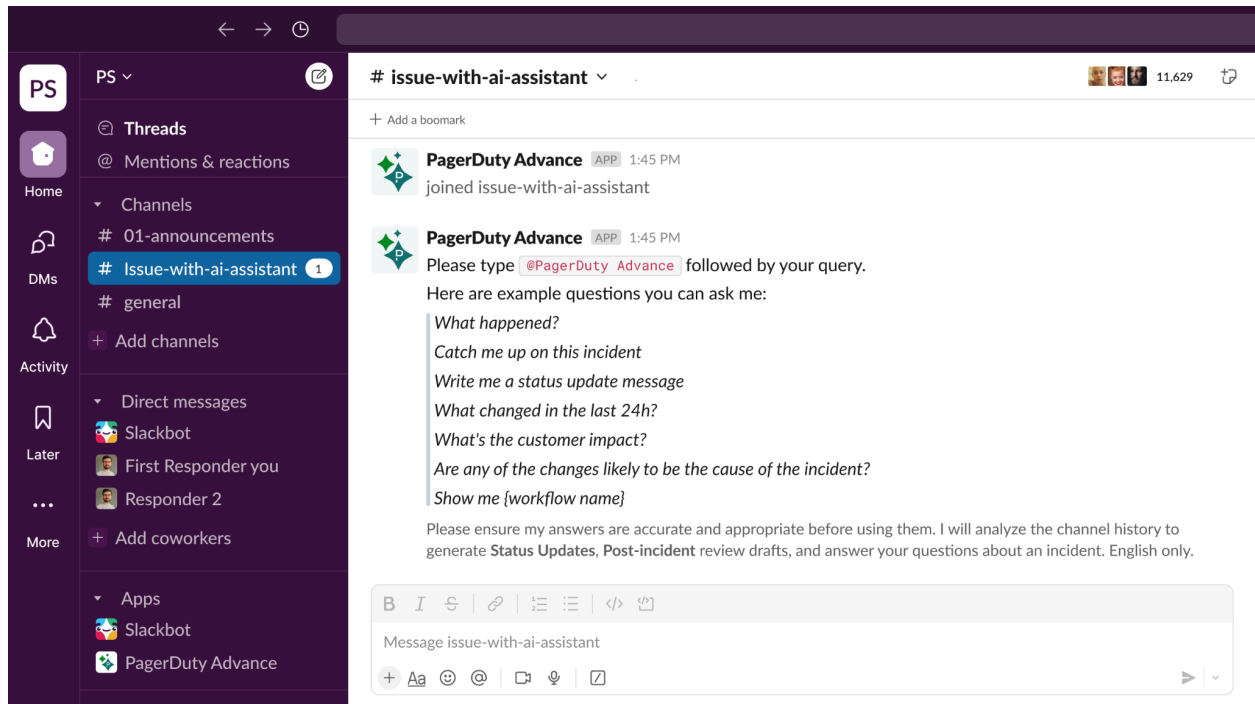
**PagerDuty、システム運用におけるダウンタイムリスクを軽減させる  
生成AIソリューション PagerDuty Advanceの一般提供を開始**

AIを実装した各種機能により企業の戦略的ロードマップの実現を加速させ、  
レジリエンスに優れた運用体制の構築とDX推進を支援



インシデント管理の世界的リーダーである[PagerDuty](#) (NYSE:PD) は、生成AIテクノロジーを基盤とする [PagerDuty Advance](#)を、インシデント管理、AIOps、自動化、カスタマーサービス運用など、ミッションおよび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](#)の機能として、一般提供を開始することを発表しました。

PagerDuty Advanceにより、IT運用センターのモダン化、自動化の標準化、より効率的なインシデント管理など、企業のデジタルトランスフォーメーション全般の加速、および革新的なシステム運用が可能になります。この革新的な生成AIソリューションは適切なコンテキストを顕在化させ、インシデントのライフサイクルすべての業務の自動化を実現させ、対応チームの業務の迅速化と効率化に貢献します。



PagerDutyの最高製品開発責任者を務めるジェフ・ハウスマン(Jeffrey Hausman)は、次のように述べています。「企業が抱える技術的負債や生成AIの導入を急ぐ状況が要因となり、世界規模で発生するITシステムの中断やデジタルサービスの停止は、もはや"ニューノーマル"という状況になりつつあります。生成AIをベースに開発されたPagerDuty Advanceによる生成AIソリューションなら、コンテキストに応じたインサイトの顕在化やインシデントライフサイクルで発生するあらゆる業務の自動化を実現できます。これにより対応チームの能力を最大限に伸ばすことが可能になります。PagerDutyを使うことで、企業はAIと自動化のあらゆる可能性を引き出せるようになります」

## 生成AIと自動化がインシデント管理を一変

PagerDuty Advanceは、生成AIテクノロジーを活用した機能を搭載し、インシデントライフサイクルで発生するあらゆる手作業を簡素化させます。

- **PagerDuty Advance Assistant for Slack** – 通知からインシデント後のレビューまで、インシデントライフサイクルのあらゆる段階で、対応者に役立つインサイトをSlackから直接提供します。チャットボットのプロンプトに端的な言葉を入力するだけで、インシデントに関する重要な情報のサマリーを表示します。さらに、修復作業に関連するよくある質問への回答や、対処手段の提案も表示するため、問題を迅速に解決できるようになります。
- **PagerDuty Advance for Status Updates** – 生成AIを利用して、発生したイベントや対応の進捗、課題に関するステータスアップデートのドラフトを、対外向け、社内経営層向け、社内技術チーム向けなど、ステークホルダー別に自動生成する機能です。誰に何を伝えるといった煩雑なコミュニケーション業務を簡素化することで、チームは問題解決に集中できるようになります。

- **PagerDuty Advance for Automation Digest** - [Actions Log](#)機能を利用することで、自動化ジョブ実行後の結果を1か所で確認できます。対応者は、診断結果に基づいた決定を行ない、そのアウトプットをキー値としてイベントオーケストレーションの変数に読み込むことができます。
- **PagerDuty Advance for Postmortems** - インシデント解決後に、ポストモーテム(事後検証)を自動生成します。これにより、解決したインシデントに関する入手可能なデータ(ログ、評価基準、Slack上のインシデント関連のやりとりなど)の収集といった、これまでは時間を要していた業務を迅速化できます。AIが生成するポストモーテムは、インシデントに関する重要な所見に加え、今後の問題の発生を回避するために推奨される手段や改善ポイントを提示します。
- **AI Generated Runbooks** - AIが生成するランブック(手順書)により、技術チーム以外の部署でも自動化の開発および展開を行えるようになります。自然言語によるプロンプトをRunbook Automationsへの変換が可能であることに加え、事前に設計されたプロンプトを活用することもできます。

PagerDuty Advanceのベータ版(Early Access)を導入いただいたお客様にヒアリングを行なった結果、担当者1名がインシデント1件に費やす対応時間が15分短縮されたことが判明しました<sup>\*1</sup>。ステータスアップデートの平均対応者数を5名、1か月あたりのインシデント発生数を60件とした場合、PagerDuty Advanceを使用することで、1か月あたり75時間以上の時間短縮が実現することになります。営業日に換算すると9日以上<sup>\*2</sup>に相当します。

#### PagerDuty Advanceの各機能の利用可能状況

- [すべてのサービスリージョン](#)において利用可能：
  - PagerDuty Advance Assistant for Slack
  - PagerDuty Advance for Status Updates
  - PagerDuty Advance for Automation Digest
- [USのサービスリージョン](#)においてベータ版利用可能：
  - PagerDuty Advance for Postmortems
  - AI Generated Runbooks
- PagerDuty Advanceの日本語利用は、8月28日にベータ版開始、9月30日に正式版リリース予定です。

IDCのITサービス管理担当リサーチ・マネジャーであるスノー・テンペスト(Snow Tempest)は次のように述べています。「IDCが実施した調査結果から、顧客は問題解決の時間短縮、問題の未然防止、エンドユーザーの体験を向上させるAIとして、データ主導型のITサービスおよび運用の実践を求めています。デジタル製品とサービスが、ますます収益と運用の原動力となるなか、企業は緊急の問題に対して、コンテキストを認識した上で迅速な対応を可能にするツールを適切に導入することで、優位性を拡大することができます」

\*1: PagerDuty Advanceを早期アクセスで導入いただいた20社以上の企業を対象に行なった聞き取り調査に基づきます。

\*2: 1週間あたりの稼働時間を40時間とした場合の営業日。15分 x 対応者5名 x インシデント60件 = 4,500分(75時間)。

## PagerDuty Advance関連資料

- [製品デモンストレーション](#) (Youtube)
- [PagerDuty Advanceのブログ](#)
- [製品ページ](#)

## 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。

<https://www.pagerduty.co.jp/operations-cloud/>

## PagerDuty社について

PagerDuty, Inc. (NYSE:PD)は、デジタルオペレーション管理のグローバルリーダーとして、PagerDuty Operations Cloudを通して大規模なIT運用業務の効率化を支援しています。PagerDuty Operations Cloudは、インシデント管理、AIOps、自動化、カスタマーサービスオペレーション、AI機能の技術基盤であるPagerDuty Copilotを統合した、柔軟で拡張性のあるプラットフォームです。Operations Cloudを採用することで、企業は運用障害のリスクやコストを軽減し、イノベーションの速度を高めることで収益を拡大できます。Fortune500の半数以上、フォーチュン100の70%近くがPagerDutyを現代の企業に不可欠なインフラストラクチャーとして利用しています。日本における顧客事例は[こちら](#)をご覧ください。

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](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(プラップジャパン)

担当: 板東、瀬下

PagerDuty@prap.co.jp