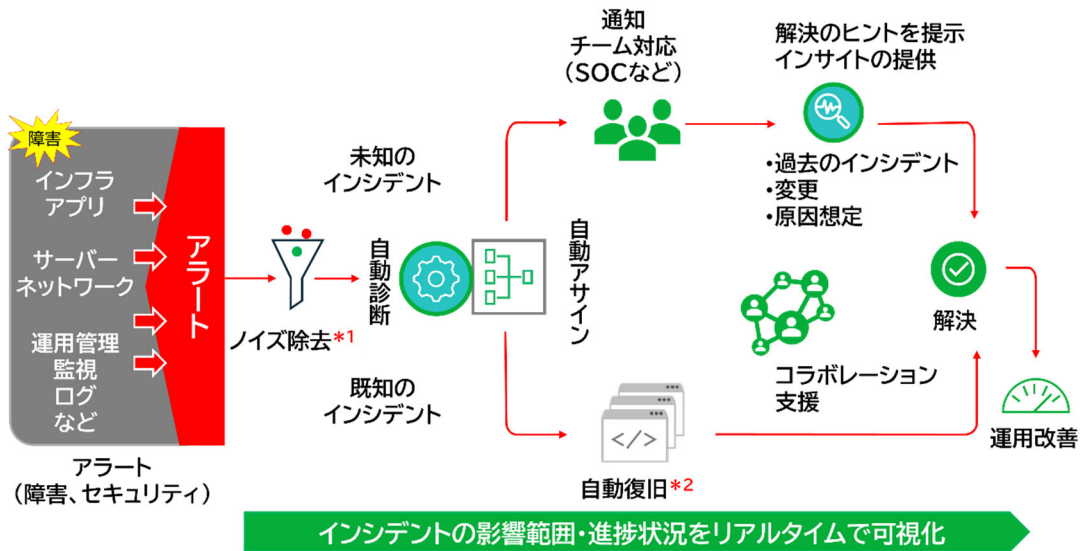


セキュリティインシデントの迅速な解決を実現する「PagerDuty」の提供を開始
システム異常発生時の確実な情報連携を実現しビジネス継続性の確保に貢献

キヤノンマーケティングジャパングループのキヤノン ITソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：金澤 明、以下キヤノン ITS）は、IT インフラサービス「SOLTAGE」の新たなセキュリティ運用サービスとして、PagerDuty 株式会社（以下 PagerDuty 社）が提供するインシデント管理サービス「PagerDuty」を2025年8月26日（火）より提供開始します。



凡例：*はオプションです。*1はAIOps、*2はRunbook Automation Platform。

「PagerDuty」概要図

■背景

クラウドサービスの利用拡大などにより、企業のITシステムは複雑化/分散化しており、予期せぬシステム障害などへの対応難度が上がっています。障害が発生した際に適切な担当者へ情報連携ができず対応が長期化すれば、収益の損失や顧客満足度の低下につながるため、障害対応の迅速化が重要となっています。

■特長

「PagerDuty」は、システム異常発生時に適切な担当者へ確実に通知し、インシデント対応を迅速化するソリューションです。システム監視業務で起こる「アラート疲れ」や「対応の遅延」といった課題を解決し、ITシステムの安定稼働に寄与します。また、オプションサービス「AIOps」との連携により、膨大な運用データをもとに、AIを活用してアラートのグルーピングやノイズリダクションを行い、重要なインシデントのみを担当者へ確実に通知します*。

確実な通知とエスカレーション

担当者に連絡がつくまで、SMS/電話/プッシュ通知/メールなど複数のチャンネルで通知を送り続け、応答がない場合は自動的に次の担当者へエスカレーションします。

オンコール管理の自動化

システム異常時に対応する担当者を勤務シフトや専門知識に応じて自動で割り当て、管理します。適切な担当者が適切なタイミングで対応できる体制を構築し、迅速な対処と業務負担の軽減を実現します。

迅速なインシデント対応

インシデント発生時の状況把握からチーム連携、解決までのプロセスを一元管理します。適切な対応者を探したり状況確認を重複して行うなどの時間を削減し、迅速な復旧を支援します。

可視化と改善

インシデントの発生頻度/解決までの時間（MTTR）/担当者の負荷などを可視化し、運用プロセスの継続的な改善を促進します。

■展望

キヤノン ITS は、IT インフラに関するすべての領域に対応するサービス「SOLTAGE」ブランドのもと、クラウドセキュリティ領域をはじめとするサービスラインアップの拡充に継続して取り組み、企画/設計/構築から運用/保守まで一貫してお客さまの事業活動を支援します。今後もセキュリティ対策や情報漏えい対策に課題を抱えるお客さまをワンストップで支援する持続可能かつ信頼性の高いサービス/ソリューションを提供してまいります。

■価格

円相場や契約ライセンス数などにより変動するため、都度見積もりにて提示します。

※ オプションの AIOps を契約することで利用できます。

- 報道関係者のお問い合わせ先 : 企画本部 コーポレートマーケティング部 コミュニケーション推進課 03-6701-3603（直通）
- 一般の方のお問い合わせ先 : ITサービス営業本部 ITサービス事業企画部 03-6701-3513（直通）
- PagerDuty ホームページ : <https://canon-its.co.jp/solution/industry/cross-industry/sec/pagerduty>
- ニュースリリースホームページ : <https://canon.jp/newsrelease>

IT インフラサービス「SOLTAGE」

クラウドインテグレーションサービス、ネットワークサービス、システム運用/保守サービス、セキュリティサービス、データセンターサービスを組み合わせることで、お客さまが保有するシステム全体の運用負荷を軽減し、コア業務へのリソース集中を実現する、IT インフラに関するすべての領域に対応するサービスです。

SOLTAGE ホームページ <https://www.canon-its.co.jp/files/user/solution/soltage/lp/>

PagerDuty 社 概要

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、Fortune100 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。

日本法人	PagerDuty 株式会社
所在地	〒107-6218 東京都港区赤坂 9 丁目 7 - 1 東京ミッドタウン ミッドタウン・タワー 18 階
URL	https://www.pagerduty.co.jp/
設立日	2022 年
代表者	山根 伸行
事業内容	・インシデント管理・自動化をはじめとするデジタルオペレーション・プラットフォームの提供 ・企業のデジタルトランスフォーメーション推進支援 ・IT 運用の効率化や自動化、AIOps、オンコール管理、カスタマーサービス運用の最適化など