

運用現場の「初動」に革命を。 ITSM支援エージェント Agentic AIソリューション

アラート検知から報告まで、担当者の「思考」と「判断」を
リアルタイムに伴走支援するAIエージェント

NTTデータの
高度な運用ナレッジを
学習し、属人化を排除

リアルタイムに
伴走支援し、担当者の
孤独とプレッシャーを
解消

顧客固有の
運用ルールや散在する
情報を一元的に解析

Search Thread i-gen Side_ART
度自動的に分析

Agentic AI BOT 10:16 PM

検討結果

- 検討内容: AWS SNSからの通知により、EC2インスタンス「aws-bk3-hsl」がエラーメッセージを出力しました。このアラームは、ログに記録された特定のエラーメッセージと一致しています。
- 理由: アラームの内容から、Tomcatの catalina.out ログにおいてエラーメッセージが頻りに発生していることが多く、ヒープメモリ設定やログ管理の不備が原因となることが多いと考えられます。

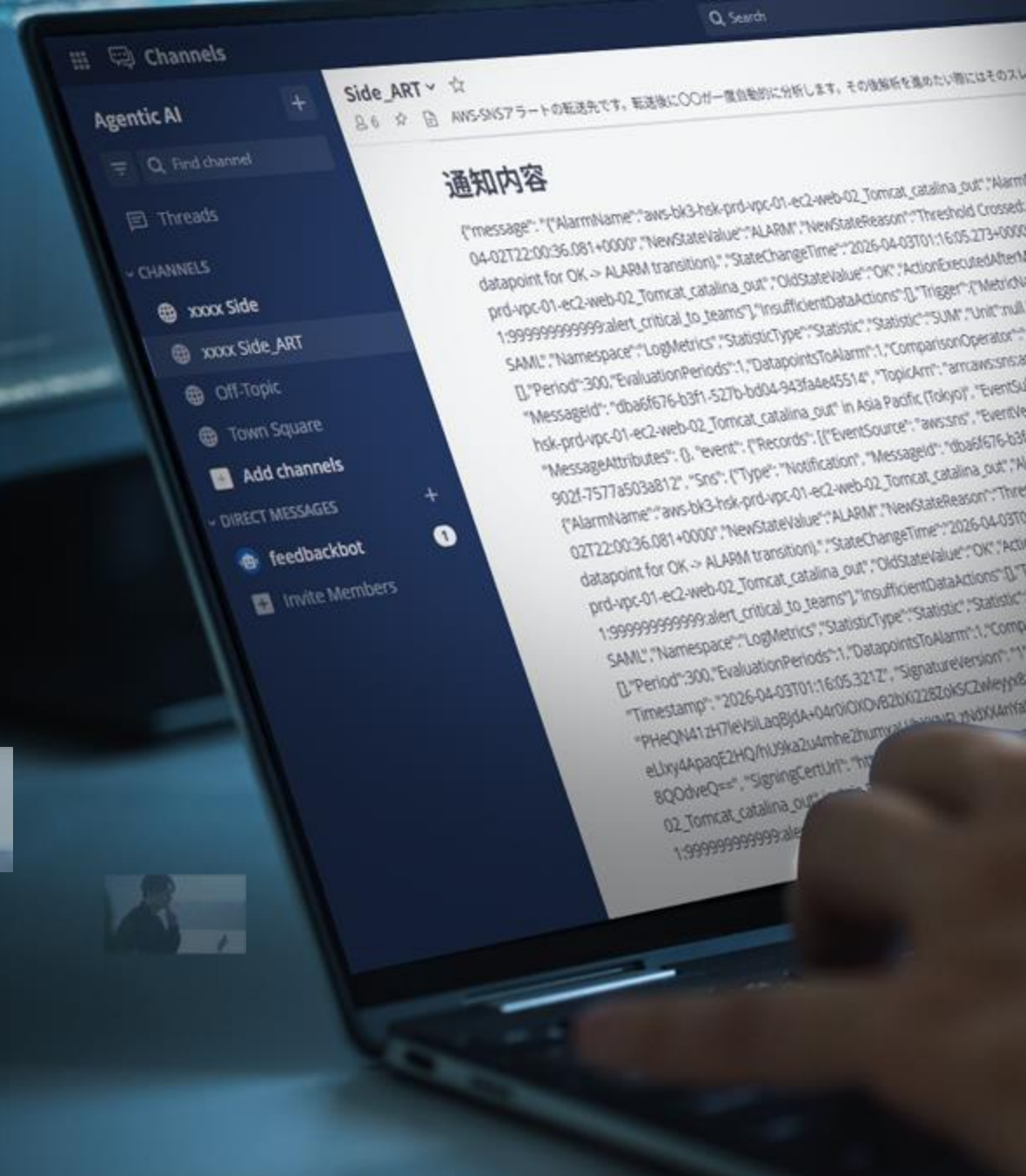
次にエンドユーザーが取るべき行動

- Tomcatの catalina.out ログを確認し、具体的なエラーメッセージを確認する。
- ヒープメモリ設定やログ管理方法を見直し、必要であれば設定を変更する。
- アプリケーションチームと連携し、アプリ内部で問題が発生していないかを確認する。

インシデント重大度

- 値: Medium
- 理由: 現在ビジネスへの影響は軽微です。

A man in a dark jacket is sitting at a desk, working on a laptop. He is looking down at the screen. The background is a bright window. This image is part of a larger graphic that also includes a man in a white shirt working on a laptop and a man in a white shirt looking at a tablet.



本日ご紹介させて頂く、

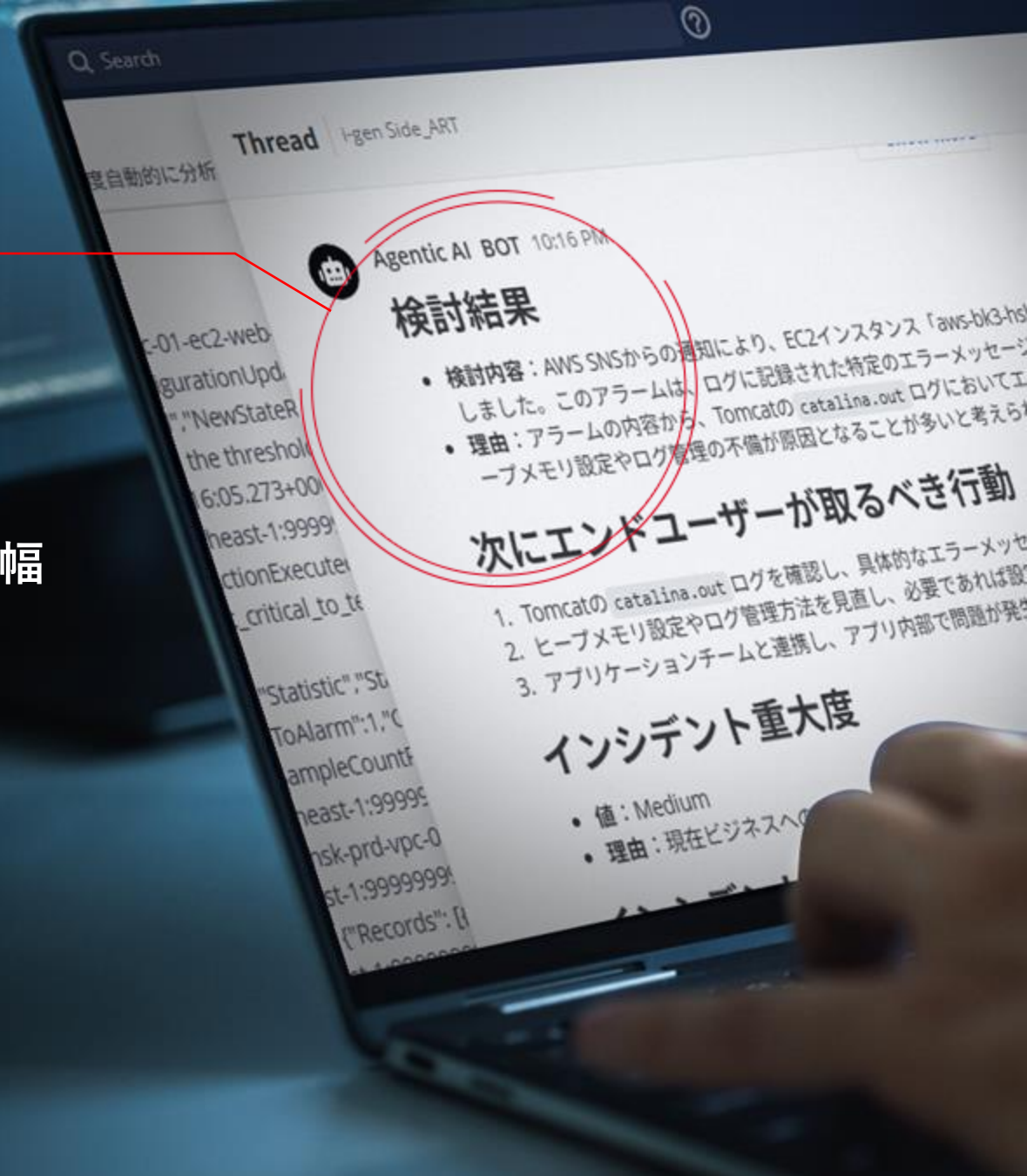
Agentic AI ソリューションでは、

無機質なアラートを瞬時に要約し、

影響範囲と過去の類似事例に基づき、直ちに着手

すべき初動方針を提示し、解決までの初動時間を大幅

に削減し、損失を最小限に抑えることができます。



MTTRを決定づける真のボトルネックは「調査」ではなく「判断」

障害発生時、システムの復旧時間（MTTR）を最も長引かせているのは、作業の実行時間ではありません。 無数のアラートから「何をすべきか」を決定するまでの「Time-to-Decision（判断までの時間）」です。

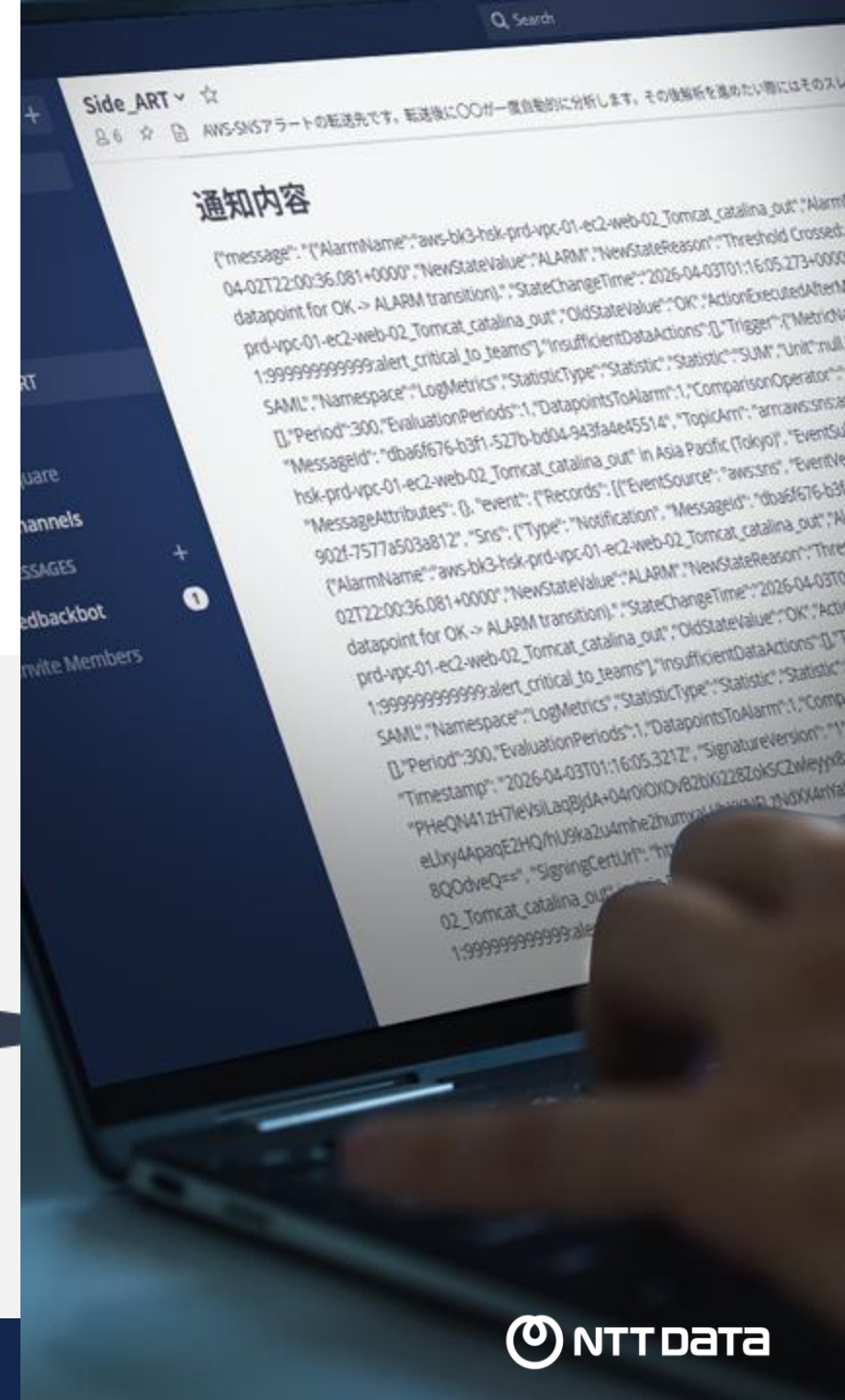
80%

Time-to-Decision（初動・判断）

無数のアラートから「何をすべきか」を決定するまでの時間

20%

復旧作業



オペレーターを追い詰める 「認知的負荷」の三重苦

属人化された判断

手順書はあっても、
どこを見るべきかが
有識者の経験に依存

孤独とプレッシャー

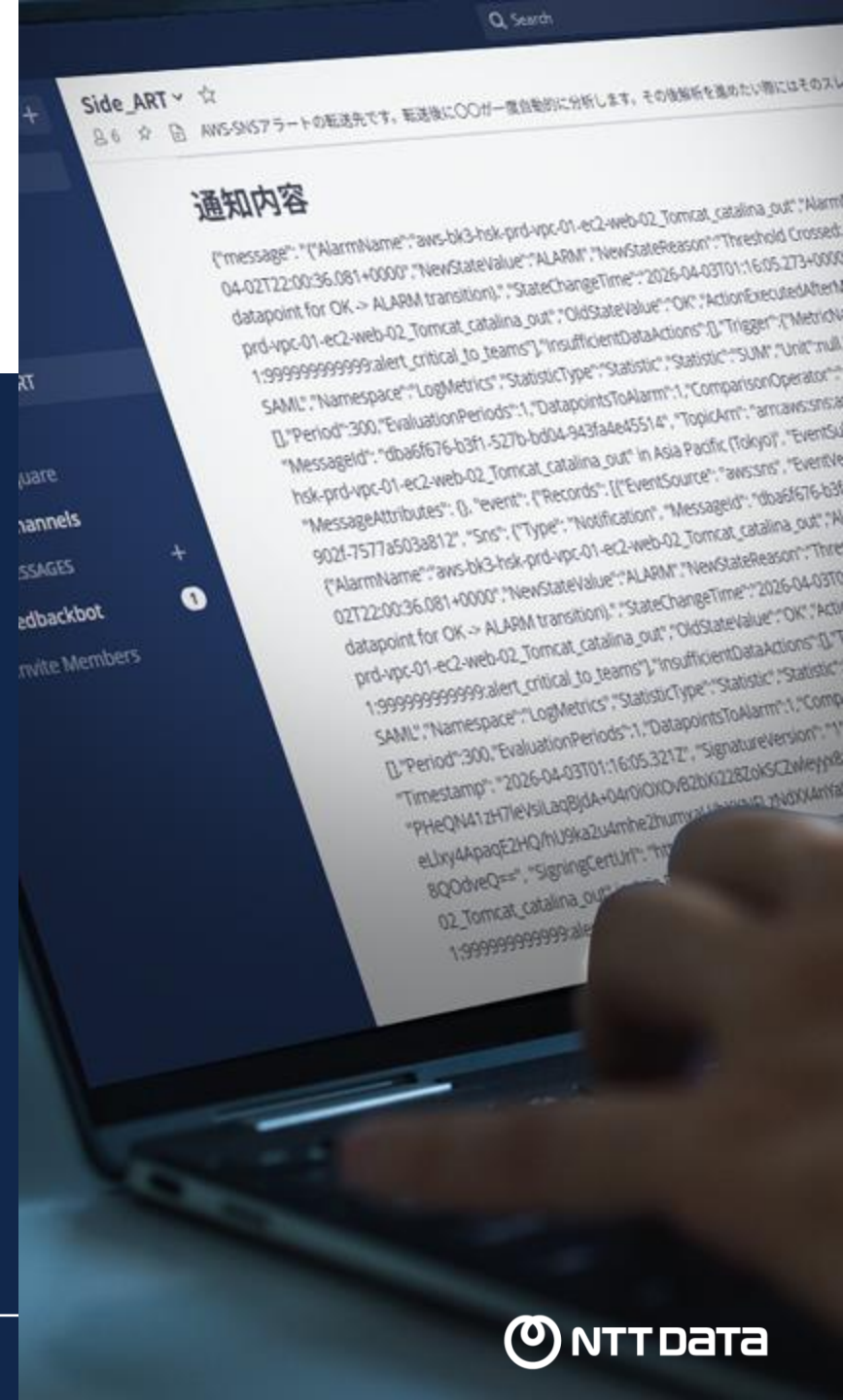
夜間・休日に若手が孤立。
自信が持てず
エスカレーションが遅延

情報の散在

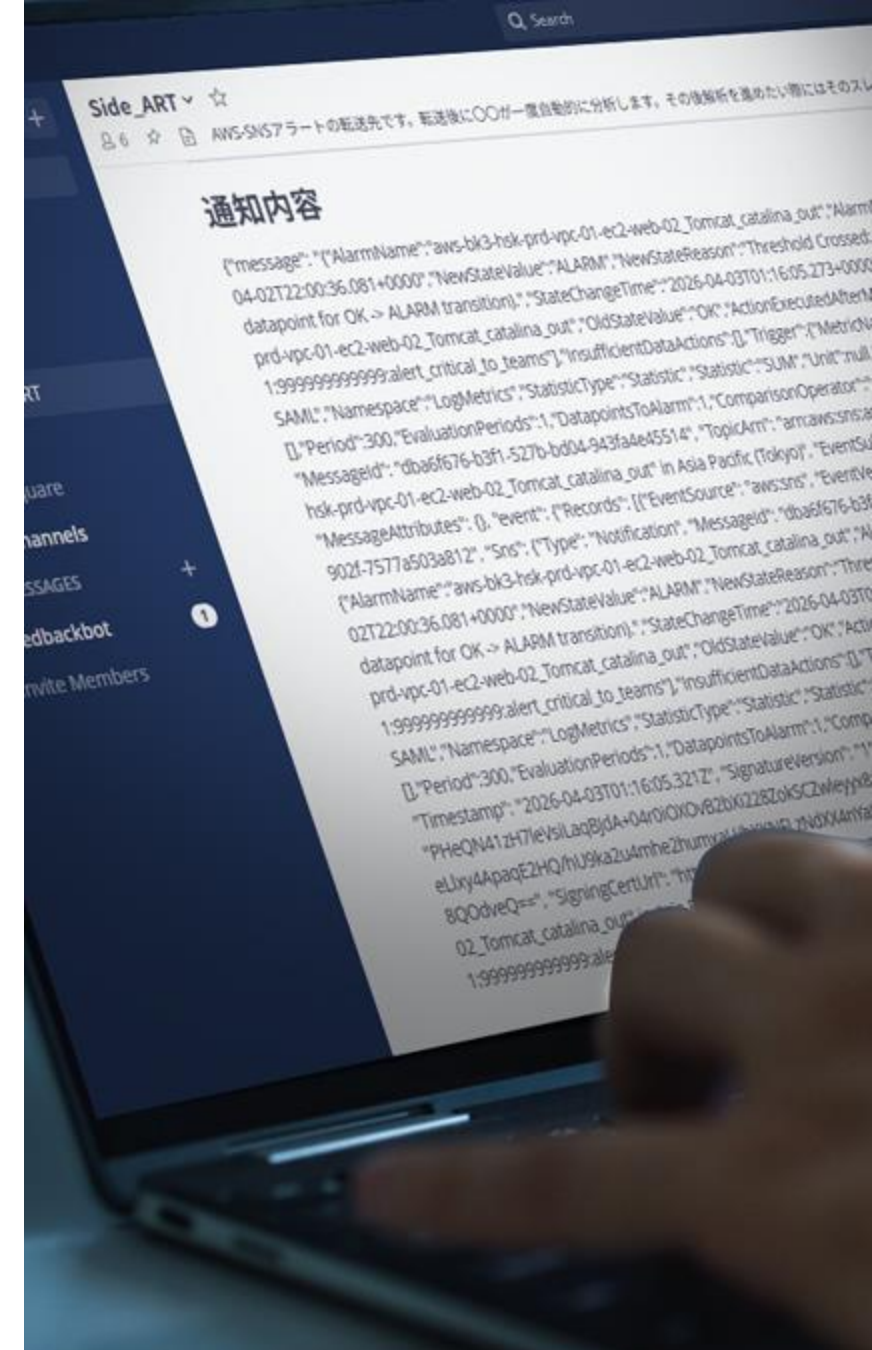
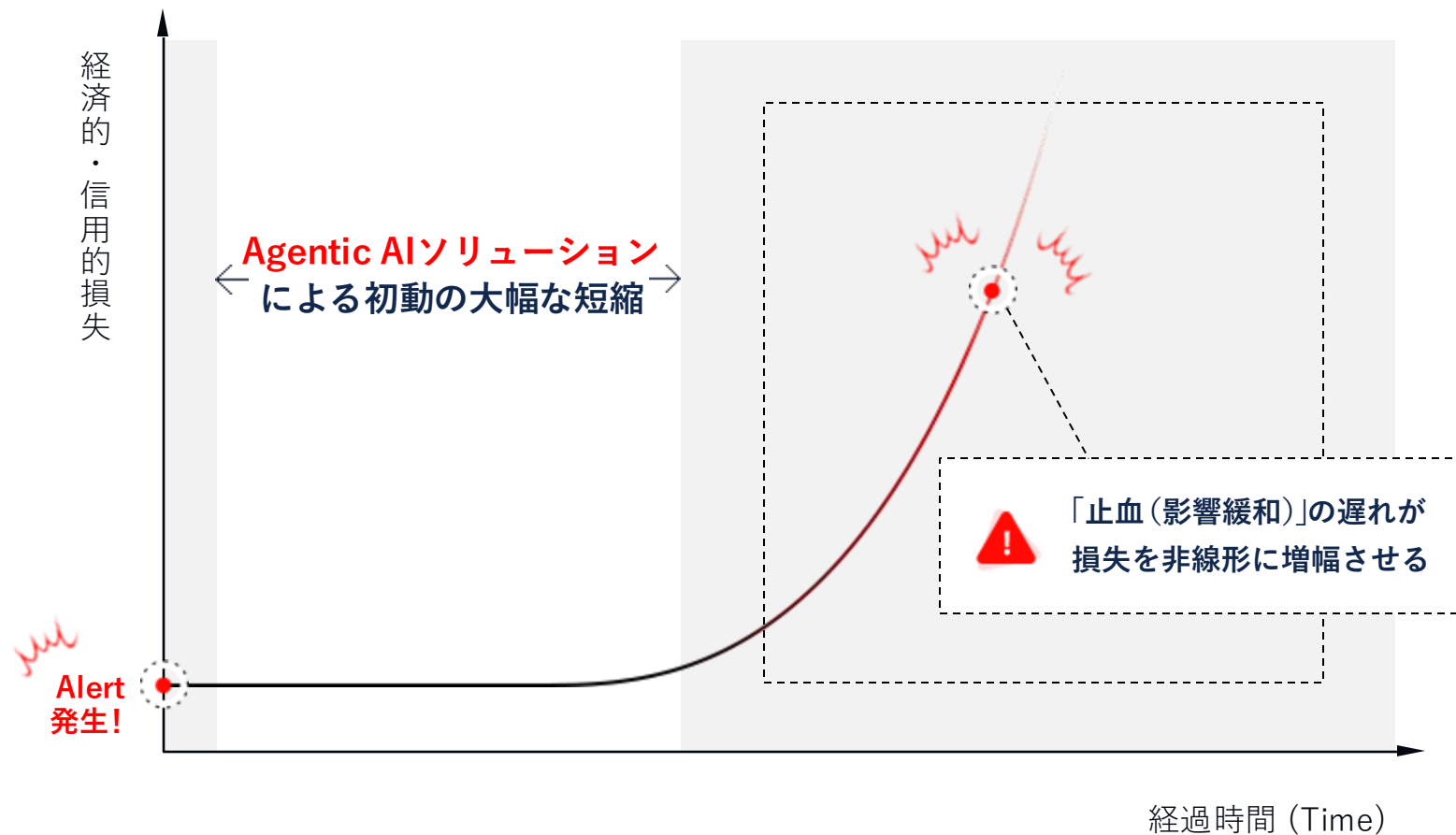
ログ、メトリクス、設計書。
調べる作業だけで
時間が溶ける

認知的負荷の限界

エスカレーションの遅延とMTTRの悪化



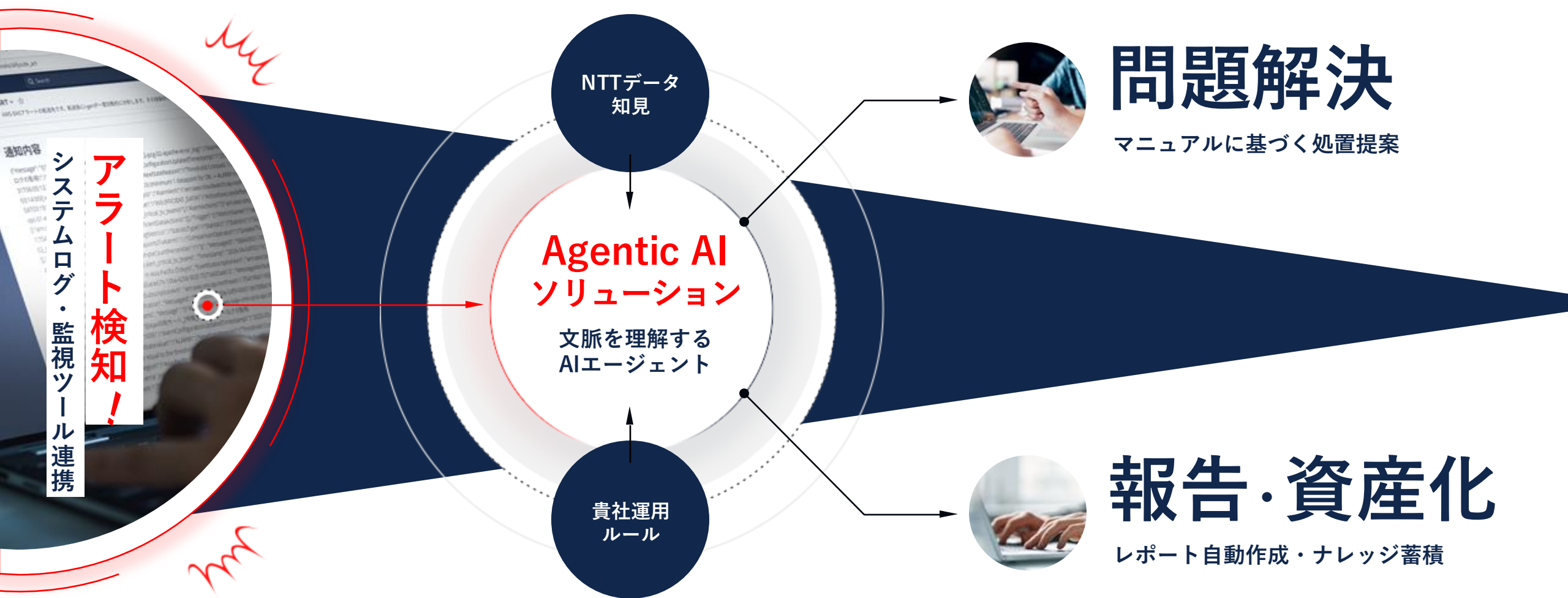
「止血」の遅延がもたらす非線形な事業損失



Agentic AIソリューションの概要

Agentic AIソリューションの概要

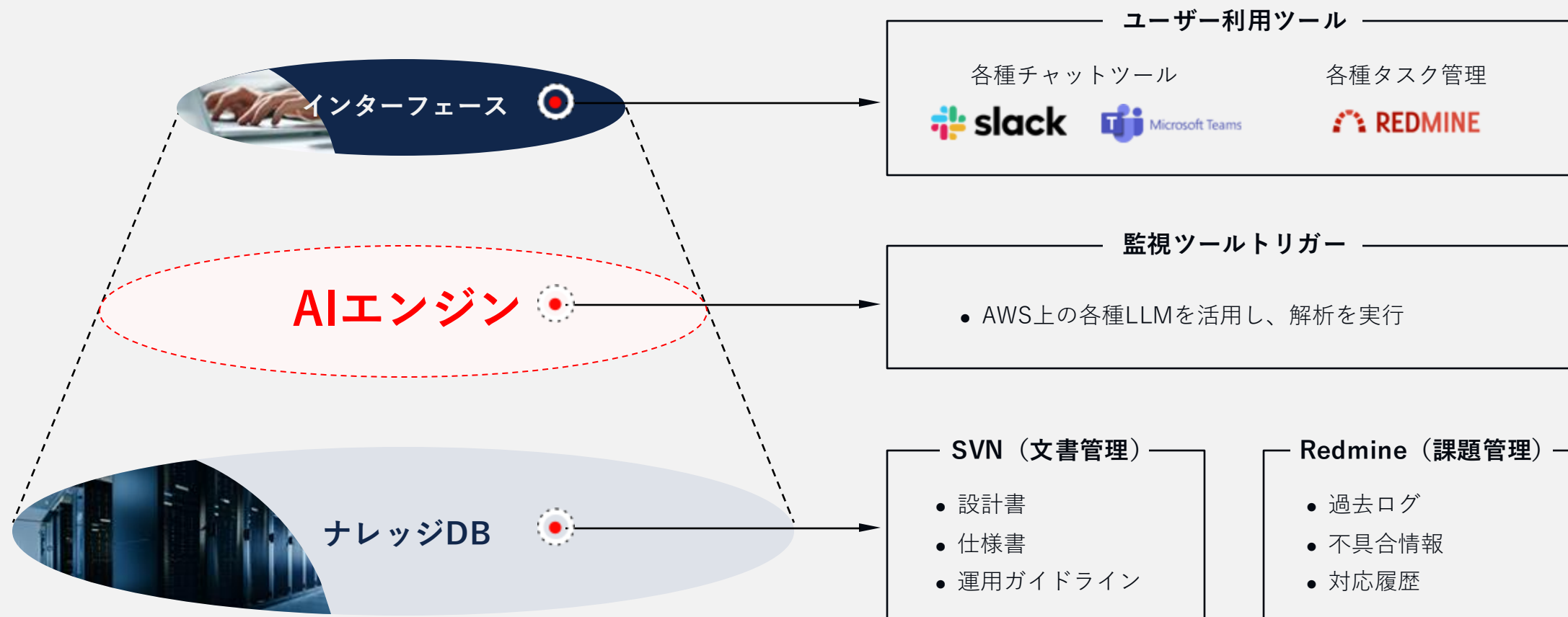
「汎用的なAI」ではなく、「貴社のシステム仕様と運用ルール」を理解したAIエージェントが、検知から報告までをワンストップで支援します。



「既存の運用環境」はそのままに、アドオンで導入

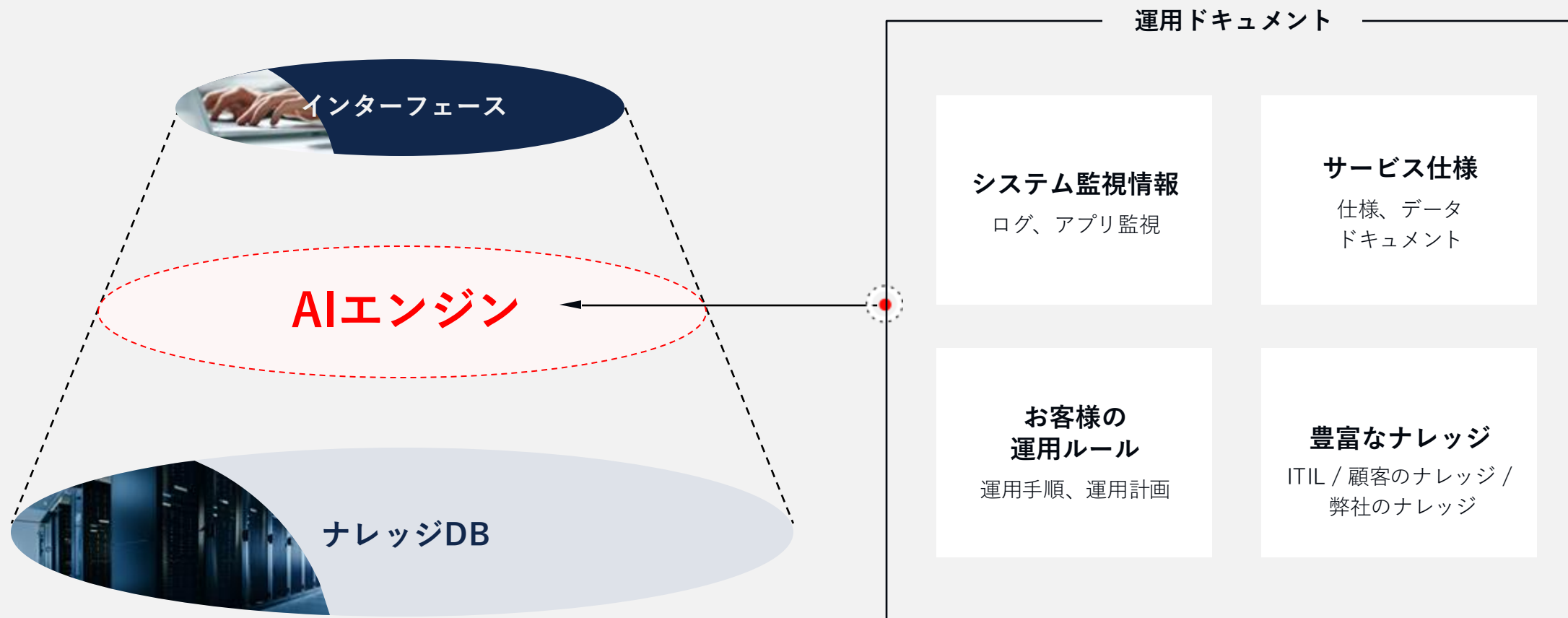
既存のツールスタックを活かしながら、NTTデータのセキュアなAI基盤を活用します。

Add-on type



汎用AIの限界を超え、現場の文脈を理解する

一般的な汎用AIとは異なり貴社の運用ドキュメントを読み込ませることで、汎用AIの限界を超え、現場の文脈を理解し即戦力として稼働します。



「考える」作業から、「確認する」作業へ

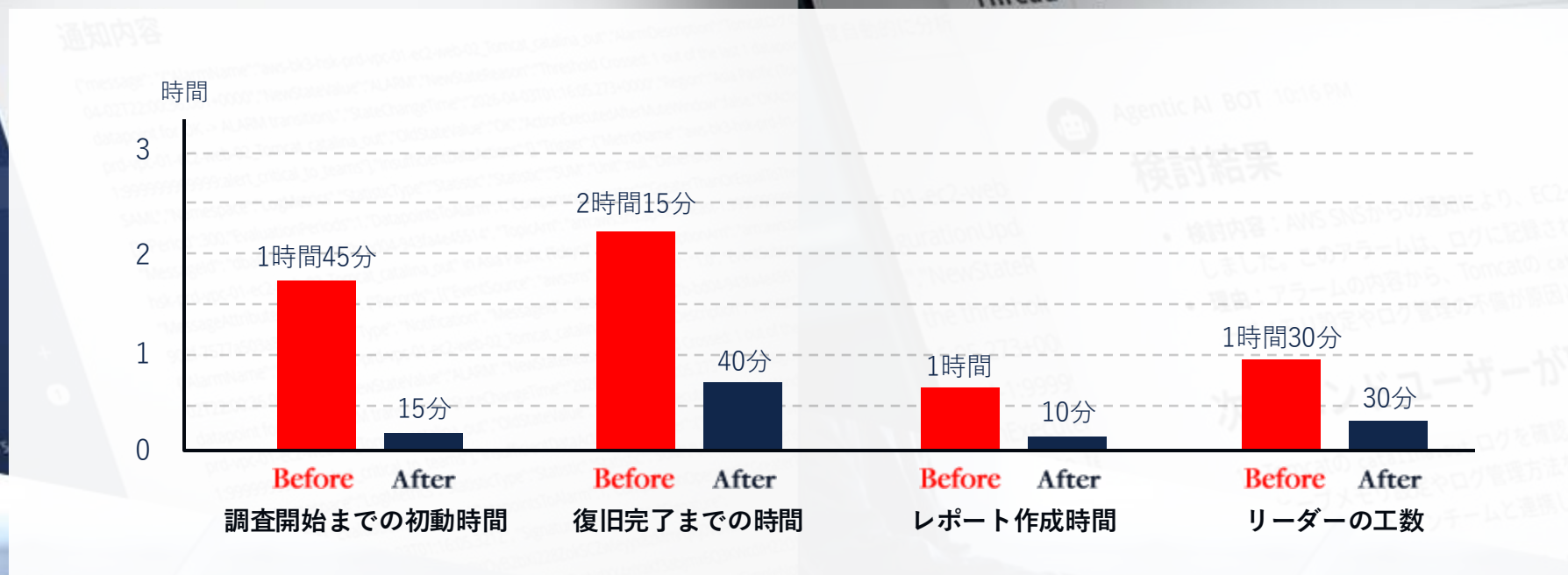
担当者のリソースを情報収集ではなく、「止血行動」そのものへ全振りさせる。

Before

無機質なアラート情報から文脈を読み取る

After

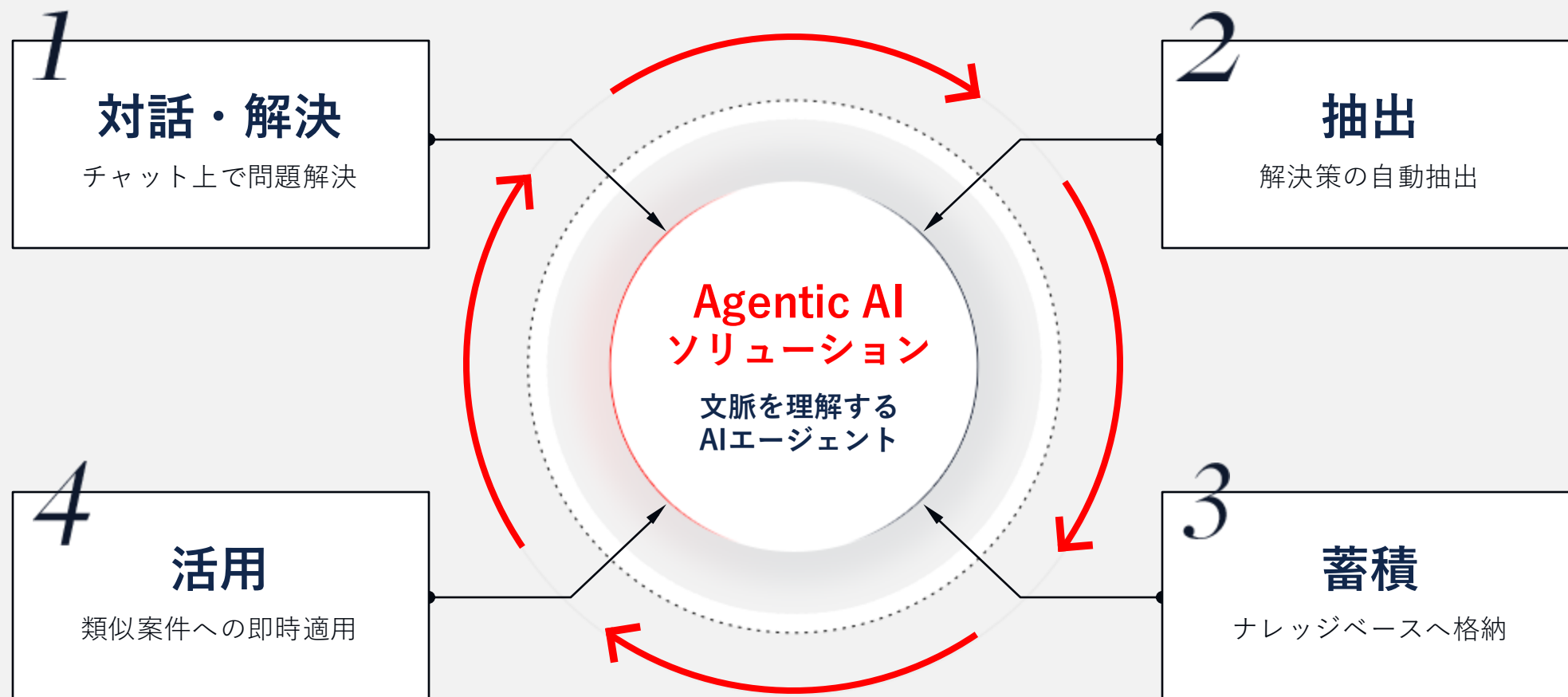
現場の文脈を読み取り、即戦力として稼働



操作デモ画面

使えば使うほど賢くなる「図書館」のようなナレッジベース

チャット上のやり取りからナレッジを自動生成。属人化を防ぎ、組織全体で知見を共有・活用できます。



本日はお時間をいただき、
誠にありがとうございました。

本サービスのご質問、ご相談は、
AWSサミット展示ブースへお越しください。