

AIは新人をベテランに変えるのか

インシデント対応最前線で見えた、人とAIエージェントの現在地

Kazuto Kusama

@jacopen



Product Evangelist
Japan



Founder
Association



Organizer

@PagerDuty

@Cloud Native Innovators

@Platform Engineering Meetup



AI全盛期！

AIエージェントによって激変した開発

開発がAIエージェントに取って代わられた
コーディング作業の大半を代行してくれることにより、アプリケーション開発が格段に高速化。

少数精鋭体制への転換

開発に必要な人数が減少、少数精鋭によるチーム構成に。AIに適切な指示を下せる2, 3人のチームが最適と言われる時代に

開発の民主化

知識を持つ人に限られていたアプリケーション開発が、非エンジニアまで拡大



もはや開発は
ボトルネックではない
運用が新たなボトルネックに

じゃあ運用もAIに任せよう!

...という話をしました

インシデントも
AIで対処すればいい
という考えは**甘え**

セッション 1-6

◎Bridge

AIでシステム運用は楽になるのか？

AIによってコードを書く速度もデプロイの頻度も上がりました。しかし、障害が起きれば現場は今も混乱します。AIが上げるのは個人の生産性、一方で障害の影響は組織全体に及ぶ。このミスマッチこそ、運用がラクにならない理由です。本セッションでは、PagerDutyを活用し、組織として障害に向き合う実践的アプローチを紹介します。



PagerDuty株式会社 Product Evangelist

草間 一人 / Kazuto Kusama

PagerDuty Product Evangelist。通信事業者でプラットフォームエンジニアとして活躍した他、Pivotal、VMware、HashiCorpでソリューションエンジニアとして活動。Platform Engineering Meetupオーガナイザー。一般社団法人クラウドネイティブイノベーターズ協会 代表理事、一般社団法人SREコネクト 理事。

OnDemand Sessionで見れるので見てね！

PagerDuty AI エージェント

- インサイトからアクションまで -

エージェントがより良く、早く、スマートに業務を支援

PagerDuty AI エージェントに含まれるエージェント一覧

Insight エージェント

組織内で使われているツール全体のデータを分析し、戦略的な運用判断に必要な情報を特定し、運用手順とビジネスの効率を継続的に改善

インシデント
対応プロセスの改善

Shift エージェント

オンコールシフトを動的に調整して、スケジュールや空き時間の競合を未然に防ぎ、インシデント担当者のカバレッジを確保することで、迅速なインシデント解決を促進し、運用コストの削減と顧客影響の最小化を図る

On-call 対応
スケジュールの調整

SRE エージェント

運用上の問題を特定して分類し、関連する過去のインシデントなどの重要なコンテキストを浮き彫りにし、対応者に解決を早めるための推奨事項を提示することにより、業務の中断によって引き起こされるビジネスリスクを軽減し、顧客体験を向上

インシデント
対応中の右腕役

Scribe エージェント

Web 会議での会話内容をリアルタイムに整理、分析し、必要なアクションを特定し、内容をサマリーして提供することにより、インシデント解決の迅速化と関係者への情報共有を促進

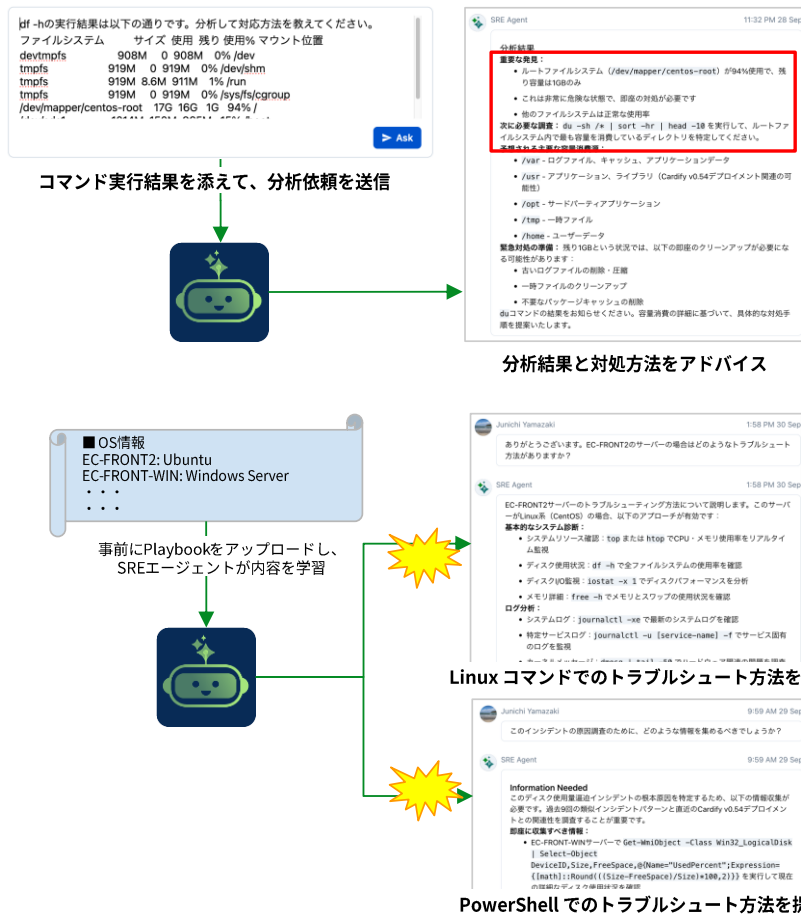
インシデント対応の
筆記担当者

PagerDuty SRE エージェント

インシデントの発生～解決までのフェーズで支援するAI アシスタント。担当者がインシデントを迅速に診断、トラブルシューティング、修復ができるよう設計。

主なメリット

- インシデントのトリアージを加速
- 重大なインシデント発生時の対応負荷を軽減
- 継続的な学習を通じて問題の再発を防止
- 過去の修復パスとユーザーフィードバックを元に改善



事例：SREエージェント評価結果

- ・未知の障害に対する検証をベテラン、若手、新人のSEと分けて、インシデント対応結果を比較
- ・新人のみSREエージェントを使用
- ・新人は、ベテランと同程度の結果、若手と比較して約50%インシデント解決時間が短縮

ベテラン

解決時間
平均8分

正答率
100%

若手

解決時間
平均20分

正答率
80%

新人+SREエージェント

解決時間
平均9分

正答率
100%

AIエージェントがあれば
新人でもベテラン並に！

もちろんそんな単純な話じゃない
い

実務面と個人の能力は分けて考える

新人+SREエージェント

解決時間
平均9分

正答率
100%

実務面

若手単独に比べて平均時間が55%短縮し、
正答率が20ポイント向上した

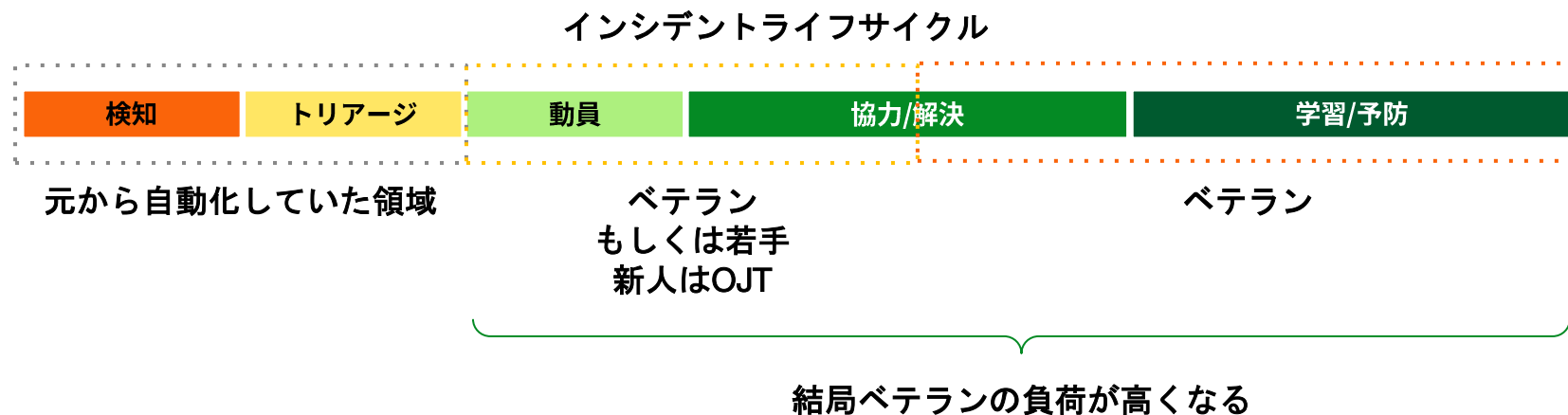
⇒ **事実**

個人の能力

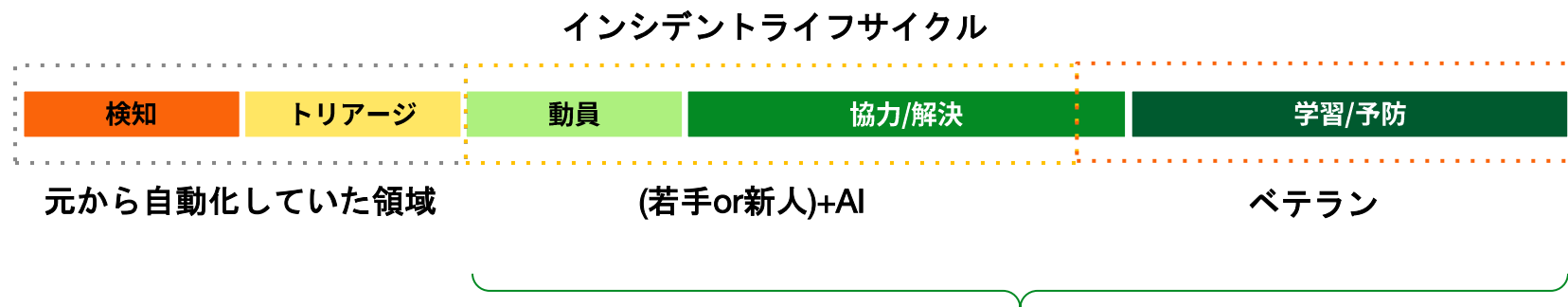
新人でもベテラン並みの能力を
発揮できるようになった

⇒ **おそらく違う**

実務面におけるAIエージェントの恩恵



実務面におけるAIエージェントの恩恵



経験が浅い人のやれる領域が広がる
属人化の軽減

ベテランの睡眠時間を確保できる

AIエージェントは、何の能力を補完したのか

探す

ログの場所を探す、クエリの書き方を調べる、過去の対応を探す、外部要因の確認、影響範囲の特定

考える・決める

原因の候補を切り分ける、対処方針を選択する、意思決定者の承認を取る、ロールバックの判断

実行する

手順やコマンドの準備、効果が出るまでの待ち、次の手を立案する

伝える

ステータス更新の作成、問い合わせの対応、状況説明、情報連携

ベテランは限られた時間の中で、**知識と経験**を元に、
これらを高速に実行している。

意識的にやっているものもあるが、
多くは無意識で、勝手に手と頭が動く

AIエージェントは、何の能力を補完したのか

探す

ログの場所を探す、クエリの書き方を調べる、過去の対応を探す、外部要因の確認、影響範囲の特定

考える・決める

原因の候補を切り分ける、対処方針を選択する、意思決定者の承認を取る、ロールバックの判断

実行する

手順やコマンドの準備、効果が出るまでの待ち、次の手を立案する

伝える

ステータス更新の作成、問い合わせの対応、状況説明、情報連携

ほぼ補完できる

切り分けは補完できる
判断は一部だけ

ほぼ補完できる

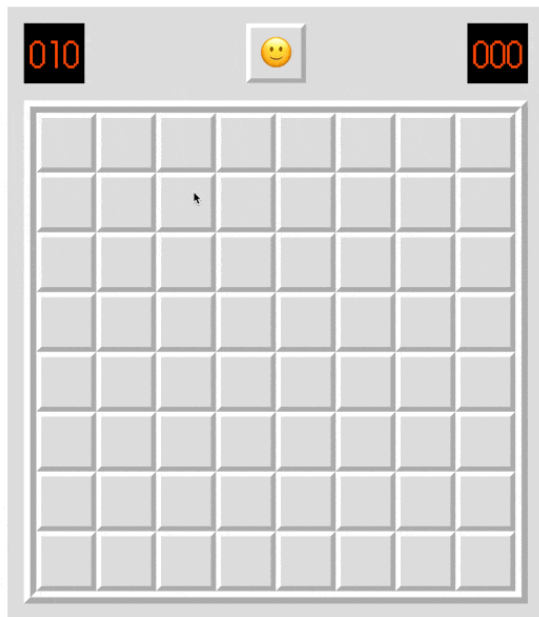
ある程度補完できる

判断とは

Minesweeper spoiled by AI

🤔 "I do the *brain-testing* part for you" 🎓

😊 "You do the *luck-testing* part" 🙌



<https://github.com/mame/minesweeper-spoiled-by-ai> より引用

残り2マスを解く方法

情報があってもここがロジカルに解けるとは限らない。
というか、情報があって解けるなら既にAIがやっている。

AIにコンテキストとして与えづらいもの

- ビジネスの状況
- 組織間の力学
- 過去の経緯
- サイロを超えた依存関係

を加味してようやく見えてくる、もしくはそれでも見えない

最後は「俺が責任を取る」という覚悟のもとで決める

ここの判断の打率を上げるには知識と経験



学びは補完しづらい

AIを使って解くことで学びが促進されるかどうかは、専門家でも意見が分かれている。
少なくともAIが勝手に実行した切り分けやコマンドを、新人が知識として得ることはなさそう。

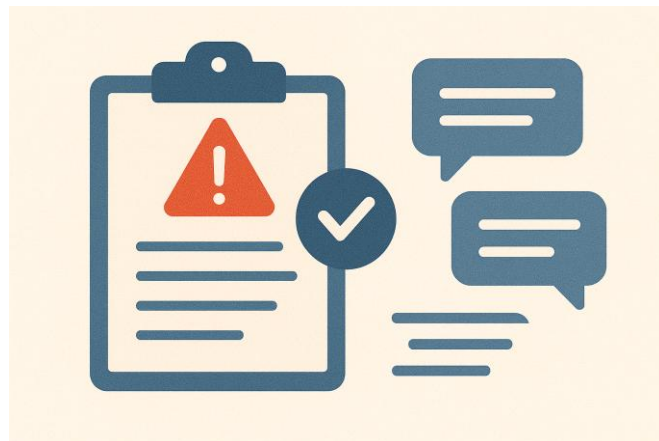
起きたことから学ぶための、振り返りが重要

起きてしまったインシデントは、ポストインシデントレビュー(ポストモーテム)で振り返り、学びに繋げる
バグによるもの？人為的なミス？ インフラの障害？

障害によって対処すべき方法が異なる。

きちんと振り返り「インシデントが繰り返し起きないよう対処」することが重要。

新人・若手の学びのためには、ポストインシデントレビューを実施する閾値を下げるのも手

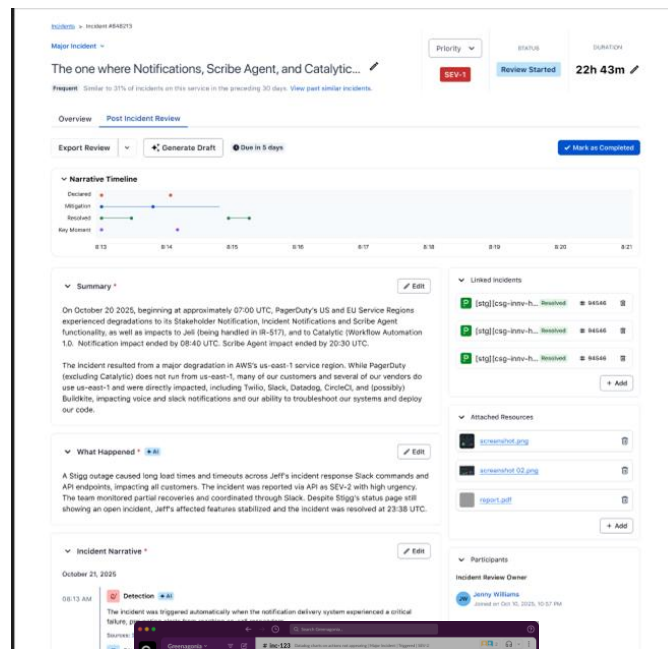


Post-Incident Reviews

インシデントの記録を集約することで、AIによる振り返りの下書き生成が可能。

情報をかき集めて時系列を組み直す作業が不要になる。

議論すべき論点と改善アクションに時間を使えるようになる。



PagerDuty APP 2:43 PM

🔔 Every incident is an opportunity: Now that the incident is resolved, start a post-incident review to find opportunities for improvement and learn from this incident.

Start post-incident review

PagerDuty

TECHHUB

運用を、もっとおもしろく。

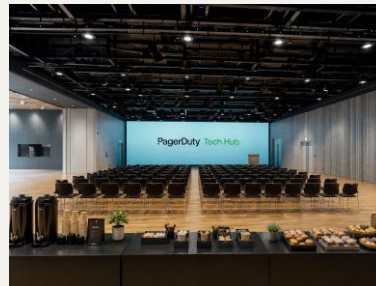
PagerDuty Tech Hubは、運用に携わるエンジニアを中心とした300名規模のオフラインイベントです。各社がPagerDutyをどう設計しているかを、アーキテクチャレベルまで話し合います。

特徴は、設定画面の話で終わらせないこと。なぜその設計にしたのか、組織の事情や現場の判断まで語ってもらいます。

参加者はイベントを通じて、自分たちの次の一歩を見つけて帰る。それがゴールです。

日時: 2026年9月29日(火) 13:00~18:10

場所: 東京ポートシティ竹芝 ポートホール



超大型ディスプレイと
開放的な会場



トップエンジニアの
障害対応をeSports形式で



コミュニケーションを
重視したホワイエ



興味あるテーマごとに
ディスカッション

参加申込はコチラ:

<https://techhub.pagerduty.co.jp/>

