

お知らせ

2024年4月24日

統合システム運用管理「JP1 Cloud Service」において、 生成 AI を活用し運用オペレーターによるアラート対応の初動を迅速化 エンドポイントセキュリティを一元管理し企業のガバナンスを強化する新サービスも販売開始



JP1 Cloud Service の生成 AI を活用したアラート対応の概要

株式会社日立製作所(以下、日立)は、統合システム運用管理「JP1」の SaaS 版である「JP1 Cloud Service」のシステム管理において、生成 AI を活用して運用オペレーターによるアラート対応の初動を迅速化できる生成 AI アシスタントを追加し、4月26日から販売開始します。これにより、システムから発生したアラート(イベント・障害通知など)に対して、運用オペレーターが適切な対処方法を判断する初動時間を短縮することができます。なお、先行して実施した社内の実証実験^{*1}において、アラート対処方法に関する生成 AI の回答内容の正当性を評価し、9割以上^{*2}のアラートで正しい対処方法を回答していることを確認しました。加えて、生成 AI の回答に、対処方法だけでなく根拠となるマニュアルなどの引用元の表示も追加することで、運用オペレーターの判断を支援できました。これらにより、日立グループの運用監視業務において、初動の判断時間を約 2/3 に短縮^{*1}できる効果を確認しました。

また、リモートワークの浸透により多様化する PC やスマートデバイスなどのエンドポイントのセキュリティを一元管理する SaaS 版の新サービスも、4月26日から販売開始します。これにより、企業全体で利用されている PC やスマートデバイスなどの IT 機器のセキュリティ対策状況の可視化や、機密情報の漏えい防止、ソフトウェアライセンスなどの IT 資産管理などが容易になり、企業のガバナンスを強化できます。

これらにより、運用監視や統制といったビジネス継続のために、IT 部門の人手に依存してきた業務を効率化できます。

*1 2024年2月:統合システム運用管理「JP1 Cloud Service」において生成 AI を用いた運用効率化・自動化に関する実証実験を開始

<https://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/soft1/jp1/notice/2024/0201.html>

*2 実証実験において、複数の対応マニュアルをベースとした対処方法を回答させた場合(生成 AI への質問を複数回実施した場合を含む)

近年、企業の IT 部門は、企業活動のデジタル化をリードする役割を担っており、これまで人手に頼ってきた運用業務の効率化が急務となっています。一方で、各種業務のデジタル化やリモートワークの普及により、マルチクラウド環境や多様なデバイスの活用が進み、企業の IT 環境は複雑化の一途をたどっています。このような状況下で、業務システムのレジリエンス向上や IT 環境利用の統制といったビジネス継続における IT 部門の役割の重要性も高まっています。

長年にわたりミッションクリティカルなシステムの運用を支援してきた日立は、こうした IT 部門の役割に寄り添い、運用管理基盤に生成 AI やクラウド技術などの最新テクノロジーを取り込み、IT 部門の業務効率化を支援し続けています。

今後も日立は、社会インフラを支えるミッションクリティカルなシステムや OT の領域に、生成 AI を活用したシステム開発や運用の自動化を適用し、企業や社会のイノベーションに貢献していきます。

JP1 Cloud Service の強化ポイント

(1) 生成 AI を対話形式で容易に利用できる生成 AI アシスタントによりアラート対応の初動を迅速化

システム全体の監視やオペラビリティを担うシステム管理「JP1 Cloud Service/System Management」において、運用オペレーターがダッシュボード上で、システムから発生したアラート(イベント・障害通知)を選択すると、生成 AI アシスタントがアラートに応じた質問文を自動作成します。運用オペレーターは、質問内容を確認し編集することもできます。また、生成 AI^{*3} により対処方法が回答されると同時に、根拠となる運用マニュアルや公開技術情報などのリンクも表示されるため、運用オペレーターは生成 AI の回答の妥当性を判断可能です。これにより、マニュアル類を確認する時間を短縮でき、アラート対応の初動を迅速化できます。

*3 生成 AI アシスタントが接続する生成 AI 環境については別途準備が必要。準備には生成 AI 環境の支援サービスを利用可能。

The screenshot displays the JP1 Cloud Service dashboard. On the left, there's a sidebar with a circular gauge and a tree view of system components. The main area shows a chat window titled 'インシデント「サービスAのレスポンス」' with a message from the AI assistant: 'インシデント「サービスA」のレスポンスタイムが警告状態となりました。*の対処方法を記載している資料についてツールを使って調べた結果を教えてください。' Below the chat, there are callouts: '① 発生したアラートに応じた質問文を自動作成(編集可能)' and '② 対処方法を自動回答。根拠となるマニュアルなどのリンクも表示'. At the bottom, an 'イベント一覧' table lists various events with columns for details, status, priority, event name, time, host, user, ID, and message.

詳細	対応状況	集約	重大度	イベントDB...	登録時刻	発生元ホスト名	ユーザー名	イベントID	メッセージ
i	対応済		エラー	135	2024-03-28 19:20:18	l-nvm015164		00007643	KNBC20019-E すべての定義ファイルの更新に失敗しました。
i	対応済		エラー	136	2024-03-28 19:23:08	l-nvm015164		00007643	KNBC20019-E すべての定義ファイルの更新に失敗しました。
i	未対応		情報	137	2024-03-28 19:23:54	l-nvm015164		00007642	定義ファイルを更新しました。(ファイル名: ai_assistant.yml, ファ...
i	未対応		情報	138	2024-03-28 19:26:48	l-nvm015164		00007642	定義ファイルを更新しました。(ファイル名: ai_assistant.yml, ファ...
i	対応済		エラー	139	2024-03-28 19:59:09	l-nvm015164		00007643	KNBC20019-E すべての定義ファイルの更新に失敗しました。
i	未対応		情報	140	2024-03-28 20:01:22	l-nvm015164		00007642	定義ファイルを更新しました。(ファイル名: ai_assistant.yml, ファ...
i	未対応		情報	141	2024-03-29 09:28:08	l-nvm015164		00007642	定義ファイルを更新しました。(ファイル名: ai_assistant.yml, ファ...
i	未対応		エラー	142	2024-04-02 14:50:48	l-nvm015164		00001000	サービスAのレスポンスタイムが警告状態となりました。

システム管理のダッシュボード：生成 AI アシスタントを利用中の画面イメージ

(2) 多様化するエンドポイントの資産管理を一元化し、企業のセキュリティ対策やガバナンスを強化

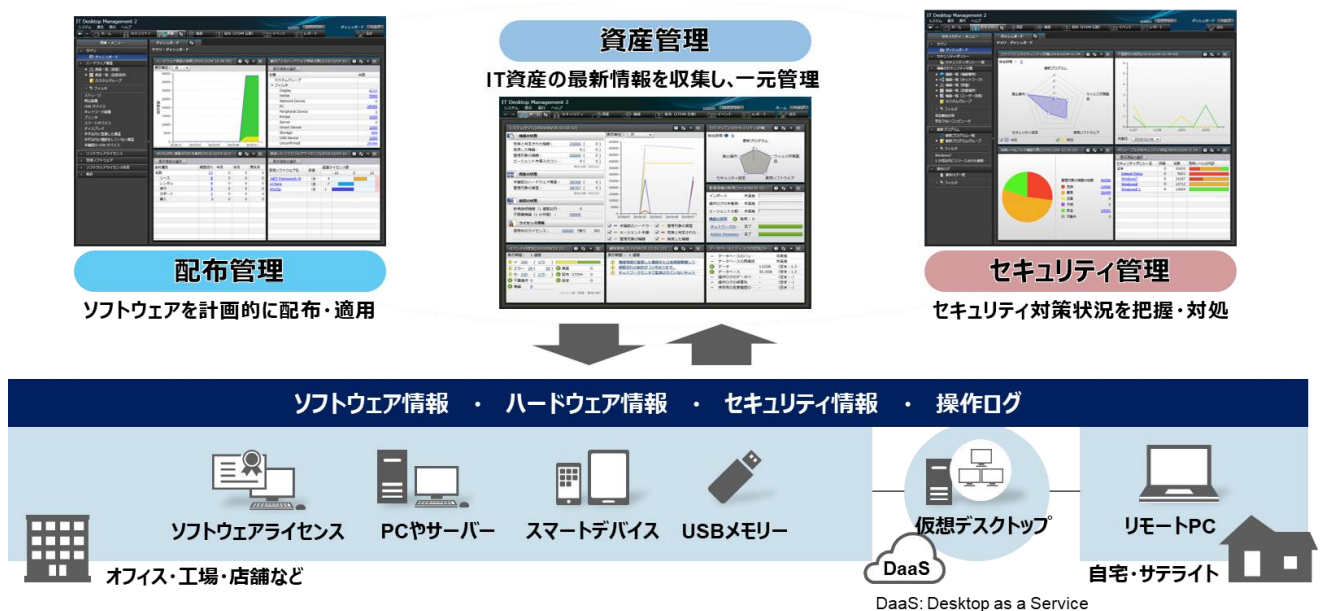
SaaS 版のエンドポイント管理「JP1 Cloud Service/Endpoint Management」は、従業員が利用する PC やスマートデバイス、拠点のサーバーなど、多様化する IT 機器のセキュリティ対策状況やソフトウェアライセンスなどの資産状況を一元的に管理し、企業のガバナンス強化を容易にするものです。以下の機能から、企業のニーズに合わせて利用プランを選択可能です。

<機能>

- ・資産管理：ソフトウェア情報・ハードウェア情報を自動収集し、最新情報にもとづく棚卸を通じ、IT 環境の適正化を支援。
- ・配布管理：従業員の業務に必要なソフトウェアや更新プログラムを、スケジュールに従って配布し、業務環境の統制を支援。
- ・セキュリティ管理：セキュリティ対策状況のチェックなどによりセキュリティリスクを見える化、操作ログの収集やデータの持ち出し制限により、きめ細かい情報漏えい対策を実現。

<活用例>

近年、従業員向けの OA 環境の管理サービスが充実してきましたが、機密情報を扱う業務においては、厳格な情報漏えい防止の必要性が高まっています。例えば、全従業員向けに Microsoft Intune でデバイスを管理している企業が本サービスを導入することで、特定業務で利用する ID の操作ログ取得やデータの持ち出し制限が可能となり、内部不正による情報漏えい対策を強化します。



エンドポイント管理の概要

今回強化した JP1 Cloud Service の価格と販売開始時期

名称	概要	価格(税別)	販売開始時期	
システム管理 System Management	[オブザーバビリティ] ハイブリッドクラウド環境全体を監視、 収集データを関連付け可視化。 ・生成 AI アシスタント*4	245,000 円/月～	4 月 26 日	
エンドポイント管理 Endpoint Management	[ガバナンス] 多様化する IT 環境を一元的に管理し、 セキュリティリスクを低減。 ・資産管理 (全てのプランで提供) ・配布管理 (スタンダード/ライト A で提供) ・セキュリティ管理	プラン別価格	4 月 26 日	
		スタンダード		490 円/ノード・月*5
		ライト A		300 円/ノード・月*5
		ライト B	390 円/ノード・月*5	

*4 生成 AI アシスタントが接続できる生成 AI 環境は Azure OpenAI Service。今後、拡充予定。生成 AI 環境は別途準備が必要。

*5 ノードは、管理対象となるデバイスのこと。最低 100 ノード以上の契約が必要。

関連 Web サイト

- ・統合システム運用管理「JP1」

<https://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/soft1/jp1/>

商標注記

- ・ Azure OpenAI Service、Microsoft Intune は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ・ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社日立製作所 クラウドサービスプラットフォームビジネスユニット
マネージド&プラットフォームサービス事業部

お問い合わせフォーム：<https://www.hitachi.co.jp/it-pf/inq/NR/>

以上