

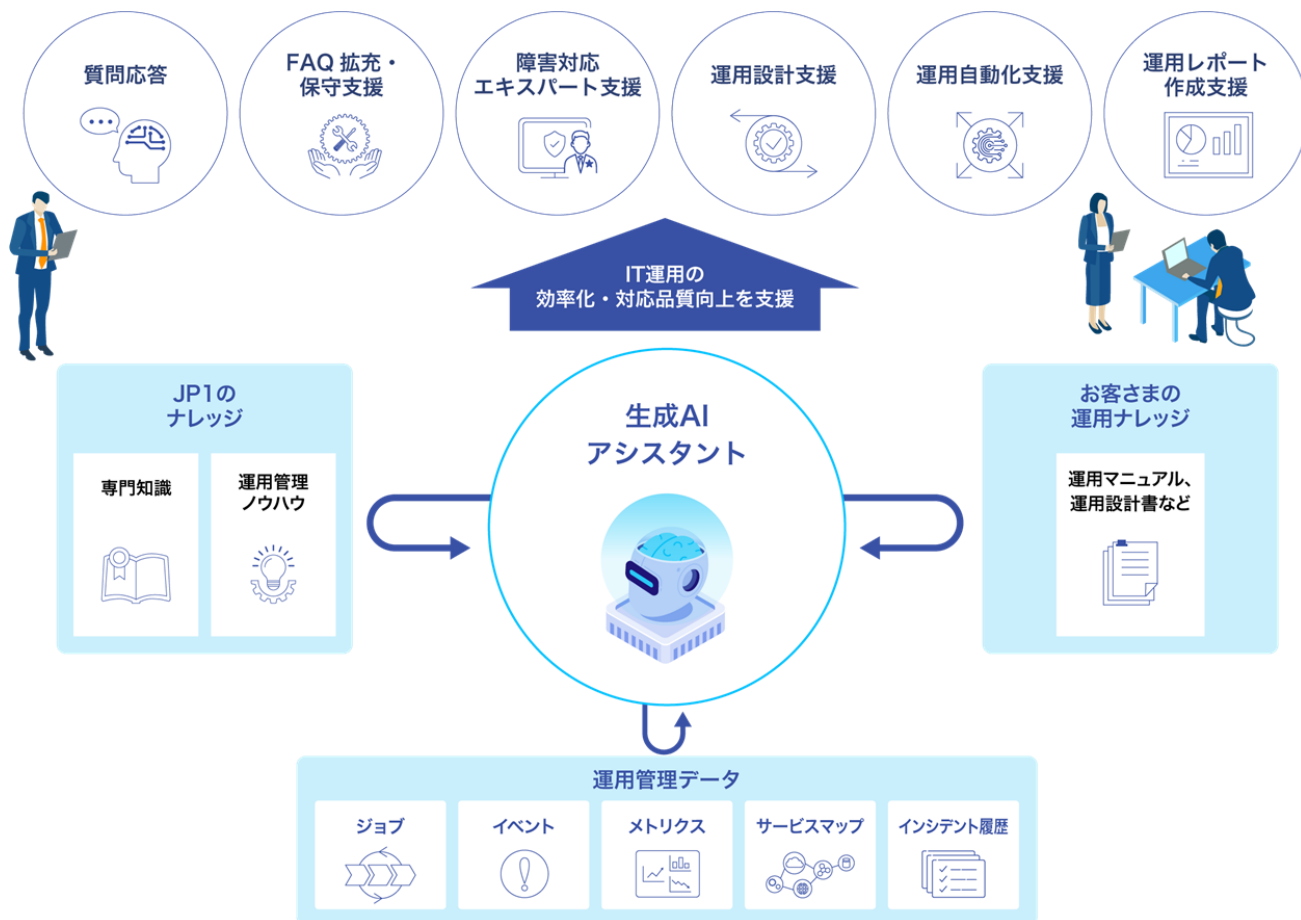
お知らせ

2024年2月1日

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 障害対応の効率化に向け、生成 AI の応答内容の正確性などを検証

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」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 2 月 1 日から行います。具体的には、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(開発中の機能)を用いて、運用オペレーターがシステム監視中に発生する各種イベント(メッセージ)への対応を効率化することを想定し、生成 AI の応答内容の正確性などを検証します。日立は本実証を第一弾とし、生成 AI を用いた運用効率化・自動化の適用範囲を拡大し、IT 部門の変革に貢献することをめざします。

日立は本実証の結果をもとに、運用オペレーターの障害対応を支援する生成 AI アシスタントの質問応答機能を、2024 年 4 月を目標に提供予定です。また今後、障害対応支援の高度化、運用設計や運用自動化の支援などにも、生成 AI アシスタントを順次適用していく計画です。



JP1 Cloud Service の生成 AI アシスタントによる運用効率化・自動化(将来像)

■背景

近年、企業のIT部門では急速なビジネス環境の変化に対応するため、IT人財をシステム維持から新サービス開発へシフトする動きが活発化しています。一方で、システム環境がマルチクラウドの利用などにより複雑化しており、ビジネス継続に必要なシステム異常の早期発見と迅速な回復を担う運用チームは負荷が増加しています。こうした状況の解決策として、急速に発展する生成AIを活用した運用効率化・自動化に期待が高まっています。しかしながら、生成AIの出力には誤りが含まれる可能性があり、運用品質に関わる業務を適切に支援できるかという実用化の課題が存在します。

■今回の実証の概要

ITシステム環境全体を監視するオペレーターが、運用監視中に発生する各種イベント(メッセージ)への対応方法を生成AIアシスタントを利用して調べるケースを想定し、生成AIによる応答の正確性を検証します。

・**実証期間**：2月1日～3月29日(予定)

・**実証環境**：

開発中のJP1 Cloud Service システム管理 と、接続する生成AI環境として Azure OpenAI Service、Amazon Bedrock を準備。

・**実証に利用する入力データ**：

日立のマネージドサービス部門のシステム運用業務を想定した運用マニュアルなどのドキュメント類、および疑似的に発生させる運用イベントなどの運用管理データを利用。

・**主な実証内容**：

生成AIアシスタントは、オペレーターに代わって、発生した障害イベントに応じた質問文を自動作成する。作成された質問文に対し、生成AIが運用マニュアルや公開技術情報を元に応答する。その応答内容(対処方法)に誤りが無いかなどを、専門家が評価。



実証の概要図

■今後の取り組み

日立は、今回得られる結果をもとに、JP1 Cloud Service において生成 AI アシスタントを 2024 年 4 月を目標に提供予定です。また、クラウドシステム運用の改善とその成熟度を向上するマネージドサービス「Hitachi Application Reliability Centers (HARC) サービス」に携わる SRE^{*1} エンジニアと連携して、クラウド運用の自動化のためのコード生成といった先進的なユースケースの実用化にも取り組んでいきます。

*1 Site Reliability Engineering : サイロ化している開発チームと運用チームの壁を取り払う DevOps の実践と、ソフトウェアエンジニアリングの手法を用いることにより、システムのアジリティ(機敏性)を生かしたまま、リライアビリティ(信頼性)、レジリエンス(回復性)とセキュリティを効果的に高めるためのシステム運用とサービス管理の方法論。

関連 Web サイト

- ・統合システム運用管理「JP1」生成 AI で変わるこれからの IT 運用とは？
https://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/soft1/jp1/feature/generative_ai/index.html
- ・Hitachi Application Reliability Centers (HARC) サービス
<https://www.hitachi.co.jp/products/it/harmonious/cloud/service/harc/index.html>
- ・日立の生成 AI の取り組み
https://www.hitachi.co.jp/products/it/lumada/spcon/generative_ai/index.html

商標注記

- ・ Azure OpenAI Service は、マイクロソフト 企業グループの商標です。
- ・ 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