kyndryl

AI を活用したネットワーク障害一次調査の高度化 少人数運用を支える内製開発への挑戦

Peach Aviation 株式会社 | 航空



データの価値を引き出し 業務変革につなげる取り組みを推進

Peach は「愛あるフライトを、すべての人に。」をビジョンに掲げ、国内線 25 路線、国際線 16 路線に就航し、気軽さや身近さに加え、新しい価値を提供するために挑戦し進化し続ける航空会社です。 2012 年 3 月の初就航以来、累計搭乗者数 7,500 万人を超え、日本の航空会社で第 3 位の規模へと成長しました。

2026 年には、創業 15 年を機にブランドをリニューアルし、ロゴの刷新や制服の一新を実施し、新たな機体デザインを発表しました。これは、これまでの「手軽な旅」という価値はそのままに、さらなる基本品質の向上を追求していく同社の次なるステージへの挑戦を体現するものです。

Peach 執行役員 IT 部門統括 DX 推進担当の前野純氏は「従来は特に価格を重視するお客様を意識したブランドでしたが、『もっと気軽な空の旅を、より多くの方へお届けしたい』との思いから、定時性や基本品質を磨き上げるとともに、Peach ならではの独自価値を追求し、次のフェーズへと歩みを進めているところです」と語ります。

同社は IT 基盤としてクラウドファーストの方針を掲げ、社内システムはクラウドと SaaS を中心に構成されています。その価値を享受する一方で、予約システムや運航システムといった各業務システムにデータが分散しているため、それらを組み合わせた分析がしづらいという副作用もありました。

そこで同社は早期から BigQuery を活用し、複数の業務データを集約・可視化する基盤を整備してきました。近年では AI を適用することでこのデータの価値を引き出し、業務変革につなげる取り組みを目指しています。

少人数で支える 24 時間 365 日の運用 AI 活用で突発対応に強い体制へ

Peach の IT 部門は、各チームが企画から運用、保守までを一貫して担う体制をとっています。少人数で効率よく動ける一方で、突発的な対応が求められると、計画していた業務が停滞してしまうことが課題でした。

前野氏は「障害発生時にログを確認し、大量の文字列を追い続け、原因や影響範囲を見極める作業は、担当者に大きな負担をかけます。だからこそ、機械的に処理できる調査や分析は AI に委ね、人は判断や本来注力すべき領域に時間を使えるようにしたいと考えていました。これは業務効率化だけでなく、従業員の働く環境を改善するうえでも大切なことです」と振り返ります。

同社 IT 部門統括 DX 推進担当 サイバーセキュリティタスクフォースの田野美樹氏は「アラートを受けて現場に駆けつける事後対応ではなく、将来的には未然防止として異常兆候の把握や早期対応につながる仕組みを実現できないかと考えていました」と AI への期待を語ります。

その最たるものがネットワークとセキュリティの領域です。同じくサイバーセキュリティタスクフォースの熊倉大輔氏は「インシ

デントが発生すれば、他の業務を止めて、影響範囲と原因を切り分けなければなりません。しかも、それは 24 時間 365 日いつ起こるかわかりません。担当者の負担を減らしながら、必要な情報をより早く、より的確に把握する仕組みが強く求められました」と説明します。

こうした課題への解決策として同社は AI に着目し、実際に前野氏の頭の中にも AI 活用のアイデアがあふれていたといいます。Google Workspace 環境を整備している同社は、生成 AI を利用している社員は 8 割を超えていました。しかし、高度な Google Cloud 上での開発業務を限られた IT リソースだけで継続的に進めることには課題があり、スピード感を持ってアイデアを実装することに課題を感じている側面もありました。

課題を自ら解決できる組織へ
ハンズオンで内製開発力を社内に蓄積

転機は、2025 年に開催された Google Cloud Next Tokyo でした。キンドリルがブースで、AI エージェントが障害を検知して通知するデモを実施していたところ、それが田野氏の目に留まったのです。

「当時としては珍しい先進的なデモでした。繰り返し訪問して説明を聞きながら、この仕組みを、熊倉が担当しているオフィスネットワークで通信遅延や不調などのトラブルが発生した際の対応に使えないだろうかと思い始めました。この課題については、他ベンダーにも相談を持ちかけましたが、返ってきたのは、既存技術を組み合わせた、多くの手動対応を必要とする提案でした。キンドリルに相談すると、最新の技術に関する知見が優れており、AI で広い範囲を自動化できることが確認できました」（田野氏）

比較検討を進めた結果、キンドリルをパートナーに選定し、AI を活用したシステム構築プロジェクトのフェーズ 1 が 2026 年 1 月から 6 月にかけて実施されました。

Peach では、まずは検知したエラーがすぐに分かる監視ダッシュボードの構築から始める想定でしたが、キンドリルの伴走支援を前提にロードマップを組み替え、難易度が高くても大きな効果が見込まれる AIOps（AI を活用したシステム運用）の仕組みづくりから着手することにしました。具体的には、ネットワーク機器ログを Google Cloud に集約した上で Gemini によって分析を行い、その内容を自然言語での対話で確認できる仕組みです。

その中で特に重視したのが、開発の内製です。田野氏は「課題の解決方法がないときに諦めるのではなく、今後自ら解決できるようになるために、内製化に必要な力をつけたかったのです。そこでキンドリルにハンズオン形式での支援を依頼したところ、ステップバイステップで、非常に優れたエンジニアから知



Peach Aviation 株式会社について

2011 年の創業以来『気軽な空の旅』という新たな選択肢を日本に広げてきました。新千歳、成田、中部、関西、福岡、那覇の 6 空港を拠点とし、国内線 25 路線、国際線 16 路線に就航しています。新しいコーポレートメッセージ「昨日までの私たちができなかったことを。」のもと、これまでの身近さ、気軽さに加え、新しい価値を提供するために挑戦し進化を続けます。安全運航を最優先に、テクノロジーや多様なアイデアを通じて基本品質と独自価値を今まで以上に磨き上げ、多くのお客さまから安心して選ばれる航空会社を目指しています。



識を吸収しながら取り組むことができました」と話します。

困難だったのは、ネットワーク機器のログデータを Google Cloud へ取り込む部分でした。そのままでは分析に耐える形でデータを格納できず、負担の大きな処理が必要になることがわかったのです。

そこでキンドリルは、オープンソースソフトウェアを独自に改修し、API と Webhook で取得したデータを加工して格納するモジュールを開発しました。田野氏は「当社だけでは対応が難しい状況でしたが、キンドリルの支援で形にすることができました」と語ります。

一次調査の所要時間が 30 分の 1 に短縮

こうしてフェーズ 1 で完成したのは、各空港やオフィスなど複数拠点に設置された各種ネットワーク機器のデータを Google Cloud 上に集約し、それを過去の障害ログやネットワーク関連資料などの同社のコンテキスト情報と合わせて AI が横断的に分析し、発生した障害について人間に報告する仕組みです。

従来はネットワーク障害が発生した際、アラートを受け、担当者が管理画面や問い合わせ状況を人の手で確認しながら原因を追う必要があり、一次調査には平均して約 30 分、ケースによってはそれ以上の時間を要することもありました。現在は対象の機器や調査したい日時を指定して「どんなエラーが出たのか調べてほしい」と AI に聞けば 30 秒～ 1 分程度で回答を得られるようになり、所要時間はおよそ 30 分の 1 に短縮されました。

このプロジェクトによる進歩

- 各拠点のオフィス・空港に設置された自社サービスを支える各ネットワーク機器のログを Google Cloud に集約する基盤を構築
- 集約したログを Gemini で分析し、その内容を自然言語での会話で素早く把握できる仕組みを実装
- ネットワーク障害発生時の一次調査を、平均約 30 分から約 1 分へ、およそ 30 分の 1 に短縮
- フェーズ 1 の検証では、機器情報等を踏まえた補足回答が得られるケースを確認。フェーズ 2 では、機器情報を踏まえ、さらに 1 歩踏み込んだ具体的な推奨対応策 (アクションプラン) の提示を AI が回答するなど精度向上に向けた取り組みが進行中
- キンドリルによるハンズオン形式の伴走支援により、AI 開発を自社メンバーの手で進められる内製開発力を強化

時として AI の回答は 100% 正確ではない点もあるものの、ログから読み取れる兆候から原因を分析し、機器情報別の粒度で具体的なアクションプランを提示する点について、ネットワークの専門家ではない田野氏は「自身の知識では気づきにくく把握できていなかった点を AI が補ってくれるので助かっています」とその価値を強調します。長年にわたりネットワークの運用管理を担ってきた熊倉氏は「障害対応は、これまでの経験で分かることも多いのですが、それが本当に正しいのかの『答え合わせ』に役立っています」と話します。

AI が現場に溶け込んだ環境を目指す

2026 年 8 月からはプロジェクトがフェーズ 2 に入りました。熊倉氏は「ネットワークに詳しくない人でも『少し遅いけれど、どうしたのか』といった感覚的な質問からでも、精度の高い的確な回答が返ってくるようにしたいです。また、能動的な通知機能も実装する予定です」とブラッシュアップについて説明します。

田野氏は、ネットワーク以外への横展開も視野に「どのように入力すればうまく結果が返ってくるかを考えずに済む仕組みに昇華させ、さまざまなシステムに応用可能な基盤に整えたいです」と続けます。

前野氏は、さらにその先を見据えて「現場の一人ひとりが必要とする情報をより適切なタイミングで届けたいと考えています。長期的には、現場の中に AI が溶け込み、知らないうちに AI を使っている環境を目指します。実現したいアイデアは豊富にありますので、その実現を今後もキンドリルにサポートしていただけるとありがたいです。加えて、“井の中の蛙” にならないように、グローバルの動向や知識を提供していただきたいです」と期待を寄せます。



前野 純 氏
Peach Aviation 株式会社
執行役員
IT 部門統括 DX 推進担当



熊倉 大輔 氏
Peach Aviation 株式会社
IT 部門統括 DX 推進担当
サイバーセキュリティタスクフォース



田野 美樹 氏
Peach Aviation 株式会社
IT 部門統括 DX 推進担当
サイバーセキュリティタスクフォース



五十嵐 智生
キンドリル ジャパン株式会社
Associate Partner, Consult Partner



臼杵 翔梧
キンドリル ジャパン株式会社
Senior Lead, Cloud & AI Architect



青波 勇人
キンドリル ジャパン株式会社
Senior Managing Consultant, Consult Partner

kyndryl

© Copyright Kyndryl Inc. 2026.　無断転載を禁じます。

本資料は最初の発行日の時点で最新のものであり、Kyndrylによって随時通知なしに変更される場合があります。

すべての製品およびサービスが、Kyndrylが事業を展開しているすべての国において利用できるわけではありません。

Kyndrylの製品およびサービスは、それらが提供される際に適用される契約条件に従って保証されます。

引用されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ記載されています。

実際の結果は特定の構成や稼働条件により異なる場合があります。