



<プレスリリース カテゴリー：新商品・サービス発表>

2023 年 9 月 15 日

報道関係者各位

アイビーシー株式会社

「IT 障害をゼロにする」新機能と新サービスをリリース
System Answer G3 新機能「CX 監視オプション」
24 時間 365 日で IT 障害の初動対応支援を行う「IT 障害 119 レスキュー」

アイビーシー株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：加藤 裕之、以下 IBC）は、IBC が開発・販売するシステム情報管理ソフトウェア「**System Answer G3**」（以下 G3）において、ユーザーの体感するレスポンス（カスタマーエクスペリエンス）を可視化する新機能「**CX（カスタマーエクスペリエンス）監視オプション**」および全てのお客様の IT 障害の初動対応支援を 24 時間 365 日で行う新サービス「**IT 障害 119 レスキュー**」を 2023 年 9 月 15 日にリリースいたしましたので、お知らせいたします。

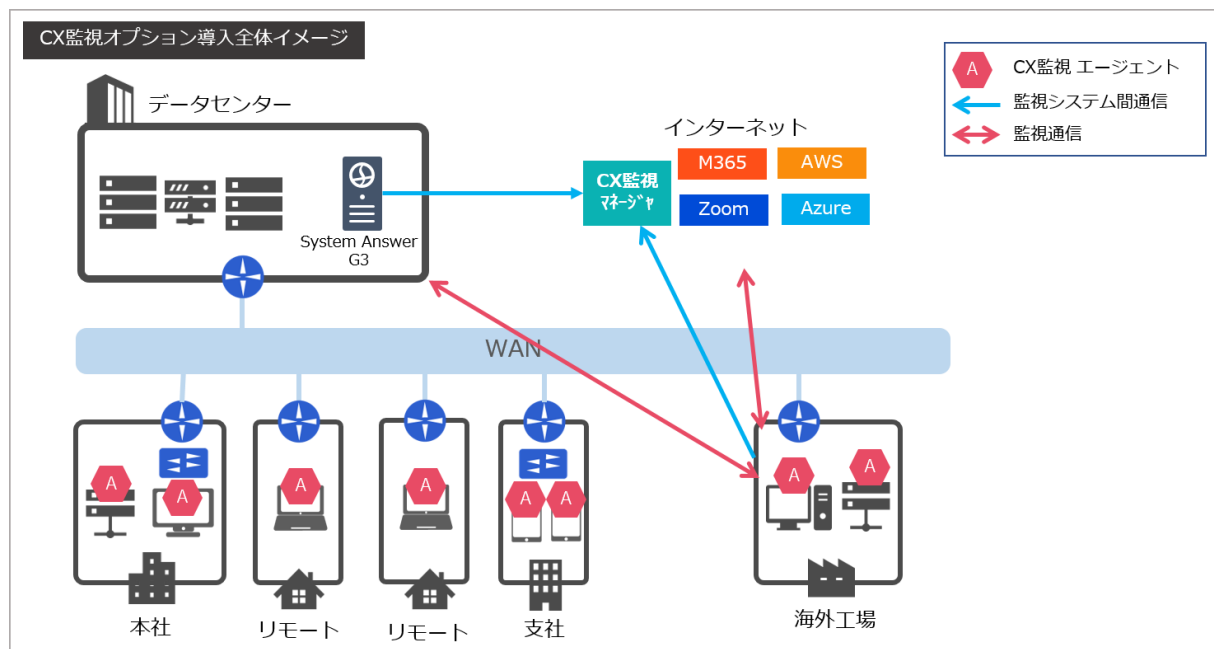
新型コロナウイルス感染症の拡大が落ち着き「アフターコロナ」への移行、ロシア・ウクライナ情勢緊迫の長期化等、我々を取り巻く経済社会の動きは目まぐるしく変化し、人と人が接触しない中でのコミュニケーション・情報伝達的手段として IT の導入や活用が世界中で大きく進みました。また、急激な変化の隙を狙ったかのようなランサムウェアによる企業の IT システムへの攻撃が急増し、昨年は日本国内でも過去最多となる被害が報告されています。このような情勢下でのシステム障害の切り分けや、早期検知・早期復旧はますます複雑化する中で、本業に集中するためには、情報システムの運用における負担を軽減していかなくてはなりません。

IBC はこれまで、「**IT 障害をゼロにする**」ために必要な予兆検知や分析等の機能を当社の G3 へ実装してきましたが、新たに、ユーザー端末からクラウドサービスまでのユーザーのレスポンス体感を可視化する「**CX（カスタマーエクスペリエンス）監視オプション**」を G3 の新機能として本日よりリリース、さらに、これまで当社の提供する次世代 MSP サービス「**SAMS**」（以下 SAMS）をご利用中のお客様のみに提供していた「**IT 障害 119 アドバイザリー**」の提供範囲を全てのお客様へと拡大、「どこに相談したらよいかわからない」という IT 障害に関する悩みを解決する「**IT 障害 119 レスキュー**」としてサービスリリースいたします。これまで後手にまわっていた IT 障害へのプロアクティブな対応を可能とする当社の製品やサービスを活用いただくことで、お客様の事業の継続性に貢献してまいります。

【CX（カスタマーエクスペリエンス）監視オプションとは】

Linux エージェントからアクセス対象の URL や FQDN、IP アドレスに対する応答値、パケットロス、経路情報、コンテンツ毎の時間計測を可視化します。本機能を利用することで各エージェントからアクセス対象先までのネットワークパス(経路間の応答値やパケットロス率など)、ページロード(WEB サイト等の CSS ファイルや Java スクリプトなどのコンテンツの読み込み時間)を表示することができます。G3 と連携することで計測値に対するしきい値やタイムアウト、エラーアラートを検知できます。

- クライアントからクラウド（サーバー）へのレスポンスの遅い原因を可視化
- ユーザー視点のサービスレベルを把握し、顧客満足度を向上
- 複雑化したネットワーク環境における通信遅延の早期検知、迅速なボトルネック特定を行い、ネットワーク品質の向上
- 問題の切り分けから復旧までの時間を短縮し、TCO 削減に貢献



【図 1：CX 監視オプション導入全体イメージ】

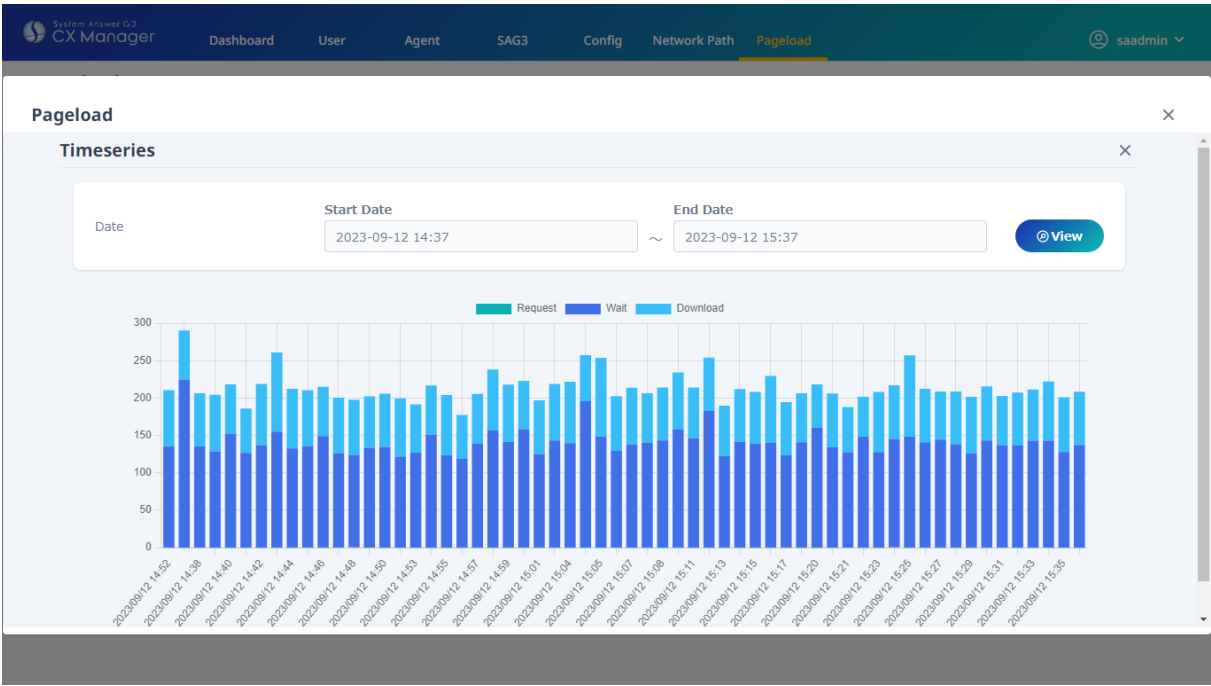
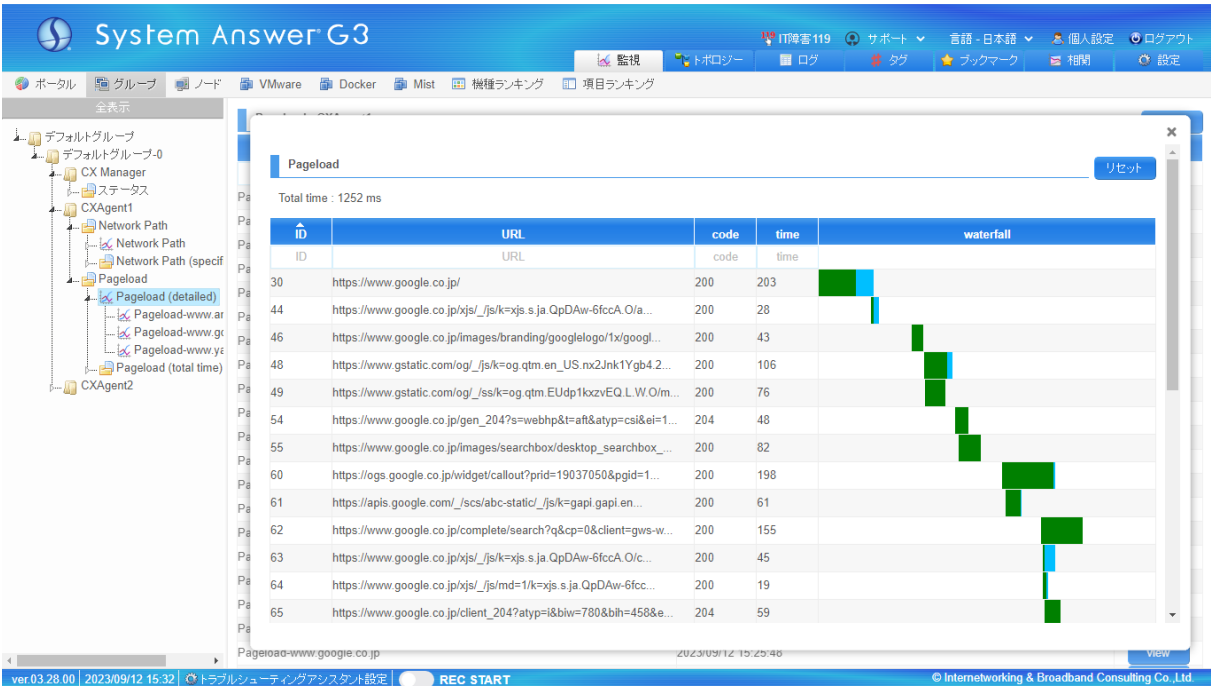
<主な機能>

○ネットワークパス表示機能

監視元となるエージェントから監視先までのネットワークパスを、ホップ毎に IP アドレス、応答値（平均、最大、最小）、パケットロス、ジッターなど詳細な情報を表示します。

また、測定された内容が前回値と比較し大きくかい離する場合に警告をおこなうなど、利用者に認識しやすい、わかりやすい機能を提供します。

ト環境から実行することでユーザーの体感値をそのまま数値化し改善が可能であるため、早期原因特定、CX（カスタマーエクスペリエンス）向上につながります。



【図 3： ページロード 画面イメージ】

<提供詳細>

- 提供時期：2023 年 9 月 15 日

- 提供形態：System Answer G3 v03.28-00

※CX マネージャー年間ライセンスをご購入いただくと、顧客専有のマネージャー環境が払い出されます。

G3 を既に利用している場合、項目数ライセンスに余りがあれば、CX マネージャー年間ライセンスを追加し、G3 のバージョンを v 03.28-00 にバージョンアップいただくことでご利用開始できます。

連携する G3 のモデルは問いません。(但し、インターネット疎通出来ることが条件です。) IBC 環境と VPN 接続をする必要はございません。

- 提供価格：2,400,000 円（税抜）

※System Answer G3 CX マネージャー 年間ライセンス（Basic）の費用です。

※G3 をご利用でない場合、別途 G3 のライセンスをご購入いただく必要がございます。

【IT 障害 119 レスキューとは】

障害の切り分けから被疑箇所の洗い出しを 24 時間 365 日、無償（※1）にて提供する緊急障害対応支援サービスです。本サービスは、全てのお客様を対象に IBC ホームページの専用受付フォーム（https://system-answer.com/contact/it119_contact/）から、2023 年 10 月 2 日より受付を開始いたします。G3 ご利用中のお客様は、G3 の画面上にある「119」ボタンからの受付も可能です。（※2）

（※1）無償対応期間は受付から最大 2 日間です。以下「サービス概要」の表にある初動対応支援のみが無償対応の範囲です。本調査等の対応が必要な場合は、別途個別に御見積させていただきます。

（※2）G3 の画面上からは、03.28-00 バージョンへアップデートして頂く必要がございます。

<サービス概要>

- 提供時期：2023 年 10 月 2 日（月）9 時 00 分より受付開始
- 提供価格：受付から最大 2 日間の初動対応支援については無償
それ以降の対応については、別途御見積となります。

サービス名	IT 障害 119 レスキュー	
対象	全てのお客様	System Answer シリーズ及び SAMS ご利用中のお客様
受付方法	専用フォーム	専用フォーム/電話（※3）
受付時間	24 時間 365 日	
対応時間	24 時間 365 日	
緊急対応	初動対応支援 - Web 会議によるヒアリング/状況把握 - 被疑箇所の洗い出し - 本調査方針の報告	
本調査	必要に応じて別途御見積	
費用	最大 2 日間までは無償で対応	

（※3）電話番号は、専用フォーム上に記載されております。

<企業情報>

【アイビーシーについて】

IBC は、2002 年の設立以来、性能監視分野に特化した事業を展開しており、IT システムの稼働状況や障害発生の予兆などを把握する IT システム性能監視ツールの開発・販売およびコンサルティングを手掛けています。

社 名：アイビーシー株式会社

本 社：〒104-0033 東京都中央区新川 1 丁目 8 番 8 号 アクロス新川ビル 8F

代 表 者：代表取締役社長 加藤 裕之

設 立：2002 年 10 月

事業内容：IT システム性能監視ツールの開発/販売/サポート

IT システムの性能評価サービス

IT システムの設計・構築、コンサルティング

IoT セキュリティ基盤サービスの開発/提供

各種機器、ソフト販売

<本件に関するお問い合わせ>

■アイビーシー株式会社

電話 : 03-5117-2780

E-mail : info@ibc21.co.jp

※本プレスリリースに記載されている社名、サービス名などは、各社の商標あるいは登録商標です。