

「誰かが直した過去エラー」も 「世間の既知バグ」も Google Cloudに構築した AIエージェントが瞬時に発見！ 属人化を防ぐ運用ハック

クラウドエース株式会社 第三開発部

廣瀬 隆博、村田 会富

自己紹介

スピーカー

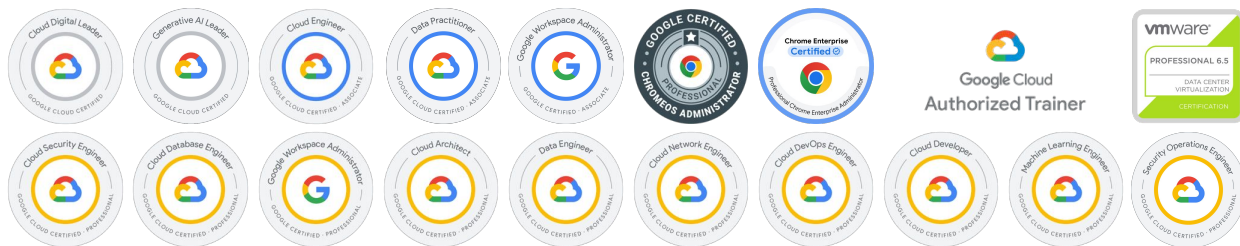


廣瀬 隆博 (Hirose Takahiro)

クラウドエース株式会社 第三開発部 シニアエキスパート

Google Cloudのインフラ エンジニアですが、オンプレミスの経験も豊富

- Google Cloud Partner Top Engineer 2024 , 2026
- Google Cloud Partner All Certification Holders 2025
- Google Cloud 認定トレーナー



スピーカー



村田 会富 (Murata Kaito)

クラウドエース株式会社 第三開発部

Google Cloudのテクニカルサポートに従事

実は最近担当した12件の対応の内、
半数の対応が公開されている情報で解決できる内容だった



[@kaitom03](#)



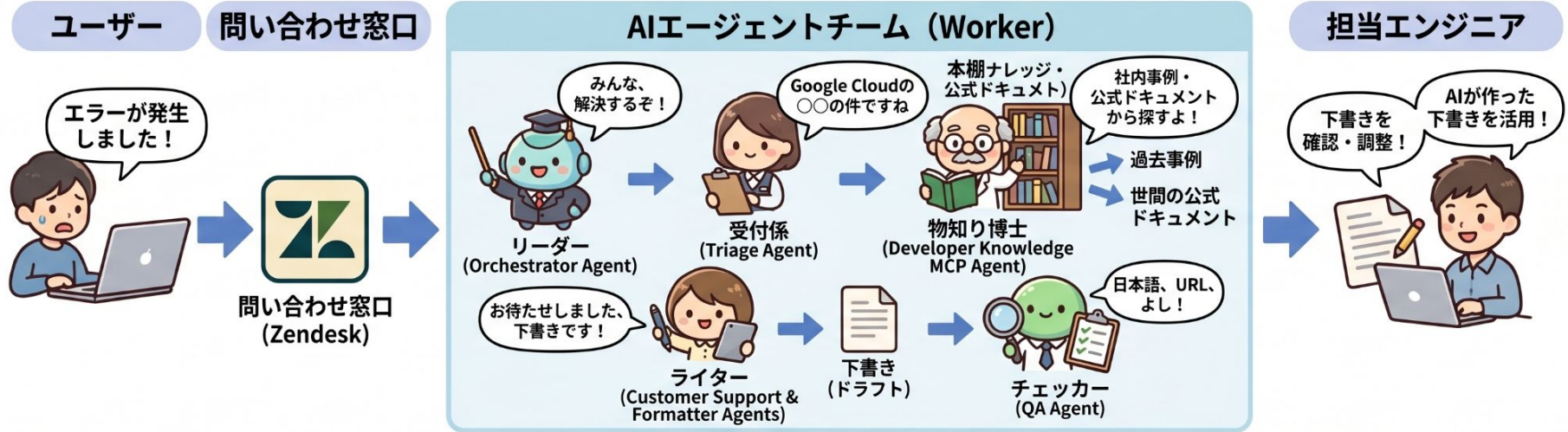
私たちはなぜ

今日も頭を抱えるのか？



Google Cloudに AIエージェントを構築した

AIエージェントと連携するサポートシステムの仕組み



ユーザーのメリット

- ・迅速に解決！
- ・正確な情報！



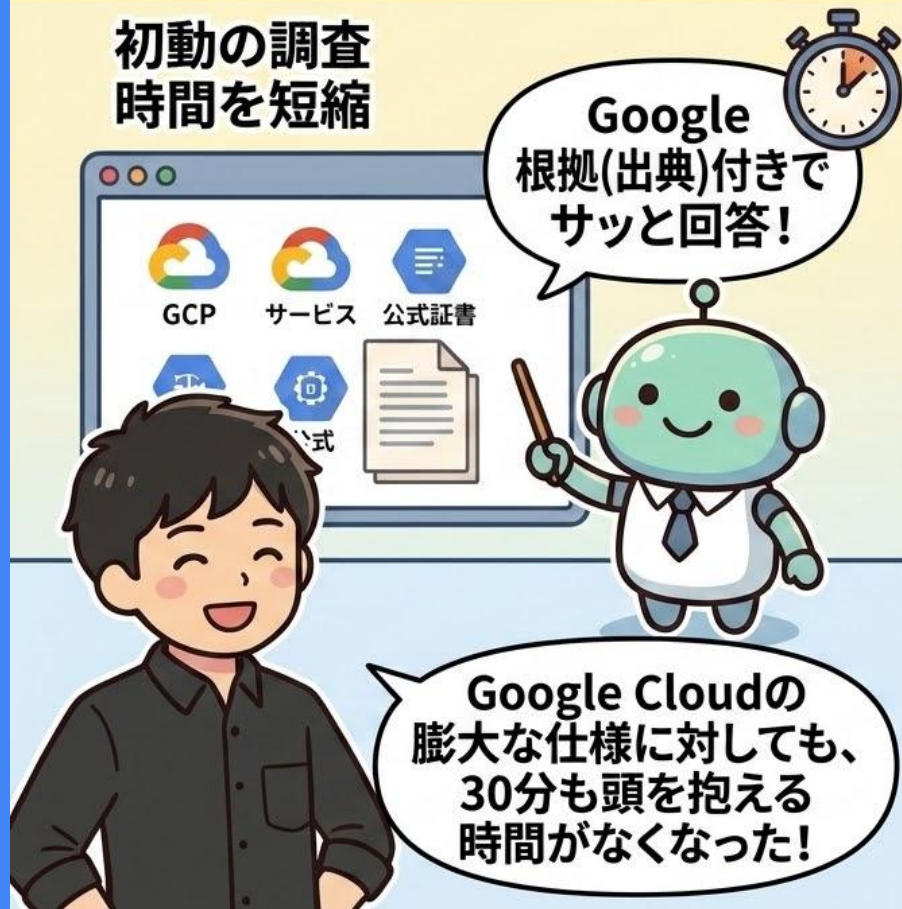
担当エンジニアのメリット

- ・30分頭を抱えるトイル（不毛な時間）から解放！
- ・属人化を解消！
- ・効率的な対応！

AIの光と影

AIの「光」(得意なこと)

初動の調査
時間を短縮



AIの「影」(苦手なこと)

ファイルが多すぎて
読み込めない...



AIと人間の

「これからの向き合い方」

判断に
集中できる!

30分悩む時間が
なくなった!

FINISHED

FINISHED

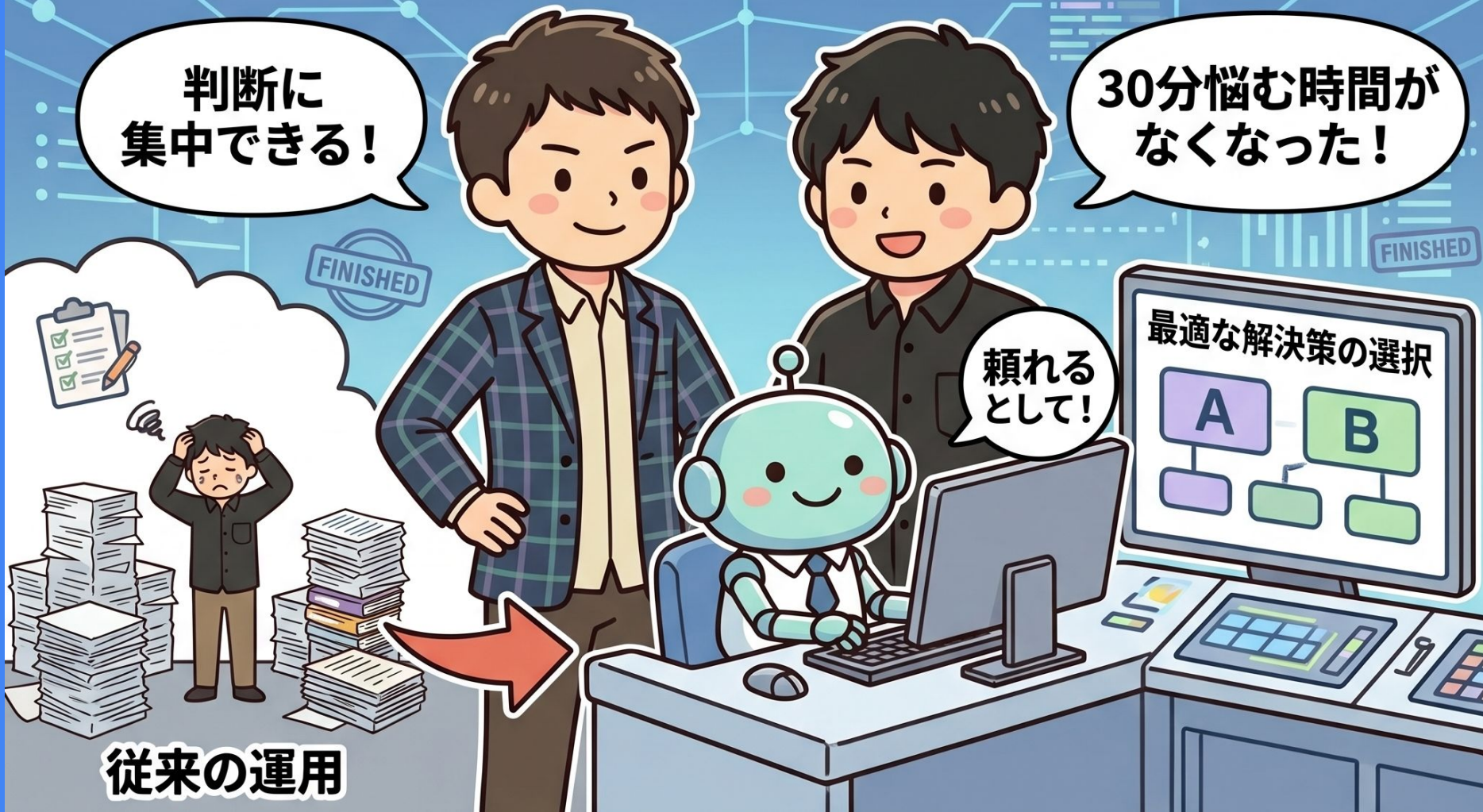
頼れる
として!

最適な解決策の選択

A

B

従来の運用



現在：
初動調査の自動化



ドラフト作成完了!



顧客連絡の内容
(チケット、メール、電話)



お客様の意図や、
チームの状況を
理解します

GCS



チーム内チャット
のやり取り

SUPPORT

より
嬉しい!



状況に応じた
的確な「アドバイス」
が欲しい!



これでチームの
意思決定が
スピードアップ!

Thank you.