仕組みで速く、チームで強く。インシデントレスポンス実践ガイド

インシデントの重大度（Severity）設計ガイド

― 迷わず、すばやく動くための決め方 ―

Waroom by Topotal

こんな悩みはありませんか

Waroom

インシデントのたびに、こんな場面が起きていませんか

どれから対応するか迷う

優先順位の判断が、人によって違う

軽い問題にも全員が集まる

深夜でも関係者が呼ばれ、疲弊する

深刻さが伝わらない

経営や顧客対応の担当と、温度感がずれる

重大度（Severity）は、チームの判断と行動をそろえる共通言語です

この資料では、重大度の定義の仕方と、運用のポイントを紹介します

本資料は、Topotal のブログ記事「インシデントの重大度（Severity）とは？」をもとに構成しています

1章

重大度とは

重大度が何を表す指標なのか、決めておくとチームに何が起きるのかを確かめます。

重大度は、インシデントの「トリアージ」

Waroom

限られた人と時間で、どれから対応するかをすぐ決める。災害医療と同じ発想です

	災害医療の現場	インシデント対応の現場
困りごと	傷病者が多く、医療者が足りない。全員を同時には治療できない	問題が重なり、対応できる人が足りない。全部を同時には直せない
解決策	黒 救命困難 / 赤 緊急 / 黄 準緊急 / 緑 軽症	CRITICAL 最優先 / HIGH 急ぐ / WARNING 営業時間に / INFO 通常業務で
得られること	タグの色を見れば、誰から治療するかが全員にわかる	ラベルを見れば、どれから対応するかが全員にわかる

重大度とは：影響の深刻さを分類し、対応の優先度を決めるための指標です

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

重大度を決める4つのメリット

Waroom

重大度は、組織全体で対応と判断基準を切り替えるための「共通言語」です

優先順位が決まる

どれから対応するか、深夜でも動くべきかを判断できる

人を割り当てやすい

軽いものは少人数で、深刻なものは複数の役割で対応する

期待値がそろう

連絡やエスカレーションの進め方を、関係者と合わせられる

改善につながる

重大度ごとに傾向を見て、繰り返す原因に手を打てる

ポイント：重大度は、対応に入る人数を増やしたり減らしたりする「調整弁」になります

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

2章

重大度を定義する

段階の数とラベルを決め、レベルごとの基準と行動を1枚の表にまとめます。

段階の数とラベルを決める

Waroom

段階の数にも、ラベルの付け方にも、いくつかの選択肢があります

段階の数

3段階

シンプル。評価は大まかになりやすい

4段階　Waroom の標準

細かさと扱いやすさの中間

5段階

細かく分けられる。運用は複雑になりやすい

ラベルの付け方

数字（P0〜P4、SEV1〜SEV5）

海外の事例や、伝統的なツールで広く使われている

単語（CRITICAL〜INFO）　Waroom の標準

近年のツールで増えている。意味が直感的に伝わる

日本語（緊急・高・中・低 など）

英語に慣れていないメンバーにも伝わる

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

定義例①　影響度と緊急度

Waroom

レベルごとに「どれくらい深刻か」と「いつまでに着手するか」を表にします

重大度	影響度（どれくらい深刻か）	緊急度（いつまでに着手するか）	オンコール
CRITICAL	重要な機能が、全体または大多数の顧客で停止・深刻に劣化	即時に対応（24時間365日、すぐ着手）	呼び出す
HIGH	大多数の顧客に、明らかな不便が生じる劣化	迅速に対応（24時間365日、15分以内に着手）	呼び出す
WARNING	一部の顧客に、軽い体験の劣化	営業時間内に、ほかの業務より優先して対応	営業時間内のみ
INFO	目立った劣化がない、またはごく軽い影響	通常業務と並行して、勤務時間内に対応	呼び出さない

ポイント：夜間・休日も人を呼び出すのは CRITICAL と HIGH だけ。誰を呼ぶかは次のページで決めます

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

定義例②　オンコールとコミュニケーション

Waroom

同じ表に「誰を呼ぶか」と「誰に伝えるか」も書き、行動まで決めておきます

重大度	オンコール（誰を呼ぶか）	コミュニケーション（誰に伝えるか）
CRITICAL	**対応できる関係者全員を呼び出す**	経営幹部に通知。全顧客への公開の告知を検討
HIGH	**該当するエンジニアチームを呼び出す**	関連チームのリーダーに通知。影響を受けた顧客への連絡を検討
WARNING	**営業時間内のみ呼び出す**	関連チームのマネージャーに通知。重要な顧客のみ対応を検討
INFO	**呼び出さない**	関連チームのマネージャーに通知。顧客への通知は不要

ポイント：各レベルに具体的な行動がひも付いていることが、使える定義の条件です

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

定義例③　ポストモーテムの要否

Waroom

書くかどうかも同じ表に加えておけば、対応後の判断に迷いません

重大度	ポストモーテム	扱い方
CRITICAL	必須	必ず書き、原因と再発防止策をチームで振り返る
HIGH	必須	必ず書き、原因と再発防止策をチームで振り返る
WARNING	任意	学びがありそうなときに書く
INFO	不要	書かなくてよい

ポイント：重大度は対応中だけでなく、対応後の振り返りの基準としても使えます

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

3章

重大度を運用する

定義した重大度を、現場で迷わず使い続けるためのポイントを紹介します。

迷ったら「UNKNOWN」で起票する

Waroom

判断に迷って初動が遅れないよう、重大度を「保留」にできるレベルを用意します

STEP 1

まず起票する

UNKNOWN

重大度がわからなければ、保留のまま始める

STEP 2

状況をつかむ

影響の範囲と深刻さを、対応しながら調べる

STEP 3

重大度を確定する

わかった時点で、4段階のどれかに更新する

慣れていない人も、起票しやすい

影響の大きい判断ほど、ためらいやすい

熟練者にも役立つ

その場では即断できないケースがある

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

定義を形だけにしない3つのポイント

Waroom

いちばん大切なのは、現場で実際に使える定義であることです

事前に合意する

インシデントが起きる前に、組織で共通認識をつくる

行動とひも付ける

各レベルに、呼び出しや連絡などの具体的な行動を決める

定期的に見直す

現場の声を集め、サービスの特性に合わせて調整する

共通認識をつくることが、効率的なインシデント対応の第一歩

開発チームだけでなく、顧客対応や経営など、関係する部門とも内容をそろえます

出典：Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介」

Waroom なら、重大度をすぐ運用できる

「4段階＋UNKNOWN」の重大度を標準で備え、起票から呼び出しまでをつなぎます

Waroom 標準の重大度

CRITICAL	最優先で対応
HIGH	急いで対応
WARNING	営業時間内に対応
INFO	通常業務の中で対応
UNKNOWN	判断を保留

単語のラベル

初めての人にも伝わる。日本語にも変更できる

Slack で完結

重大度を付けて起票し、状況に応じて更新できる

オンコールと連動

重大度に応じて、呼び出すかどうかを設定できる

迷わず起票

判断がつかなければ、UNKNOWN で始められる

出典：Waroom 公式サイト「機能詳細」「オンコール」 / Topotal「インシデントの重大度（Severity）とは？」

まずは、定義表を1枚つくることから

Waroom

重大度は、組織でインシデントに向き合うための共通言語です

STEP 1

表をつくる

次のページのテンプレートに、自社の基準を書き込む

STEP 2

合意する

開発・顧客対応・経営など、関係者と内容をそろえる

STEP 3

使って見直す

インシデントのたびに使い、定期的に調整する

インシデント対応の仕組みづくりを、ご支援します

Topotal は、インシデントレスポンス SaaS「Waroom」と SRE の技術支援を提供しています。お気軽にご相談ください。

お問い合わせ：https://waroom.com/contact

重大度の定義表テンプレート

Waroom

空欄を自社の基準で埋めて、チームで合意してください

重大度	影響度	緊急度	オンコール	コミュニケーション	ポストモーテム
CRITICAL					
HIGH					
WARNING					
INFO					

影響度：どれくらい深刻か / 緊急度：いつまでに着手するか / オンコール：誰を呼ぶか / コミュニケーション：誰に伝えるか / ポストモーテム：書くかどうか

記入例は8〜10ページにあります。判断がつかないときのために「UNKNOWN」を加えるのもおすすめです

参考文献

Topotal（日本語）：インシデントの重大度（Severity）とは？組織的なインシデントレスポンスに役立つプラクティスのご紹介（2025年8月）

Topotal（日本語）：Waroom 公式サイト「機能詳細」「オンコール」

FireHydrant：Incident severity: why you need it and how to ensure it’s set

Splunk：Incident Severity Levels 1-5 Explained

Honeycomb：Against Incident Severities and in Favor of Incident Types

Medium：Incident severity levels

本資料は1つ目の記事をもとに構成しています。3つ目以降は、その記事が参考文献に挙げている英語の資料です