

PXP社：Splunk Cloudを使い、プラットフォームのレジリエンスと稼働率を確保

主な課題

PXP社は、データを包括的に相関付ける機能を使って業界トップクラスの稼働率を維持するとともに、プラットフォーム全体にわたり可視性を高めて運用の規模拡大と最適化を実現する必要がありました。

主な成果

Splunk Cloud Platformを使うことにより、4年間にわたり99.996%という稼働率を安定して維持し、信頼できるパートナーとして顧客に24時間365日の決済サービスを提供しています。



業種：金融

製品：Splunk Cloud Platform

ソリューション：プラットフォーム

決済を一層スマートに

世界有数の決済プロバイダーであるPXP社にとって、稼働率は成功を左右する最も重要な指標です。今の時代、顧客のロイヤルティを一度失ったら、取り戻すチャンスはありません。決済の失敗は、単なる技術的な問題ではなく、取引の損失や顧客の不満につながります。同社はBetMGM、Urban Outfitters、Abercrombie & Fitch、Chipotleといった大手企業を顧客に抱えており、最高水準の稼働率を維持するため、信頼性の高いソリューションを求めています。PXP社の最高情報責任者、Dwayne Thomas氏は次のように語っています。「決済サービスでは、信頼がすべてです。加盟店は、顧客との信頼関係を守るために当社を利用しています。そのため、当社のインフラには絶対的な堅牢性が必要となります」。そこに登場するのが、**Splunk Cloud Platform**です。

安定稼働が顧客満足度を高め、ビジネスの成長を促進

長期的な視点に立ったインフラのスケーリングと成熟度の高い運用により、PXP社は過去4年間以上にわたり99.996%という驚異的な稼働率を達成しました。この成果を支えているのは、レジリエンスを支える主要な要素である、強固なCI/CDプロセスや顧客監視といったものです。それらすべては、Splunk Cloud Platformが基盤となっています。

CI/CDパイプラインと自動検証により、新機能を安全かつ迅速に提供できます。PXP社のエンジニアリングチームは、包括的なテストデータ、パフォーマンスのベンチマーク、負荷テスト、デプロイの検証を通じてリリースを検証することによって、変更の影響を評価しています。これにより、変更が意図したとおりに機能し、リスクが適切に管理されていることを確認できます。

PXP社は、複数プラットフォームにわたるSplunkのオペラビリティを活用して、取引の全体像やフットプリントを包括的に把握しています。これにより、顧客の取引を広範囲にわたってプロアクティブに監視し、アクティビティの低下を検出するとともに、システム停止などの潜在的な問題による影響が業務に及ぶ前に顧客へ通知しています。Thomas氏はこう説明します。「ダウンタイムのコストは、当社にとって最大のリスクです。B2Bサービスプロバイダーとして、常に最終顧客のことを考え、価値ある成果を実現するソリューションを提供しようと全力を注いでいます」

成果

99.996%

高稼働率を
4年間にわたり達成

100%最適化

豊富なコンテキストが
付加されたアラート

**ほぼ瞬時に
検出**

MTTDを最小化

データを包括的に関連付けて、検出と対応を強化

Splunk Cloudでさまざまなソースのデータの関連付けを行うことにより、異常検知と根本原因の特定が飛躍的に迅速化しました。以前は、複数ソースにわたるデータの監視と集約を手作業で行って全体像を把握しており、最初の分析だけで15分以上かかっていた。現在では、豊富なコンテキストが付加され最適化されたアラートがSplunk Cloudから提供されるので、PXP社の一次対応チームは異常をほぼ瞬時に検出できるようになりました。通常は発生から1分以内に検出できます。一次対応チームは、コンテキストを含むアラートデータに基づいて、問題を適切な担当チームに即座に振り分けます。これにより、トリアージや解決が迅速化されます。このスピーディなプロセスが、ダウンタイムを最小限に抑え、システムの信頼性を確保するうえで非常に重要なものとなっています。

Splunkによる包括的なデータの収集と分析は環境全体に及び、構造化されたログインフラ、非構造化データベース、仮想マシンをカバーしています。これによって同社の各チームは、多種多様なコンポーネントにわたるパフォーマンスメトリクスを関連付けできるようになりました。環境全体を包括的に可視化することで、ある領域で発生した問題がシステム全体にどのような影響を与えるかを把握できます。これにより、根本原因を正確に特定し、ダウンタイムを招くインシデントの発生頻度を低減し、CI/CDプロセスやコードの更新を適切に検証できるようになります。



決済サービスでは、信頼がすべてです。加盟店は、顧客との信頼関係を守るために当社を利用しています。そのため、当社のインフラには絶対的な堅牢性が必要なのです。

PXP社、CIO (最高情報責任者)、
Dwayne Thomas氏



ダウンタイムのコストは、当社にとって最大のリスクです。B2Bサービスプロバイダーとして、常に最終顧客のことを考え、価値ある成果を実現するソリューションを提供しようと全力を注いでいます。

PXP社、CIO (最高情報責任者)、
Dwayne Thomas氏

信頼性の高い取引を常時提供

PXP社は、技術的なインサイトに基づいて実際のビジネスへの影響を把握できるようにすることで、シームレスで信頼性の高い決済サービスを提供し、加盟店の収益向上に貢献しています。しかし、顧客のニーズは日々変化しています。Thomas氏はこう語っています。「決済プロバイダーとして、高いセキュリティ、レジリエンス、スケーラビリティは期待されて当たり前です。いま企業から求められているのは、ビジネスを最適化し、収益向上につなげることです」

同社は、Splunkによるリアルタイムのデータ相関を活用して、加盟店にビジネス最適化サービスを提供しています。複数の決済プロバイダーにおける顧客のアクティビティや成功率を分析することで、取引の低下を予測して回避します。その上で最適な決済方法を提示して取引の成功を維持します。1件1件の取引失敗による損失が収益や信頼に大きく影響するため、こうしたプロアクティブなアプローチは非常に重要です。

同社は今後、このダイナミックなチェックアウトシステムをさらに進化させ、インテリジェントな決済オーケストレーションを通じて決済の成功率を最大化することを目指しています。Thomas氏はこう締めくくります。「ダウンタイムによって決済を処理できなければ、お客様はその顧客を永遠に失ってしまうかもしれません。当社の目標は、決済サービスの状況把握に基づいて、実際のビジネスに及ぶ影響を理解できるようにすることです」。PXP社は、デジタルレジリエンスこそが真の価値につながることを理解しているのです。

PXP Financialグループについて、詳しくは同社の[ホームページ](#)および[ブログ](#)をご覧ください。

Splunkを無料でダウンロードするか、[Splunk Cloudの無料トライアル](#)をお試しください。Splunkは、クラウドかオンプレミスか、また組織の規模の大小などにかかわらず、お客様のニーズに最適な展開モデルでご利用いただけます。