

# REPAY社：Splunk Observability Cloudで顧客にメリットを還元

## 主な課題

REPAY社が使用していた監視ソリューションは高価な上、データのリハイドレートを同社のITチームが手動で行わなくてはならなかったため、問題の解決に時間がかかり、セキュリティ、コンプライアンス、評判がリスクにさらされていました。

## 主な成果

Splunk Observability Cloudおよび同製品の一部であるAI Assistant (プレビュー版)の導入により、REPAY社はシステムの健全性を完全に可視化し、インシデントのトリアージにかかる時間を半減させました。

REPAY

Realtime Electronic Payments

業種：金融サービス

ソリューション：オブザーバビリティ

製品：Splunk Observability Cloud

## 自動車ローンから住宅ローンまで、あらゆる取引を重視

REPAY社は、年間250億ドルに上るカード決済処理の中核を担い、金融、自動車、公共部門など、21を超える業界の最終市場にサービスを提供しています。事業者と消費者のために最高レベルの決済処理を実現するというミッションを掲げる同社は、200ドルの決済であれ2,500ドルの決済であれ、あらゆる取引を迅速、安全、かつ正確に処理することの重要性を熟知しています。

そこで重要な役割を担っているのが、REPAY社でプラットフォームエンジニアリング担当バイスプレジデントを務めるVan Wolfe氏です。Wolfe氏は、可用性や稼働率の管理から、拡張性の向上やサービス用のコンピューティングプラットフォームの運用まで、REPAY社のシステム全体で高いレジリエンスを確保する役割を担っています。取引にわずかな遅延や中断があれば、その影響は広範囲に及ぶ可能性があります。また、同氏のITチームは、REPAY社のセキュリティ部門と緊密に連携することで、HIPAAやPCIのコンプライアンス要件を満たすだけでなく、それを上回る水準を目指して取り組んでいます。

「私の仕事は、お客様が当社のすべてのサービスを利用し、安全に取引が行われるようにすることです。これは、不正を排除し、99.999%の可用性を確保することを意味します」と、Wolfe氏は言います。また、同氏は財務関連の職務も担当しています。そのため、REPAY社の以前の監視ソリューションのコストが予想の3倍にまで膨らんだ時に、何かを変える必要があることを認識しました。「以前のツールでは、データを手動でリハイドレートしなければならず、データが再び利用可能になるまで長時間待たざるを得ませんでした。しかも、データの再取り込みが必要だったため、二重のコストが発生していました」と、同氏は振り返ります。その結果、データのコストが大幅に増えたばかりか、インシデントの解決にかなりの時間がかかるようになり、同社の顧客体験が損なわれるリスクがありました。

さらにWolfe氏は、社内のチームがこのソリューションを十分に活用できていないことにも気づきました。「このソリューションは複数のプラットフォームに対応していなかったため、チームは自社開発のソリューションを使い続けていました」と、同氏は言います。「私たちが必要としていたのは一元化されたツールでした」

## シンプルなオブザーバビリティ

Splunk Observability Cloudの導入により、REPAY社はその望みを叶えることができました。同社は現在、すべての顧客向けアプリケーションを、信号機のような赤、黄、緑のランプを備えたシンプルなダッシュボードで監視し、社内のさまざまなチームや、CTOをは

## 成果

**数百万件**

四半期に処理する取引の件数

**50%**

トリアージにかかる時間の削減率

**30%**

取引の遅延の削減率

はじめとする経営幹部にインサイトを提供しています。Wolfe氏は次のように言います。「私たちは、ゲートウェイとチャネルの遅延とエラー率を監視しています。とはいえ、複雑なグラフを監視しているわけではありません。ランプが緑色かそうでないかをチェックしているだけです」

シンプルな単一の画面でREPAY社のシステムの健全性をすばやく全体的に可視化できるこの機能は、決済処理が行われることの多い毎月1日と15日にとりわけ役立っています。「このような慌ただしい日には、問題の根本原因をすばやく特定して、お客様に影響を与えかねない異常が発生しないようにする必要があります」

同社は、Splunkダッシュボードを利用することで、SQLクエリーとエンドポイントを特定して最適化し、取引の遅延を30%削減しました。実際、**決済エコシステムの分析とコンサルティングを手がけるThe Strawhecker Group (TSG)社**は、2024年の「Real Transaction Metrics Awards」において、REPAY社を「Highest Authorization Rate」部門の1位に、「Lowest Gateway Minute Outage (北米)」部門の2位に選出しています。

しかも、それは始まりに過ぎませんでした。



SplunkのAI Assistantは、誤ったデータを退けてユーザーを保護できる優れた機能も備えています。

REPAY社プラットフォームエンジニアリング  
担当バイスプレジデント、Van Wolfe氏

## 専門家レベルの知識をいつでも活用

REPAY社は、**Splunk Observability CloudのAI Assistant** (プレビュー版)の早期利用プログラムに招待されました。AI Assistantは、生成AIを活用したSplunkの新しい製品内エクスペリエンスで、インシデント対応を迅速化し、詳細なインサイトを提供し、日常業務を簡素化できるように設計されています。そのため、同社は早速このプログラムに参加しました。「誰もがすべての分野の専門家になれるわけではありません」とWolfe氏は説明します。「メトリクス、データ、システムの相関付けについて、あらゆることを質問できというのが、プログラムへの参加を決めた最大の要因でした」

「何ページにもわたるグラフやチャートを解析せずに済むため、貴重な時間を節約できます」と、Wolfe氏は続けます。「また、多数の異なるシステムとさまざまなエンドポイントが存在するため、すべてを把握することは不可能です。したがって、効率性だけでなく、未知の異常を特定し、そのデータから専門家レベルのインサイトを得られることも重要になります。さらに、SplunkのAI Assistantは、誤ったデータを退けてユーザーを保護できる優れた機能も備えています」

最終的には、この効率性によって、トリアージにかかる時間が半分に短縮されました。この時間の節約により、REPAY社のIT運用チームとエンジニアリングチームは、ユーザーに影響する問題を解決する過程で、より優れたサービスをより迅速に顧客に提供するなど、高度なタスクに集中できるようになりました。Wolfe氏のチームはこれまで「誤検知の泥沼」から抜け出すのに多くの時間を費やしていたため、AI Assistantはとりわけ有用なツールとなっています。

「以前は、お客様への影響が大きいエラーに絞って調査するのではなく、エラーが発生した経路をすべて追跡していました」と、Wolfe氏は振り返ります。「しかし今では、すべての経路をチェックする必要がなくなり、泥沼にはまるなくなりました」

REPAY社はAI Assistantを活用して、インシデントの根本原因を特定するだけでなく、ダッシュボードに表示されたエラー率が懸念すべきレベルかどうかを事前に判断しています。「AI Assistantに、『本番環境のこのサービスで発生しているこれらのエラーについて詳しく教えて』と問いかけると、10回のうち9回は問題ないとの返事が返ってきます」と、Wolfe氏は言います。「おかげで、エラーに関するデータをすべてチェックする必要がなくなりました。AI Assistantを使えば、対応が必要かどうかすぐに判断できます」

**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。

## エンドユーザーのサポートを支援

Splunk Observability CloudのAI Assistantは、REPAY社のある法人顧客が通常とは異なる方法で取引データを取得しようとしたために起きていた問題の解決に貢献しました。Wolfe氏とチームは、その顧客がまだ利用できないレポート用エンドポイントにアクセスしたことが原因でエラーが急増していたことを、新しいツールを使って突き止めたのです。

「AI Assistantのおかげで、当社は問題をすばやく特定し、お客様が何をしようとしていたのかを把握し、そのお客様と協力しながら、必要なデータを取得する適切な方法を見つけ出しました」と、Wolfe氏は話します。「これにより、お客様と良好な関係を築きながら、お客様のユースケースを理解して最善のサポートを提供できたのです」



AI Assistantのおかげで、当社は問題をすばやく特定し、お客様が何をしようとしていたのかを把握し、そのお客様と協力しながら、必要なデータを取得する適切な方法を見つけ出しました。

REPAY社プラットフォームエンジニアリング  
担当バイスプレジデント、Van Wolfe氏

## AI時代に向けた万全の準備

Splunk Observability CloudのAI Assistantの導入により、REPAY社はアプリケーションのプロアクティブなトラブルシューティング、自己解決能力の向上、大幅な時間の節約を実現し、IT運用チームとエンジニアリングチームが顧客に影響する重要な問題の解決に集中できるようにしました。AI Assistantがさまざまな地域で利用できるようになる中、REPAY社は最新の機能をいち早く試すことで、決済処理のベストカンパニーになるという使命を追求し続けています。

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。



お問い合わせはこちら：[https://www.splunk.com/ja\\_jp/talk-to-sales.html](https://www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html)

[www.splunk.com/ja\\_jp](https://www.splunk.com/ja_jp)  
[splunkjp@splunk.com](mailto:splunkjp@splunk.com)