

オブザーバビリティ

ビギナーガイド

どこに何があっても一目で把握する—
その重要性

splunk>
a CISCO company



多くの点で、組織というものは活気あふれる都市に似ており、複雑な構造で成長を続け、数多くの要素が絶えず動いています。この大都市を構成するのは、マイクロサービス、クラウドプロバイダー、サーバーレス機能、サードパーティAPIです。順調に動いていたとしても、その裏には混乱が潜み、成功を揺るがす脅威になっているかもしれません。予期しないパフォーマンス低下やダウンタイムはいつでも発生する可能性があり、そうなればビジネスに深刻な影響が及ぶこととなります。重要なアプリケーションがクラッシュする、ウェブサイトが極端に遅くなる、もっとひどい場合は繁忙期に全くアクセスできなくなるといったことです。こうした障害が発生すれば、アラームは鳴り響き、顧客からは苦情が届き、チームは原因究明に奔走することになります。そこで必要とされるヒーローが「**オブザーバビリティ**」です。

颯爽と登場するオブザーバビリティは、姿こそマントをまといませんが、それでも危機を救ってくれます。オブザーバビリティは、ログ、メトリクス、トレースといったリアルタイムデータに光を当て、広大なデジタルエコシステムの暗がりから引き出して、調査を支援します。暴走するマイクロサービスや不調なAPIなど混乱の原因を特定し、問題が制御不可能になる前に解決へ導くのです。オブザーバビリティはそれだけにとどまらず、組織を注視し、次に何が起ころうとも対応できる体制を整えてくれます。

朗報なのは、災害の発生をじっと待たなくても、オブザーバビリティは実践できるということです。本ガイドでは、オブザーバビリティとは何か、どのように機能するのか、そして組織がその力をどのように活用できるかを解説します。さらに、実際の事例やヒント、オブザーバビリティソリューションを選ぶ際のポイントも紹介します。



オブザーバビリティの mindset は、開発者からプロダクトマネージャー、カスタマーサポートチーム、さらには経営層まで、**すべての人**にメリットをもたらします。SREエンジニアやDevOpsチームだけのものではありません。これによって組織全体の生産性と俊敏性が高まり、自信を持ってイノベーションを進められるようになります。

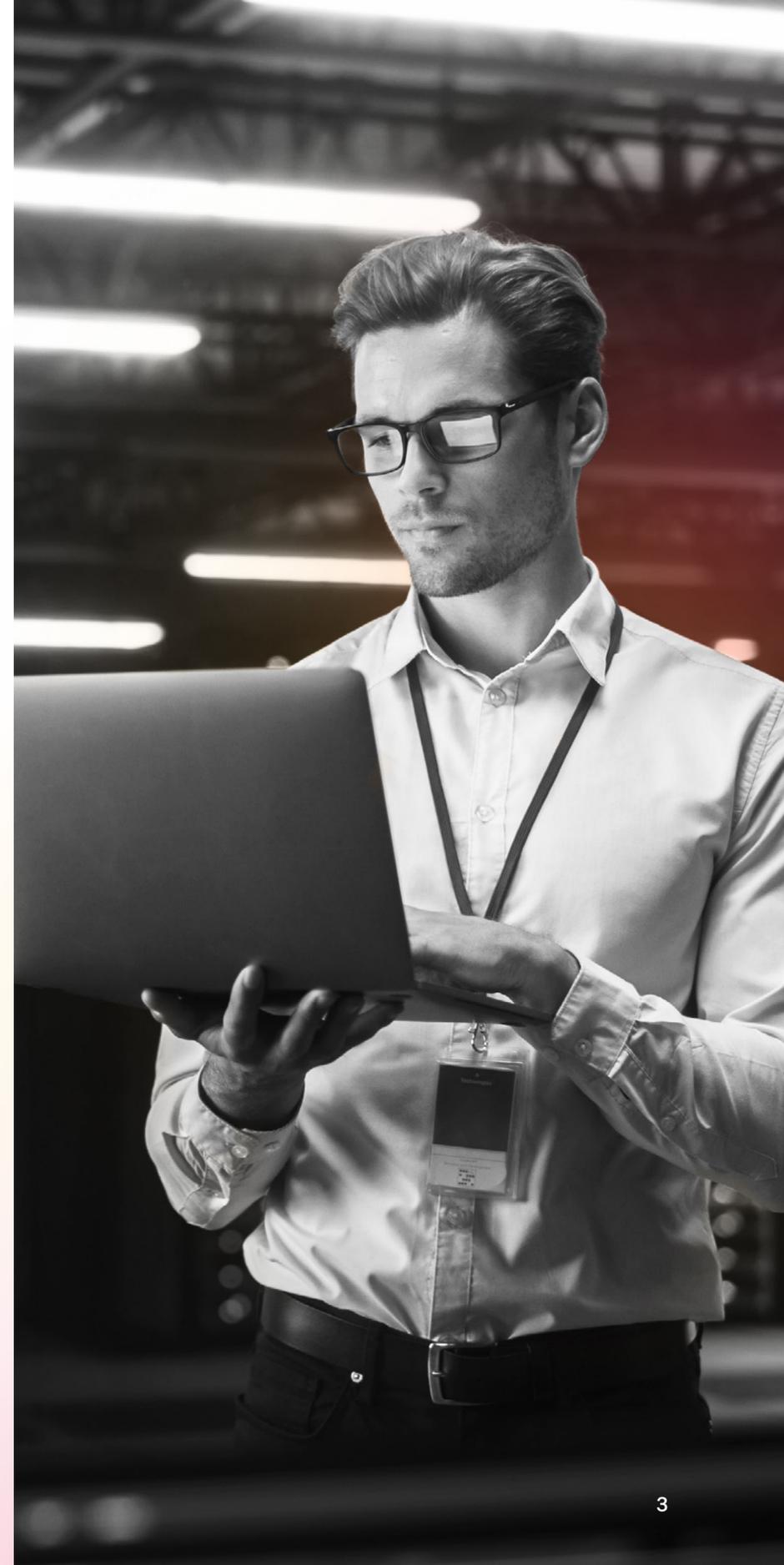
オブザーバビリティとは

オブザーバビリティとは、どれだけ複雑なインフラであっても、ビジネスやアプリケーションに関するあらゆる問いをいつでも投げかけ、答えを得られる能力です。また、積極的に問いを立てていない場合でも、未知のリスクや問題に対応することもできます。そのプロセスには、システムやアプリケーションにインストルメンテーションを組み込み、メトリクス、トレース、ログなどのデータを収集し、分析して実行可能なインサイトを提供できる仕組みに送ることも含まれます。監視はオブザーバビリティの重要な要素ですが、オブザーバビリティはそれ以上のものです。事前に定義されたメトリクスを追跡して異常があった場合に通知するのではなく、システムの内部状態を分析することで、問題の根本原因を能動的に明らかにします。いわば、デジタルインフラを透視する「レントゲン写真」のような存在です。

万一、年間最大のセール日にチェックアウトページが停止するといったトラブルが発生した場合でも、チームが情報をつなぎ合わせるのに苦労したり、顧客がカートを放棄するのを手をこまねいて見ていることはなくなります。オブザーバビリティを活用すれば、顧客に影響が出る前に問題や遅延を検知し、該当するログを見て原因を特定し、数分以内に問題を解決できます。顧客は気づくことさえありません。

オブザーバビリティは、一晩で導入できるツールや機能ではなく、時間をかけて育みながら進化させていく mindset です。その重要な要素の1つが、チームにとって状況把握やトラブルシューティング、改善がしやすいシンプルなシステムを設計することです。アプリケーションに初めからインストルメンテーションを組み込むことで、問題を迅速かつ効率的に解決できます。

複雑さが避けられず、ダウンタイムが許されない世界において、オブザーバビリティは組織のヒーローなのです。



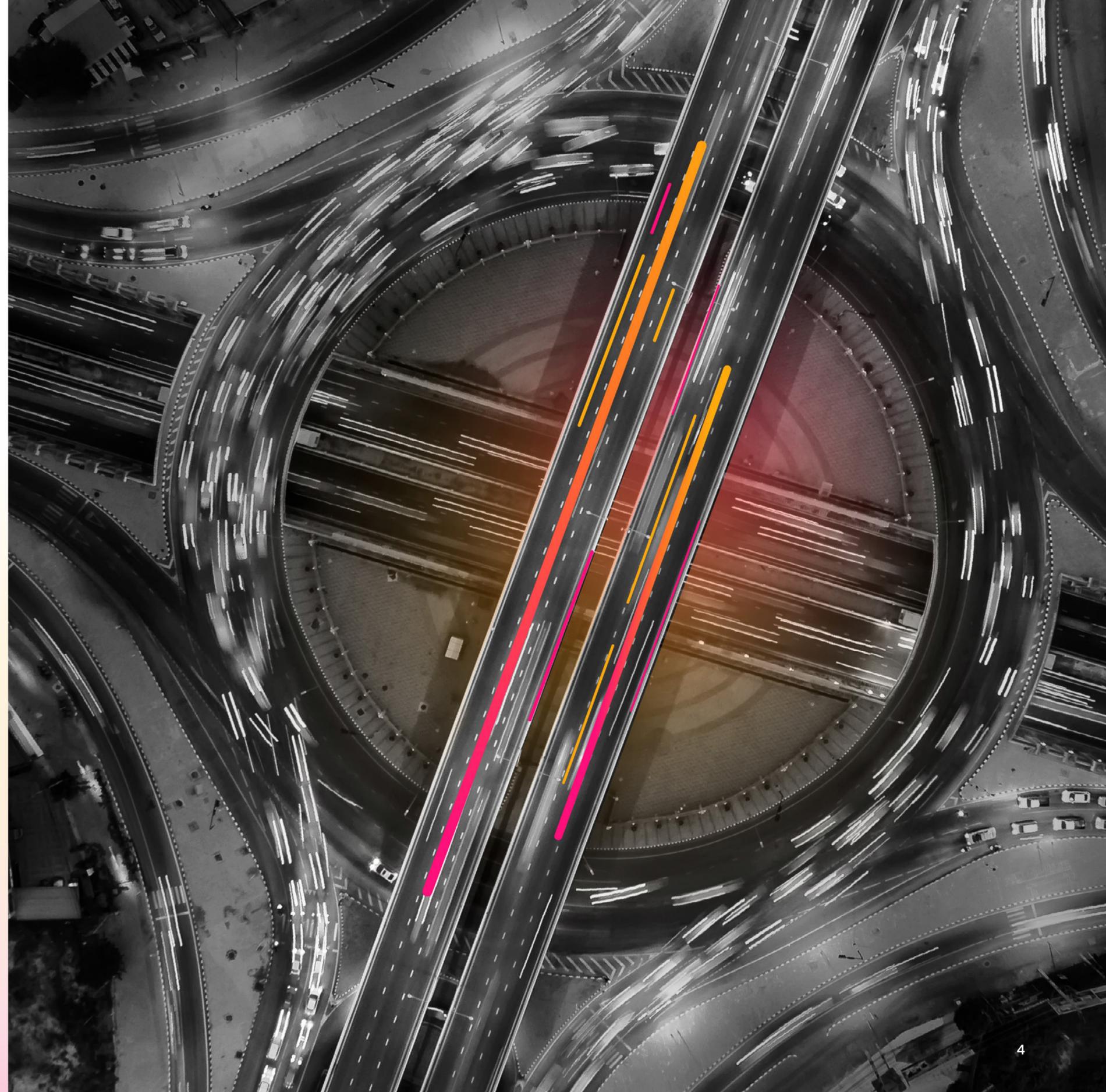
なぜオブザーバビリティなのか

オブザーバビリティは、問題対応に追われる時間を減らし、イノベーションの機会をつかむことを可能にします。トラブルにただ反応するだけでなく、持続的な改善を推進できるのです。監視からオブザーバビリティへとマインドセットを転換することで、チームは個別の問題に苦勞して対処する負担から解放され、システム全体を最適化できるようになります。

最終的に、ビジネスの強さは、問題の理解と対応をどれだけ適切に行えるかにかかっています。オブザーバビリティがあれば、次のような重要な問いに自信を持って即座に答えることができます。

- ・ アプリケーションの動作がいつもより遅いのはなぜか？
- ・ 特定のシステム障害が顧客に直接どのような影響を及ぼしているのか？
特定の顧客層への影響は他の顧客よりも大きいのか？
- ・ 今後の成長機会を生み出すトレンドを見極められるか？

テクノロジーの世界では競争が激しく、問題に受け身で対応しているだけでは勝ち残れません。デジタル環境のすべての層を深く把握するためには、オブザーバビリティが必要となります。



オブザーバビリティの主なメリット

オブザーバビリティは、ビジネス、技術、社員、顧客のすべてに対して成功を後押しします。その変革力の秘密をご紹介します。

- ・ **複雑なシステムを包括的に把握できます。** 最新のアプリケーションは、数十から数百ものマイクロサービス、サーバーレス機能、サードパーティ統合で構成されています。オブザーバビリティは、この複雑さを解きほぐし、あらゆる部分の動きを明確に可視化します。
- ・ **問題解決を迅速化し、MTTR (平均復旧時間)を短縮します。** 障害が発生した際も、オブザーバビリティがあればチームが根本原因を迅速に特定できるため、ログやダッシュボードの精査に何時間も浪費することはありません。
- ・ **コードリリースやキャパシティについて、よりの確な計画を立てられます。** システムの挙動を明確に把握することで、チームは潜在的な問題をより正確に予測し、スケーリング、リソース配分、リリースのタイミングについて十分な情報に基づく判断ができます。
- ・ **より有益なインシデントレビューをガイドします。** システムのパターンや挙動を把握できるようになり、インシデントから深い学びを得て再発の防止に活かします。

- ・ **稼働時間とパフォーマンスを高めま**す。担当チームは顧客に影響が出る前に問題に先手を打って対応できるため、システムの信頼性が高まります。
- ・ **顧客満足度が高まり、収益が増加**します。パフォーマンスを高め障害を最小限に抑えることにより、顧客満足度や顧客維持率が向上し、最終的には健全な収益につながります。
- ・ **デジタルアプリケーションにとどまらず、ビジネス全体について一層深い理解が得**られます。システムの相互接続が進む中、テクノロジーやビジネスのリーダーたちは、パフォーマンスを成果につなげてくれるリアルタイムの実践的なインサイトを必要としています。

壁を透視したり未来を予測するのは信じがたいとしても、オブザーバビリティはその次善の策として機能し、組織はそれによるメリットを得ています。先進的なオブザーバビリティを実践することで、障害の発生が減り、問題解決が迅速化し、投資対効果が向上します。さらに、チームがどのような困難にも立ち向かえるという安心感も得られます。

オブザーバビリティへの ロードマップ

では、オブザーバビリティの圧倒的な力を組織でどう実践できるのでしょうか。オブザーバビリティの基盤となるのは、データ、信頼性の高いプラットフォーム、AIと機械学習の機能、そしてメトリクスやデータソースから得られるインサイトです。簡単にご紹介しましょう。

効果的なオブザーバビリティに必要な主なデータタイプ

次のデータタイプは、オブザーバビリティを実現する基盤となります。

ログ/イベント

ログ/イベントは、ある期間に発生した各イベントの永続的な記録です。一般的なイベントソースには、次のものがあります。

- ・システムログとサーバーログ(syslog、journald)
- ・ファイアウォールのログと侵入検知システムのログ
- ・ソーシャルメディアフィード(Twitterなど)
- ・アプリケーション、プラットフォーム、サーバーのログ(log4j、log4net、Apache、MySQL、AWS)

メトリクスとディメンション

メトリクスは、一定間隔で測定した特定のプロセスやアクティビティを示す数値です。これらは、システム、アプリケーション、ビジネスパフォーマンスを理解するために必要な基盤データになります。一般的なメトリクスのソースには、次のものがあります。

- ・システムのメトリクス(CPU、メモリー、ディスク)
- ・インフラストラクチャメトリクス(AWS CloudWatch、Azure Monitor、Kubernetes Metrics Server)
- ・Web追跡スクリプト(Google Analytics、Digital Experience Management)
- ・アプリケーションエージェント/コレクター (APM、エラー追跡)
- ・ビジネスメトリクス(収益、顧客のサインアップ率、バウンス率、カート放棄率)

ディメンションとは何か、そしてなぜ重要なのか？

メトリクスだけでは全体像を把握できないので、ディメンションによってコンテキストを提供する必要があります。ディメンションとはメトリクスに付与する属性やラベルで、具体的な情報やコンテキストを追加するものです。いわば、メトリクスに意味を与える「誰が」「何を」、「どこで」の情報とお考えください。たとえば、「CPU使用率」といった生のメトリクスも、リージョン(例：us-east-1)、アプリケーション名(例：checkout-service)、インスタンスID (例：i-123456789)といったディメンションと組み合わせることで、はるかに実用的な情報になります。



ディメンションを何層も重ねることで、メトリクスを多角的に分析し、次のような詳細な質問に的確に答えることができます。

- ・特定のユーザーのトランザクションのパフォーマンスは？
- ・大きなシステムをお持ちのお客様は、障害時に他の顧客よりも大きな影響を受けるか？
- ・特定地域のユーザーのバウンス率は？

ディメンションを活用することで、大まかな平均値にとどまらず、システムのパフォーマンスをビジネス成果に直接結びつける詳細なインサイトを得ることができます。

カーディナリティの役割

カーディナリティを理解することは、ディメンションを最大限に活用するうえで重要です。カーディナリティとは、データセット内でディメンションとその値の一意的組み合わせの数を指します。たとえば、「応答時間」といったメトリクスを追跡する場合、ユーザー ID、リージョン、デバイスタイプといったディメンションを追加すると、可能な組み合わせ(カーディナリティ)は、数千、数百万、場合によっては数十億にも膨れ上がることがあります。

高いカーディナリティは、データに対して非常に具体的な問いを立てられるので効果的です。たとえば、次のようなものがあります。

- ・米国東部リージョンでモバイル端末からアプリにアクセスするプレミアムユーザーの平均応答時間はどのくらいか？
- ・VIP顧客アカウントに紐づくユーザー IDで、どれだけの数の取引が失敗したか？

高いカーディナリティには、ストレージ容量や計算負荷の増大といった課題もあります。だからこそ、高カーディナリティデータの取り扱いに優れたオブザーバビリティプラットフォームは際立つ存在となります。それらによって、パフォーマンスや使いやすさを損なうことなく、重要なインサイトを引き出すことができます。

まとめると、メトリクスは「何が起きているか」を示すものであり、ディメンションとカーディナリティは「なぜ起きているのか」「誰に影響しているのか」を明らかにするものです。これらによってデータに基づく意思決定が可能となります。それが稼働時間の向上、ユーザー体験の改善、収益の拡大につながり、オブザーバビリティの確立に不可欠な基盤となります。

トレース

ユーザーの行動の特定の部分は、トレースとして収集されます。これにより、どのサービスが呼び出されたか、どのコンテナ/ホスト/インスタンス上で実行されたか、各呼び出しの結果がどうだったかを把握できます。

データソースの種類

以下は、長い年月をかけて進化してきたデータソースの種類のリストです。そのすべてが、オブザーバビリティを実現するうえで重要です。

- ・ ネットワークフローデータ：ルーター / スイッチカウンター、ファイアウォールログなど
- ・ 仮想サーバー：VMログ、ESXiログなど
- ・ クラウドサービス：EC2、EMR、S3などのAWSデータソース
- ・ Docker：ロギングドライバー、syslog、アプリケーションログ、コンテナメトリクスなど
- ・ コンテナおよびマイクロサービスアーキテクチャ：コンテナとマイクロサービスのログ、コンテナのメトリクスとイベントなど
- ・ サードパーティーサービス：SaaS、FaaS、サーバーレスなど
- ・ 管理システム：vCenter、[Kubernetes](#)など
- ・ 開発の自動化：Jenkins、Sonarcubeなど
- ・ インフラストラクチャのオーケストレーション：Chef、Puppet、Ansibleなど
- ・ モバイルデバイスからのシグナル：製品の利用、ユーザーとクライアント、機能の利用など
- ・ ビジネスの分析に使用できるメトリクス：アプリケーションデータ、HTTPイベント、SFA/CRM
- ・ ソーシャルセンチメント分析からのシグナル：時間の経過に伴うツイートの分析
- ・ カスタマーエクスペリエンスアナリティクス：アプリケーションログ、ビジネスプロセスのログ、通話詳細記録など
- ・ メッセージバスとミドルウェア

オブザーバビリティプラットフォームの主要機能

幸いなのは、膨大なデータが既に存在することです。課題は、そのすべてを集約してインサイトを引き出すことにあります。ここで活躍するのがオブザーバビリティプラットフォームであり、学びの共有、協調的なインシデント対応、データ活用による開発支援、そしてインテリジェントな運用を可能にします。しかし、オブザーバビリティは高機能な製品を導入するだけで即座に成功するものではありません。オブザーバビリティはジャーニーであり、その真価を引き出すには、適切なツールと正しいアプローチが不可欠です。それによって、瞬時の問題解決、きわめて堅牢な信頼性、そしてビジネスに革新をもたらす成果など、十分に努力に見合った価値を得られます。

次のことが可能なシステムを選びましょう。

すべてのデータの収集

オブザーバビリティプラットフォームに求められるのは、あらゆるスタック、テクノロジー、環境を横断的に見通せることです。いわば、全知のスーパーパワーのようなものだと思ってください。このプラットフォームは、クラウドネイティブ(コンテナ、クラウド、サーバーレス)、従来型(セルフホスト、オンプレミス、モノリス)、そして利用している言語やフレームワークをすべて含む、あらゆる領域への可視性を提供する必要があります。さらに、それらすべてのデータを集約し、1つの場所で確認できることが求められます。

分析と重複排除

オブザーバビリティプラットフォームは、感覚が鋭敏なヒーローのように、ノイズの中から価値あるシグナルを見分けることが求められます。データの取り込み時に統計情報を保持して、アラートやインサイトをすばやく取得し、外れ値やその他の異常を自動で検知することも必要です。これにより、チームは問題を瞬時に把握し、最も重要な箇所に集中できるようになります。

コンテキストの追加

オブザーバビリティプラットフォームは、問題への対応にあたるエンジニアに、迅速かつ効率的な解決に必要な情報を提供する必要があります。インシデントに関連するデータをワンクリックで確認できるようにすることで、ダウンタイムを最小限に抑えられます。このコンテキストにより、コードのデプロイが主要な指標に与える影響も判断しやすくなります。

AIと機械学習の活用

ビジネスに関する問いに答えるためのデータは膨大で、人間だけでは現実的に追い切れない広大な世界です。これを救ってくれるのが**AIアシスタントや大規模言語モデル(LLM)**であり、すべてのデータを理解するために必要なスーパーパワーを提供してくれます。

最高レベルのオブザーバビリティシステムは、LLMや機械学習を活用して過去と現在の状況を把握します。これによって、サービスやアプリケーションの状態を明確に理解できるインサイトを提供します。さらに、先を見通して、次に何が起こりそうかを予測することもしやすくしてくれます。これらのモデルは、膨大な過去データとリアルタイムデータを処理することで予測やインサイトを提供してくれ、これによって根本原因の特定はこれまで以上に迅速に行えるようになります。

AIの進化により、次のことが可能になります。

- 多変量形の異常検出によって、イベントノイズや誤検知を低減
- 重複するイベントを自動で隠し、関連するイベントに焦点を合わせて、大量アラートを軽減
- フィルタリング、タグ付け、並べ替えによって、大量のイベントを簡単に選別

- イベントの関連情報を増やしたり、コンテキストを追加したりして、有用性と実用性を向上
- 調査とワークフローを迅速化して合理化
- 環境を深く可視化して理解し、一層的確に判断

シームレスなデータ取得

OpenTelemetry (OTel)は、オブザーバビリティのためのテレメトリーデータを収集してエクスポートする業界標準の手法です。**Cloud Native Computing Foundation (CNCF)**の支援を受け、活発な開発者コミュニティに支えられたOTelは、システム全体にわたり、トレース、メトリクス、ログを簡単に収集できるようにします。オープンでベンダーニュートラルなフレームワークにより柔軟性を確保し、ベンダーロックインも回避できます。

OpenTelemetryが非常に魅力的なのは、幅広く導入されており、多くの人気オープンソースツールやプラットフォームとシームレスに統合されているからです。監視の対象がクラウドサービス、マイクロサービス、コンテナ、レガシーシステムなどでも、多様な環境にわたって動作する設計なので、データ収集の標準化と一元化を最も簡単に実現します。

OpenTelemetryを採用することで、主要なオープンソース標準に沿った運用、将来を見据えたオブザーバビリティの実践、複雑さを低減して優れたインサイトを提供する強力なエコシステムの活用が可能になります。OpenTelemetryは、データを取り込み、オブザーバビリティを機能させる最も簡単な方法です。

必須ツールの活用

上記のさまざまなソースから得られる膨大かつ多様なデータからインサイトを引き出すために役立つソリューションは多数存在します。アプリケーションの全体像をエンドツーエンドで把握するには、次のツールが必要になるでしょう。

ツール	ユース
インフラ監視	アプリケーションが実行されるホスト、コンテナ、および全体的な環境の健全性とパフォーマンスを判断します。
アプリケーションパフォーマンス監視	サービスレベルでアプリケーションの動作を調査します。コールの送信先とパフォーマンスを判断します。
リアルユーザー監視	サイトのパフォーマンスや表示に関するデータをブラウザから収集することで、実際のユーザーのエクスペリエンスを理解します。フロントエンドまたはバックエンドから問題を切り分けます。
外形監視	リリース、サードパーティ API、ネットワークの問題がアプリケーションのパフォーマンスと信頼性に及ぼす影響を測定します。
ログ	問題が発生した場合は、「何が起きたか、なぜ起きたか」を深く掘り下げます。問題を迅速に修復する方法を見つけます。
インシデント対応	最初から適切なチームにアラートを送信し、問題解決に必要なデータを一元的に提供します。さらに、リアルタイムの脅威検知と防止により、アプリケーションのセキュリティリスクを低減します。

複雑な環境に対応する設計

最新のテクノロジー環境は、複雑な迷路のように思えることが少なくありません。マイクロサービス、コンテナ、ハイパースケーラー、ハイブリッドクラウドはイノベーションを加速してくれますが、同時に実際の状況の把握は難しくなります。適切なツールがなければ、簡単に迷子になってしまいかねません。

オブザーバビリティソリューションは、霧を払って全体を把握するためのガイドのようなものであり、次の機能が求められます。

あらゆるものを監視

オブザーバビリティプラットフォームに求められるのは、インフラやアプリケーションがどこで運用されていても、エコシステム全体を明確に可視化できることです。根本原因を特定し、重要なコンテキストを提供するとともに、自動化されたインサイトを生成して、問題が大きな障害に発展する前に検知できる機能も必要です。

チームの連携を強化

オブザーバビリティソリューションに求められるのは、サイロを解消して、すべての関係者が重要なデータにアクセスできるようにすることです。初回から適切な担当者にアラートを通知して、チームが迅速に行動できるようにし、シームレスに連携できる環境を提供することも必要です。

日常業務を自動化し、複雑さを制御

日常的な反復作業を自動化することで、チームの負担を軽減します。プラットフォームでは、時間を節約するだけでなく、複雑なプロセスを統合的に管理し、ビジネスの成長を後押しするなど、本当に重要なことに集中しやすい環境を提供する必要があります。



Splunk Observability Cloudが 選ばれる理由

Splunk Observability Cloudは、オブザーバビリティの可能性を最大限に引き出すためにビジネスが必要とする「全能のヒーロー」です。Splunkを使えば、リアルタイムかつ高忠実度のインサイトをシステムから取得できます。サンプリングも、見落としも、一切ありません。まるでレーザビジョンのように、ユーザー IDからトランザクションまであらゆる重要なデータポイントを捉え、ビジネスの成果を左右する精緻なインサイトを引き出せます。さらに、高いセキュリティと拡張性を備えているため、複雑なデジタル環境でもデータの安全性を確保できます。

Splunkは、ただ技術的なメトリクスを追跡するだけではありません。システムのパフォーマンスとビジネス成果をつなぐ架け橋となります。常時稼働が求められる昨今の環境では、あらゆる遅延や障害は顧客体験や収益に波及します。Splunkはそうしたつながりを把握しやすくします。結局のところ、オブザーバビリティの問題はビジネスの問題です。パフォーマンス低下の根本原因の特定から、収益面の影響の定量化まで、Splunkは課題をビジネスチャンスに変えます。

Splunk Observability Cloudは、インフラ監視、アプリケーションパフォーマンス監視、リアルユーザー監視、外形監視、ログ調査、インシデント対応など、必要なすべてのツールを1つの強力なプラットフォームに統合します。従来型のオンプレミスシステム、サーバーレス機能、最新のクラウドネイティブアーキテクチャなど、あらゆる環境のデータを統合し、エコシステムがどんなに複雑になっても重要な詳細を見逃さないようにします。

問題の悪化を避けられなかった場合にも、Splunk Observabilityが迅速に対応をサポートします。もはや、無限に続くログを手探りで確認する必要はなくなります。わずか数回のクリックで、問題の発生源を特定できます。さらにSplunkは、顧客への実際の影響を把握しやすくし、実際の顧客体験に関するインサイトを提供するとともに、その体験を向上させる方法を提案します。

Splunk Observability Cloudは、インストルメンテーションの業界標準であるOpenTelemetryを基盤として構築されており、Splunkもプロジェクトの主要な貢献者となっています。OpenTelemetryは、将来を見据えたオブザーバビリティの実践を支援し、次にどのような課題に直面してもシステムが対応できるようにします。この標準を採用するプロジェクトが増えることで、新しいアプリケーションも事前にインストルメンテーションされ、導入すればすぐにインサイトを提供できるようになります。

Splunk Observabilityの実践例

以下の事例で、Splunk Observability Cloud製品を活用する組織の実際のデータと成果をご紹介します。



Rappi

ラテンアメリカ最大のEコマース企業であるRappi社は、急激な成長に加え、6,000台以上のホストでコンテナやマイクロサービスを導入したことで、従来の監視プラットフォームに大きな負荷がかかっていました。従来のプラットフォームは高度で詳細な分析機能を備えていないため、アラートの通知までに長い遅延が生じていました。Splunk Observability Cloudを導入した後、Rappiは次の成果を実現しました。

環境全体にわたるリアルタイムのオブザーバビリティを実現

本番環境でのMTTRを5分から秒単位にまで短縮

複雑なデータ分析とメトリクスの相関付けを強化し、MTTRを短縮

ECS、Kubernetes、AWS Lambda (100以上のサービス)を含むマイクロサービスおよびサーバーレスアーキテクチャへの継続的移行について確信が強化



ダウンタイムがビジネスに及ぼす影響を皆が理解しているため、Splunk Observabilityで組織の環境をエンドツーエンドで可視化することによって信頼性とレジリエンスの取り組みをプロアクティブに進められることを心強く思っています。

— Rappi社、エンジニアリングマネージャー、Jose Felipe Lopez氏



TRAVELPORT

165か国以上で事業を展開し、1日あたり最大2,010億件の旅行プランを価格設定するTravelport社は、旅行プラン商品の品質と販売状況を監視するためにオブザーバビリティツールを複雑に組み合わせて利用していました。同社は、より効率的に機能する監視ツールを必要としていたところで、Splunk Observability Cloudに注目しました。担当チームはSplunk指定エキスパートと連携しながら戦略的ガイダンスを受け、主要な顧客向け商品のサポートを確保して次の成果を達成しました。

MTTDを75%短縮

稼働時間の目標を上回り、カスタマーエクスペリエンスを向上

Splunk Observability Cloudによって誤検知を95%削減



システムが完全に稼働していないと、1分単位で売上に影響が及びます。Splunkのエキスパートは真剣に取り組み、環境を最適化してインシデント対応を改善する方法を見つけられました。

— Travelport社、サイトリライアビリティおよび監視担当ディレクター、Ed Hubbard氏



velera

Velera社の信用組合のクライアントにとって、最も重要なサービスレベル契約(SLA)は稼働率です。しかし、Velera社が目標とする99.995%の稼働率を達成するには、先進的なインフラ監視機能が必要になります。この背景には、同社のサービスが、ビジネスクリティカルな数十のマイクロサービスが連動するクラウドベース環境で運用されているという事情もあります。Splunkを導入したことにより、Velera社は次の主要な成果を実現しました。

平均修復時間(MTTR)を15分未満に短縮

月間30億件の取引処理を300%高速化

99.95%の稼働率を安定的に実現



その結果は驚くべきものでした。アプリケーションパフォーマンス監視のためにAppDynamicsを起動するのは、まるで真っ暗な部屋に足を踏み入れて照明をつけるようなものでした。

— Velera社、オペレーションエンジニアリング
担当バイスプレジデント、Earl Diem氏





Agero社は従来、コールセンターのエージェント向けに社内で高度なツールを活用してきましたが、エージェントの監視性を高め、透明性の高い完全なデジタル体験を提供することで、位置の特定、車両の手配、事故や道路上でのトラブル時の迅速な支援を改善したいと考えていました。そこでSplunkを導入し、業務の最新化を進め、お客様がロードサービスを必要とする際に、電話対応を介さず完全にデジタルなサービスを提供することに成功しました。Splunkを導入したことにより、Agero社は次の成果を実現しました。

人による電話対応を介さず、完全にデジタルなサービスをお客様に提供

非デジタル体験に比べ、ネットプロモータースコア(NPS)が18ポイント向上

稼働率が前年比で5%向上



電話でのサービスがあたりまえの業界で、Splunkのオブザーバビリティソリューションは常識を一変させました。業務の最新化を進め、お客様がロードサービスを必要とする際に、人による電話対応を介さず完全にデジタルなサービスを提供できたのです。

— Agero社、DevOps担当シニアディレクター、Billy Macdonald氏



重要なポイント

オブザーバビリティの導入を始めるにあたり、ぜひ覚えておきたいポイントは次のとおりです。

オブザーバビリティは複雑さを制します。

最新のアーキテクチャを把握し、ビジネスに影響が出る前に問題を解決する力を提供します。

単なるツールではなく、マインドセットです。

オブザーバビリティは従来型の監視を超え、気づいてすらいなかった問いに答え、インサイトを引き出す手助けをします。

すべての人に力を与えます。

オブザーバビリティはエンジニアだけのものではありません。開発者やプロダクトマネージャー、カスタマーサポートチーム、さらには経営陣まですべてが、オブザーバビリティが実現する可視性とインサイトによるメリットを得られます。

成果を生み出します。

オブザーバビリティを活用することによって、ダウンタイムを減らし、ユーザー体験を高め、データに基づいた意思決定でビジネスを前進させることができます。

Splunk Observabilityがあればどこに何があっても一目で確認できます。

Splunk Observability Cloudは変革を推進する力として、複雑さの中からチャンスを引き出し、世界水準のデジタル体験を届け、競争の一步先を行く支援をします。

今後の展望：

オブザーバビリティの最強の力を手に入れる準備はできていますか？
まずは、オブザーバビリティのマインドセットを定着させましょう。ポイントは、可視化、コラボレーション、自動化への注力です。次に、Splunk Observability Cloudのようなソリューションを見つけましょう。これは、システムのあらゆるレイヤーを監視し、インシデントに正確に対応するための各種ツールを提供します。**ガートナー社のレポート**で、なぜSplunkがトップクラスのオブザーバビリティプラットフォームであるかをご確認いただけます。



splunk>
a **CISCO** company

© 2025 Splunk LLC. 無断複製・転載を禁じます。Splunk, Splunk>, Data-to-EverythingおよびTurn Data Into Doingは、米国およびその他の国におけるSplunk Inc.の商標または登録商標です。他のすべてのブランド名、製品名、もしくは商標は、それぞれの所有者に帰属します。

25_CMP_ebook_a-beginners-guide-to-observability_v8-JA-202510

