

成功への設計図

データ活用お客様事例(IT運用編)

組織がデータを最大限に活用するために
取り組んでいること

パート1：データを行動に変える..... 2

- あらゆることにデータを活用..... 2
- データファーストの基盤を作る 4
- 成功への道のり..... 6
- IT運用：PSCU、Hyatt Hotels、Otto Group 7
- 将来を見据える..... 9

パート2：お客様事例..... 11

- Otto Group 12
- Zillow 13
- Yelp 14
- Hyatt Hotels..... 15

あらゆることに データを活用する

縦横無尽に拡大し続ける組織のインフラ、街中の隅々にわたって設置される大量のセンサー、モバイルをはじめとして無数に増え続ける顧客との接点など、デジタルテクノロジーは大量のデータをつくり出し、経験したことのない課題と、同時に驚くほどのチャンスも生み出しています。

この流れに乗らない手はありません。

しかし、流れに乗るのは簡単ではありません。[Network World社の記事](#)によると、IDC社は、2025年までにネットワークにつながるすべての人(世界の推計人口の約75%)が、デジタルでのやり取りを1日あたり4,900回、およそ18秒に1回行うようになると予測しています。

4,900回

1日あたりの
デジタルでのやり取り

18秒に1回のやり取り

55%

世界の平均的組織での
ダークデータの割合

こうしたやり取りの一回一回が、企業にとってチャンスにつながります。企業は、生成されるデータを最大限に活かすことによって、ユーザーの行動やセキュリティの脅威など、さまざまな、そして重要なインサイトを得ることができます。多くの組織が、この経験したことのないスピードで増え続けるデータを取り込んでいる一方で、残りの組織は、今所有しているデータを完全に把握することさえできていません。Splunkの委託でTRUE Global Intelligenceが2019年に実施した[ダークデータ\(未活用データ\)の現状](#)調査では、こうした組織のデータの55%が「ダーク」である、つまりその量がわからない、活用できていない、あるいは把握できていないことが明らかになりました。

一方、一部の組織はすでに成功への鍵を見出し、意思決定の向上と競争力の強化につながっています。

先進的な組織は、SplunkのData-to-Everythingプラットフォームを導入することで、データをあらゆる行動や成果につなげています。膨大なデータに埋もれた重要なインサイトを見失うことなく、調査、監視から分析、行動まで、データに対して包括的なアプローチをとり、データの潜在能力を最大限に引き出して、意思決定の質、インサイトの精度、従業員の意欲を向上させている企業こそ

組織の理想の未来像です。その設計図を参考にしてみましょう。

データファーストの 基盤を作る



データが急増し、テクノロジーが進化し続ける中、Nasdaq、FedEx、BMW、Lyft、ESPN、Coca-Colaなど、さまざまな業界の組織がSplunkを導入し、その適用範囲を拡大して、データの価値を増大させています。これらの組織は、Splunkを利用することで、データソースの把握に何時間も費やすことなく、データをどこで活用し、どのようにビジネス全体のメリットにつなげるべきかという課題に集中しています。

これらの組織がデータ活用に向けてまず取り組んだのは、ビジネスの状況をリアルタイムで明確に把握することです。カスタマイズ可能なダッシュボード、Splunk for DevOps、Business FlowなどのSplunkプラットフォームのコンポーネントを使って、構造化データソースと非構造化データソースから取り込んださまざまな観察データを相関付けることにより、すべてのシステムを明確に可視化しています。

インフラ、アプリケーション、センサー、ネットワーク、ビジネスプロセスのデータを1カ所に集約すれば、「データの民主化」を実現できます。これにより、ITチームからセキュリティチーム、DevOpsチーム、ビジネスチームまで、技術的な専門知識の有無に関係なく組織内のすべてのチームが、さまざまな視点でデータを調査して、より包括的なインサイトをよりすばやく引き出すことができます。先進的な組織は、データを調査するだけでなく、監視、分析を行い情報に基づいて行動するプロセスを確立することで、データを行動につなげ、行動から確実に成果を生み出しています。

成功を築く

鎮痛剤の乱用問題、学生に対する詐欺対策、世界のあらゆる場所での災害救助など、さまざまな問題に取り組む組織が、Splunkを使って思いも寄らない独自の方法でデータを活用し、世界に貢献しています。

以下では、いくつかの主要分野について、データに対するアプローチを発展させ、革新的な成果を生み出している組織の取り組みをご紹介します。

IT運用

昨今のIT運用の対象はインフラやサーバーにとどまらず、先進的な組織はビジネスの意思決定のための情報提供、イノベーションの創出、カスタマーエクスペリエンスの向上に通じる入り口としてITを活用しています。

信用組合が効率向上に投資

IT運用の切り口から、データの活用範囲拡大を実現するイノベーターの1つが、信用組合向けのサービスを提供するPSCU社です。PSCU社は、支払いや融資などの金融サービスをオンラインで行うためのホワイトラベルアプリケーションを提供し、900の信用組合による年間20億件の取引をサポートしています。銀行に対する信用組合の競争力を高めるため、PSCU社は、主要なITパフォーマンス指標を向上させることに重点を置きました。たとえば、アラート生成から対応開始までの平均時間を示すMTTA(平均確認時間)を短縮すれば、インシデント対応の開始を早め、結果としてMTTR(平均修復時間)の短縮につなげることができます。そのため、MTTAはダウンタイムの削減に重要な指標です。

この目標を達成するために、PSCU社は、Splunkプラットフォームを導入して、シームレスなセキュリティ監視とPCI(ペイメントカード業界)のコンプライアンスの確保に着手しました。インシデント管理ソフトウェアのSplunk VictorOpsを利用して、インシデント管理のルーティング、コラボレーション、レビューに豊富なインサイトを取り入れ、プロセスを自動化することによって、オンコールチームによる問題の検出と修復を迅速化し、説明責任に関する課題を解消しました。これらの新機能を追加したことにより、PSCUはMTTAを4時間から2分以内に短縮することに成功しました。

データのアクセス性向上とプロセス自動化の効果を実感したPSCU社は、VictorOpsの適用範囲を品質保証とDevOpsにまで拡大しました。その結果、パフォーマンス低下をプロアクティブに検出し、障害につながる前に対応できるようになりました。IT運用での活用を出発点として、その先を見据えるPSCU社は、現在、Splunkのマシンデータ分析とVictorOpsのインシデント対応を組み合わせることにより、DevOpsチームのイノベーションを促進して俊敏性を高め、カスタマーエクスペリエンスを向上させるための、包括的なエンゲージメントプラットフォームの構築に取り組んでいます。

VictorOpsによって平均確認時間を4時間から
2分以内に短縮

Hyatt社がカスタマーエクスペリエンスを向上させたインサイト

Hyatt Hotels社も、PSCU社と同様にIT運用を戦略的価値につなげた先進的組織の1つです。Hyatt Hotels社は、プロセスとインフラがカスタマーエクスペリエンスに与える影響を評価しました。課題は、ゲストにホテルを第二の我が家と感じてもらえるようにするため、オンライン予約からチェックアウトまで、カスタマージャーニーのすべての段階において記憶に残る体験を提供することでした。

「お客様にとって最高のおもてなしを」というHyatt社のミッションを達成するには、50カ国以上に分散する700件の関連施設とその700台のサーバーについて、IT運用の信頼性を高め、稼働の中断を回避し、アプリケーションをシームレスに提供する必要がありました。以前は、オンラインチェックインに問題が起きた場合、手動で対応していたため解決に時間がかかっていましたが、Splunkを導入してデータを一元化し、タイムリーにその動きを取得、分析できるようにしたことで、チェックインプロセスの信頼性を高め、ゲストの満足度を向上させることに成功しました。

Splunkの導入効果はすぐに現れ、MTTRが短縮し、システムをリアルタイムで可視化できるようになり、開発者の意欲と生産性が向上しました。この目覚ましい結果を受けて、Hyatt社は、Splunk EnterpriseとMachine Learning Toolkitの適用範囲を広げ、ビジネスデータのマイニングを開始しました。これにより、以前は12人だけが利用していたシステムを毎日100人以上のユーザーが利用するようになりました。

現在Hyatt社は、Zeppelin社やSONIFI社と同様にSplunkプラットフォームを活用して、ビジネス上の課題を解決し、戦略的機会を見極め、世界中のゲストに最新のエクスペリエンスを提供しています。Hyatt社の次の目標は、Splunkの予測分析機能を利用して、客室の利用率などに関するより的確なインサイトをを得て、データを意思決定の向上に活かし、さらなる成功を収めることです。

EUの小売業者がデータを活用してグローバルビジネスの複雑さを解消

組織全体を網羅するデータプラットフォームがなければ、現行のシステムとビジネスプロセスから明確なインサイトを取得するのは困難です。それこそまさに、**Otto Group**がSplunk導入前に直面していた課題です。ファッションおよびライフスタイル商品の小売業者としてドイツ最大規模を誇るOTTOをはじめとした企業で構成されるOtto Groupでは、20カ国にわたる120以上の子会社の間でデータがサイロ化し、ビジネスプロセスが分断されていました。すでに10年以上前にSplunk Enterpriseを導入していたOtto Groupは、そのデータファーストのアプローチをすべてのビジネスに適用することを決断し、プロセスマイニングツールとしてSplunk Business Flowを導入してシステムの可視性を高めました。

「最初に気付いたのは、社内システムが想像以上に複雑化していたことです」と、Otto Groupの製品マネージャーを務めるAndre Pietsch氏は述べています。

Splunk Business Flowでは「X線機器を使うようにソフトウェアの中身を見ることができます」

— Andre Pietsch氏、Otto Group製品マネージャー

プロセス間の関係を明確に把握できるようになったOtto Groupは、現在、イベントをダイナミックに関連付ける機能を使って分散したデータソースを結び付け、異常値を検出し、グループ全体のさまざまな関係者に実用的なインサイトを提供しています。社内でデータを「民主化」することにより、部門間のコラボレーション促進や顧客の最初のコンタクトから注文履行までの時間短縮など、大きな成果を達成しました。

Pietsch氏は次のように述べています。「技術的観点からだけでなく、私たちはBusiness Flowを使って何でも追跡できます。Splunkによって初めて、業務運営に関わるユーザーが、技術情報に埋もれていたビジネスに実際関係するであろうデータ(ペイロード)を分析できるようになりました」



将来を見据える

進化し続けるテクノロジー中心の社会で競争力を維持するには、データの潜在能力を最大限に引き出して、よりの確な意思決定を迅速に行い、以前は見落としていたビジネスの隅々まで可視化する必要があります。すべての部門のリーダーがデータをリアルタイムで調査、監視、分析し、それに基づいて行動できるようになれば、あらゆる意思決定とアクションにインサイトを活用することができます。

「Splunkという革新的なパートナーを得たおかげで、デジタル化における数々の課題を解決できました。これこそ私たちが目指していた未来です」

— Andreas Zientek氏、Zeppelin社システムエンジニア

明日のニーズを開拓するには、データファーストへの探究心と柔軟なイノベーションが不可欠です。Splunkがそれを実現します。



Fortune 100企業はどのように データをアクションにつなげているか

Splunkは、Fortune 100に含まれる92社の企業をはじめ、
世界中の多くの組織のデータ活用を支えています。

Data-to-Everythingプラットフォームを活用してデータセキュリティの強化、
IT運用の向上、より正確で実用的なインサイトに基づく意思決定を
実現している組織の事例をご紹介します。

Otto Group：リアルタイムの オペレーショナル インテリジェンスによって 24時間365日稼働を実現

1949年創業のOtto Groupは、ファッションおよびライフスタイル商品のドイツ最大規模のオンラインショップを提供するOTTOをはじめ、20カ国以上に120以上の子会社を持つ、世界的な小売およびサービスグループです。Otto Groupは、デジタルインテリジェンスの取得とエンドツーエンドのビジネスプロセスの可視化を実現するため、リアルタイム監視ソリューションとプロセスマイニングツールの利用を検討していました。

ビジネスへの効果

- 多くのeコマースプロセスのコンバージョン率が向上
- エンドツーエンドのビジネスプロセスをインタラクティブに可視化
- 複数のチャネルでのカスタマーエクスペリエンスが向上

Otto Groupは、10年ほど前からSplunk EnterpriseをOTTOのバックエンドITとして使用し、重要なビジネスシステムのインフラ監視で統合的なアプローチを実践していました。現在では、Splunk Business Flowを使って、複数のビジネスシステムから取り込んだデータを自動的に相関付けることにより、カスタマーエクスペリエンス全体をエンドツーエンドで可視化しています。実際のデータに基づいてプロセス間の関係を把握することで、異常値をすばやく検出して修復するとともに、顧客の最初のコンタクトから注文履行までの必須プロセスにかかる時間を短縮することに成功しました。



「Splunkの優れたスタッフと協力して、
これまで他のツールでは達成できないような
大きな成果をあげることができました」

— Andre Pietsch氏、Otto Group製品マネージャー

Zillow社：全社レベルの 可視性と運用インサイトを獲得

Zillow Groupは、データに基づくインサイトをもとに利用者からの不動産に関する質問に対応しています。広範囲に分散したインフラストラクチャ全体の運用を包括的に可視化するために、Zillow社はSplunk EnterpriseをリアルタイムのIT監視とインテリジェンスプラットフォームとして導入しました。

ビジネスへの効果

- サービスと品質の指標を包括的に可視化
- サイト運用の重要なインサイトを取得
- Webサイトのカスタマーエクスペリエンスを向上

運用チームは、従来、オープンソースまたは自社開発のユーティリティを利用して、ITサービスの監視と品質管理を行っていました。ところが、このソリューションでは多様なWeb関連情報とアプリケーションから生成されるログデータの量に対応できなくなりました。Zillow社は、ビジネスの成長とともに拡張でき、運用を包括的に可視化できるソリューションを使用して、ログなどのデータのインフラストラクチャ管理を標準化する必要があることを理解していました。

Splunkの導入後は、データが1つの画面に統合され、運用チームと開発チームが同じダッシュボードを簡単に参照できるようになったため、DevOpsのコラボレーションが促進され、データのサイロ化が解消し、ITおよび運用環境全体をより正確に把握できるようになりました。

ビデオを見る：splunk.com/zillow-video

「大規模なSplunkエコシステムの一部となることは、当社にとって非常に価値があります。自社で構築しようとしたが、同じようなものを作ることはできませんでした。...当社ではチームが自律的に行動できるようにして、Splunkのプラットフォーム上に独自のソリューションを構築しています」

— Seth Thomas氏、Zillow社サイト運用担当ディレクター

Yelp社：データの利用を促進して優れたカスタマーエクスペリエンスを提供

Yelp社は、Webサイトとモバイルアプリを通じて数百万人のユーザーを地域のビジネスと結び付けています。同社では、優れたグローバルカスタマーエクスペリエンスを実現するため、Splunkソリューションを標準として導入したことで、サイトリライアビリティエンジニアからプロダクトマネージャーまで、技術系ユーザーも非技術系ユーザーも、数百人の従業員が等しく実用的なビジネスインサイトを取得できるようになりました。

ビジネスへの効果

- ビジネスインサイトを取得し、カスタマーエクスペリエンスを改善
- すべてのユーザーがデータにアクセスできるようにすることでエンジニアリング時間を短縮
- リアルタイムの通知でWebサイトのアップタイムを拡大

Splunkの使用はエンジニアリング部門から始まりましたが、すぐに製品管理チームでも利用されるようになり、その後さらにビジネスオペレーションにも拡大しました。これによって環境を包括的に把握できるようになり、データの有益性が高まり、そしてアクセス性が大幅に向上すると同時に、カスタマーエクスペリエンスの劇的な改善に役立つインサイトが得られるようになりました。データを利用できるようになるまでの時間が大幅に短縮されたため、現在では、最新の情報にアクセスして、情報に基づく意思決定をユーザー自身で行うことができます。

ビデオを見る：splunk.com/yelp-video

「さまざまなデータセットを迅速に統合し、データ分析を行うエンジニアには強力な言語を提供し、最終的にビジネスユーザーには視覚的でわかりやすく実用的なレポートを提供できる製品が他にあるとは考えられません」

— Kris Wehner氏、Yelp社エンジニアリング担当バイスプレジデント

業種
旅行および
輸送

ビジネスユースケース

アプリケーションデリバリー
ビジネスアナリティクス
IT運用

セキュリティ監視
ログ管理

Hyatt社：MTTRを短縮するとともに、開発者にイノベーションの時間を確保

Hyatt Hotels社は、「お客様にとって最高のおもてなしを」というミッションを掲げています。ホテルを訪れたゲストが支障なく楽しい時間を過ごせるように万全を期すことは、ミッションの達成に大きく関わる要素です。最高レベルのエクスペリエンスを提供するために、Hyatt社は、サーバーの問題を監視およびトラブルシューティングし、アプリケーションデリバリーを改善する一元的なソリューションを必要としていました。

ビジネスへの効果

- MTTR(平均解決時間)を数時間単位からリアルタイムに短縮
- 開発者の処理能力と生産性が向上
- プロアクティブな監視によってカスタマーエクスペリエンスが向上



Splunk導入前は、トラブルシューティングに時間がかかっていたため、オンラインチェックインの信頼性が低下していました。開発者は問題を調べるために複数のサーバーに個別にログインして調査ツールを実行しなければならず、原因究明に数時間かかっていました。また、問題が特定のサーバーでのみ起きているのか複数のサーバーで起きているのかを判断する手段もありませんでした。Splunk導入後は、サーバーの問題をすばやくトラブルシューティングできるようになり、問題の解決時間が短縮され、それによってゲストのエクスペリエンスが改善されました。今後は、予測分析機能を利用して、客室の利用率などに関するより的確なインサイトを取得する予定です。

「Splunkのおかげで、開発者は問題を探すために時間を無駄にすることなく開発に集中できます。問題を迅速に見つければ、開発にすぐに戻ることができます」

— César Mendoza氏、Hyatt Hotels社戦略システム/イノベーション担当アプリケーション開発マネージャー



© 2019 Splunk Inc. 無断複写・転載を禁じます。Splunk、Splunk>、Turn Data Into Doing、The Engine for Machine Data、Splunk Cloud、Splunk Light、およびSPL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。