

# 金融サービスのデジタル トランスフォーメーションに 必要な経営陣の意識改革

オンラインバンキング、投資、保険サービスの  
デジタルトランスフォーメーション

splunk>



# 目次

最新の金融サービスには最新のデータツールが必要 .....	3
金融サービスにおけるSplunkのメリット .....	5
実社会で活用されるリアルタイムインサイト：Allied Irish BankとSplunk....	5
リアルタイムのインサイトを活用した決済の監視.....	6
金融サービスの顧客エクスペリエンスをエンドツーエンドで可視化...	7

# 最新の金融サービスには 最新のデータツールが必要

金融サービス業界で成功するために必要なものは絶えず変化しており、以前はITにほとんど興味がなかったビジネスリーダーも、組織の競争力を維持するための唯一の方法として、テクノロジーに注目するようになっていきます。

金融機関を取り巻く環境では、顧客の期待、競争、セキュリティの脅威、地政学的な傾向、テクノロジーの進化に加えて、規制も絶えず変化しています。この変化に伴い、金融サービス企業では、イノベーションの推進、リスクの軽減、カスタマーエクスペリエンスの改善、セキュリティ体制の強化を実現するために、既存のデータ戦略を再考することが求められています。

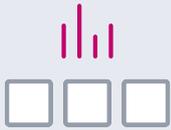
シームレスなカスタマーエクスペリエンスから強固なセキュリティとコンプライアンスまで、デジタル業務は現在の金融サービスの基盤です。

金融サービス業界で成功しているリーダーは、損益だけでなく、オンライン決済や非接触型キオスクなどの顧客向けデジタルサービスを適切に監視および管理して、高可用性とパフォーマンスを確保する責任を負っています。

Splunkを導入すれば、データを相関付け、機械学習によるインテリジェンスを適用して、サービスを360度可視化し、予測分析と効率的なアラート管理を実現できます。ビジネスリーダーは、ビジネスとITパフォーマンスのKPIを結びつけることで、運用の効率化と競争上の差別化の両方を実現する戦略的インサイトを最大限に引き出しています。



## 金融サービスの課題



顧客向けのデジタルサービスの可視性が断片化している



ブランド失墜と多大なコストにつながるサービス停止



チーム間に壁があり連携できないため問題を効率的に解決できない

## Splunkがもたらすメリット



1つのビューでインフラストラクチャとアプリケーションのメトリクスをビジネスKPIと関連付け、**サービスの信頼性**を確保



機械学習で**重大なインシデント**を防止し、パフォーマンスの低下を40分前に予測



すべてのチームが同じデータを共有し、数回クリックするだけで根本原因を特定できるように、**メトリクス、ログ、イベントデータを相関付け**

# 金融サービスにおける Splunk のメリット



## 信頼性

デジタルチャネル全体の可視性を高め、アプリケーションとサービスをプロアクティブに監視し、問題を迅速に修正



## デジタルサービスのインテリジェンス

予測分析を活用して複雑な環境、カスタマージャーニー、決済プラットフォームのパフォーマンスを監視し、顧客に影響が出る前にサービスの低下を防止



## エンドツーエンドの可視化

電子バンキング、投資、保険サービスのデータにバックエンドの決済と取引プロセスのデータを加えて総合的に相関付け



## 経営陣の意識改革

カスタマーエクスペリエンスはビジネス成果に直接結びつくため、ITの健全性を監視して、サービスパフォーマンスの監視に必要なインサイトをビジネスリーダーに提供

## 実社会で活用されるリアルタイムインサイト： Allied Irish BanksとSplunk

アイルランドのダブリンを拠点とするAllied Irish Banks (AIB)は、当座預金口座の市場シェアの約40%を占めており、1日あたり100～200万件の決済を処理しています。AIBでは、Splunkを導入することで、銀行内のサービスと基盤となるインフラストラクチャを360度リアルタイムで可視化できるようになりました。Splunkを利用することで、AIBでは次のことが可能になりました。

- 600種類の重要決済サービスの**リアルタイム監視を実現**
- 予測分析を活用して決済サービスの**可用性を100%確保**
- **2つの重要な顧客サービスの停止を防止**
- **カスタマーエクスペリエンス全体を改善**

**“Splunkにより、リアルタイムでリアクティブなアプローチからプロアクティブで予測型のアプローチに移行することができました”**

Allied Irish Banks、サービスエンジニア

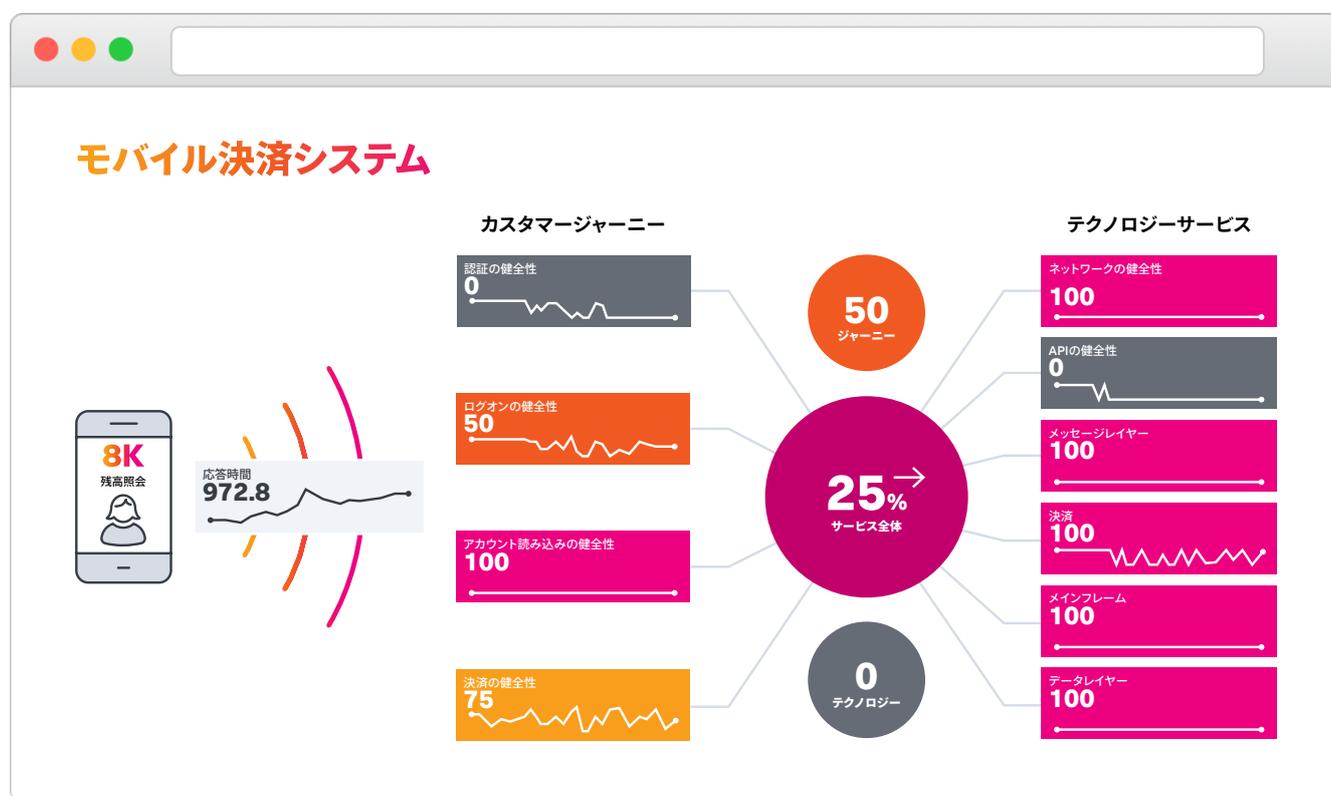


# リアルタイムのインサイトを活用した 決済の監視

1つのダッシュボードでサービスの健全性を分析し、基盤となるインフラストラクチャまでドリルダウン

金融サービス業界は今、デジタルトランスフォーメーションの大きな波の真ただ中にあります。この環境では変化が激しく、複雑な取引を行うための規制が強化されています。このような変化によって、ビジネスリーダーがITの健全性を監視することがますます重要になっています。

Splunkは、決済処理のすべての手順で取引の整合性を確保します。顧客の取引が失敗する可能性がある場合でも、機械学習とAIによってサービスチームが問題を即座に認識できるため、予防的で予測的に解決できます。



**“金融サービス企業の経営陣は、損益と同様に、お客様が利用するシステムに注意深く目を向ける必要があります。つまり、お客様のデジタル環境をITチームだけが把握できるのではなく、経営陣のダッシュボードでも確認できるようにする必要があります”**

Splunk金融サービスリード、Julio Gomez



# 金融サービスのカスタマー エクスペリエンスを エンドツーエンドで可視化

金融サービスの未来は、データを行動に変えることにかかっています。このような状況では、高パフォーマンスのサービスとアプリケーションが極めて重要です。Splunkでは、金融機関が必要とするスタック全体の継続的な可視化を提供し、独自のアプローチにより、ビジネスリーダーとサービスオーナーの両方が重要な顧客サービスの健全性をインテリジェントに監視して、100%のサービス可用性とパフォーマンスを確保できるようにします。

**Discover More Today**

**splunk**>

