

シンガポール航空：Splunkでカスタマーエクスペリエンスを向上

主な課題

世界的に評価の高いシンガポール航空は、デジタルトランスフォーメーションの推進とカスタマーエクスペリエンスの継続的な改善のため、同社の複雑なシステムで運用されるサービスの可用性を高く維持する必要がありました。

主な成果

Splunkでシステムをフルスタックで可視化し、問題をすばやく検出、修正できるようになったことで、サービス稼働率の最大化とカスタマーエクスペリエンスの最適化を実現して、最高レベルの評価を維持しています。



業種：航空宇宙

ソリューション：セキュリティ、プラットフォーム、オペラビリティ

世界の航空会社ランキングで常に上位を占めるシンガポール航空のイノベーションは止まらない

シンガポールを代表する航空会社であるシンガポール航空(SIA)は、1972年以来、常にシームレスなエクスペリエンスを提供し続け、そのサービスは極めて高い評価を受けています。

デジタル化への転換を機に、新型コロナウイルス感染症のパンデミック禍でもイノベーションを続け、自動チェックイン機、モバイルアプリ、Webサイト、機内サービスを含む顧客接点の更新と強化に取り組んでいます。目標は、顧客と航空会社とのやり取りをできる限り円滑化することです。

その実現のために、SIAはオペレーショナルデータ分析(ODA)プラットフォームとしてSplunkを導入しました。SIAの主要な顧客向けアプリケーションのリアルタイムログをこのプラットフォームに集約して、IT運用担当者がデータの監視、相関付け、分析、レポート作成を1カ所で行えるようにしています。

可用性、安定性、応答性を維持

SIAは、顧客が搭乗までにモバイルアプリやWebサイトから旅程の検索、予約、確認、変更を簡単に行えるようにしたいと考えています。たとえば、座席の変更、フライト状況の確認、機内食の指定、ビジネスクラスへのアップグレードなどです。

また、顧客がデジタルチャネルと自動チェックイン機のどちらでチェックインする場合でもシームレスなエクスペリエンスを提供することも重視しています。顧客はいつでも、行列に並ぶことなく、1分程度で簡単にチェックイン手続きを終えることができます。フライト中も、機内エンターテインメントシステムから、機内ショッピング、Wi-Fi接続まで、幅広いサービスを提供して顧客が快適に過ごせるよう心掛けています。

これらのサービスの可用性を24時間維持するため、Splunkを基盤とするODAプラットフォームですべてのシステムを監視し、ITサポートチームにツールとインサイトを提供して、問題を検出、解決、さらには予測できるようにしています。問題の調査時にセッション関連の情報をすばやく収集できるようになったことで、顧客接点でのMTTR(平均修復時間)が短縮され、稼働率が向上しました。

成果

**75%以上
迅速化**

問題の検出にかかる
時間

90%削減

バックエンドの問題数

リアルタイム

さまざまな
データソースから
インサイトを獲得

効率と効果が急上昇

ほぼリアルタイムの監視からインサイトを獲得することで、SIAのIT運用チームは地上業務をタイムリーに支援できるようになりました。たとえば、連休などのピーク時や重要なITシステムの展開時には、Splunkを現場で直接運用して、顧客が自動チェックイン機を使用する際に発生する可能性のある問題のトラブルシューティングを迅速化しています。さらに、SIAのWebサイト、モバイルアプリ、乗務員管理システムをサポートするチームにも、リアルタイムの監視から得た重要なインサイトを提供することで、問題の迅速な解決を支援しています。

Splunkを基盤としたODAプラットフォームは、IT運用の複雑さの克服と負担の大きい手動のログ検索の削減にも貢献しています。Splunkのデータドリブンのログベース分析ツールを使用することにより、問題の検出や解決の効率と効果が劇的に向上しました。また、動的で直感的なダッシュボードを簡単に作成できるため、IT運用チームはそれらを活用して、Webサイトやモバイルアプリなど、各種の顧客接点で高い安定性、セキュリティ、信頼性を維持しています。

IT開発チームは、Splunkの機能を活用することで、アラート生成やトラブルシューティングのためのコードを記述する手間を省き、その分、ビジネスロジックの作成と運用に集中しています。その結果、新しいビジネス機能を短時間でリリースし、修正パッチをすばやく提供できるようになっただけでなく、新しいアプリケーションの作成や既存のアプリケーションの管理をより効率的に行えるようになりました。

ファーストクラスのオペレーションとサービスを提供

Splunkは、顧客がアプリケーションをどのように利用しているかを把握するためにも役立てられています。IT運用チームは、各顧客接点のデータインサイトを獲得して、顧客のオンラインエクスペリエンス向上に活用しています。

また、さまざまな主要指標やメトリクスをSplunkで分析、比較することで、ユーザーが各種の機能をどのように利用しているかをより詳しく理解し、カスタマーエクスペリエンス改善のためのロードマップや機能強化にそのインサイトを反映しています。

テクノロジーに詳しくないビジネスユーザーやプロダクトオーナーも、Splunkを活用して独自のダッシュボードやクエリを作成してインサイトを引き出すことで、顧客のニーズに関する十分な情報に基づいて意思決定が行えるようになりました。

さらに、SplunkダッシュボードでITインフラをフルスタックで可視化することにより、特に重要なアプリケーションの健全性をプロアクティブに監視しています。こうした改善のすべてが、シームレスなカスタマーエクスペリエンスの実現につながっています。

[Splunkの無料トライアル](#)をダウンロード、または[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をご利用いただけます。



営業へのお問い合わせはこちら：https://www.splunk.com/ja_jp/talk-to-sales.html
〒100-0004 千代田区大手町1-1-1 大手町パークビルディング 8階

www.splunk.com/ja_jp
splunkjp@splunk.com