

Rent the Runway社：Splunkでシームレスな カスタマーエクスペリエンスを実現

主な課題

Rent the Runway社では複雑なマイクロサービスアーキテクチャの運用状況が十分に可視化されていなかったため、障害やサービス中断にエンジニアリングチームがすばやく対応できず、カスタマーエクスペリエンスが低下していました。

主な成果

Splunkを導入したことで、複雑なマルチクラウド環境を1つの画面で包括的に可視化できるようになり、MTTRが94%短縮し、予定外のダウンタイムを防止できるようになって、カスタマーエクスペリエンスが大幅に向上しました。



RENT THE RUNWAY

業種：リテール(小売り)

ソリューション：IT運用、DevOps

Rent the Runway社の独自の ビジネスモデル

2009年、Rent the Runway社は、顧客がデザイナーズブランドの服をレンタルし、着用したあと、返品することもそのまま購入することもできるサービスを開始し、「Closet in the Cloud (クラウド型クローゼット)」のパイオニアとして、市場規模が1兆ドルにも達するファッション業界に大きな衝撃を与えました。特別な日に着るドレスのレンタル会社から出発した同社は、業界初となる最大規模のデザイナークローゼット共有ビジネスを展開して、NASDAQに上場するまでに成長しました。現在では、日常生活やさまざまな場面で身に着ける服やアクセサリを、Webサイトやアプリを通じて、1点からでもサブスクリプション、レンタル、または購入できるようにして、数十万の顧客に数百のブランドの商品を提供しています。

ビジネスが成長する中で、Rent the Runway社はアプリケーションパフォーマンス監視機能を強化する必要に迫られました。顧客からレンタルの返品のため、リバースロジスティクスでの物流量が多い同社は、効率に優れた倉庫管理システムを構築しました。しかし、事業が急激に拡大するにしたがって、円滑な業務運営の維持とダウンタイムの最小化が大きな課題になりました。そこで数年前、Splunkを導入して、アプリケーションパフォーマンス監視システムを刷新することを決断しました。このオブザーバビリティ向上への投資により、アプリケーションのパフォーマンスに関する詳細なインサイトを獲得して、ボトルネックを迅速に特定し、問題にプロアクティブに対応できるようになりました。その結果、アプリケーションの稼働率が大幅に向上し、倉庫を円滑に管理できるようになりました。

Splunkの導入以降、エンジニアリング/アプリケーション運用チームとインフラチームが問題をすばやく検出、修正できるようになったことで、デジタルシステムのレジリエンスが向上し、運営を効率化して顧客に常にシームレスなサービスを提供できるようになりました。

成果

50%

インシデント発生時の
対応効率の上昇率

94%

SLAに影響する
インシデントの
MTTRの短縮率。
MTTDの短縮率は84%

防止

ダウンタイムを
防止してコストと
チームリソースを節約

需要を維持するために可用性と99.5%の稼働率を確保

Rent the Runway社では、創業時から、循環型ロジスティクスの運用を前提とする独自のビジネスモデルを構築してきました。「従来のeコマースでは、商品を発送したら戻ってくることはありません」と、Rent the Runway社のエンジニアリング担当VPであるStephanus Meiring氏は説明します。「しかし、私たちが発送した商品は大半が戻ってきます。しかも、戻ってきた商品を別のお客様に再び発送できるように準備する必要があります」

Rent the Runway社では、Webサイトでのカスタマージャーニーから修繕やしみ抜きが必要な衣類まで、あらゆる状態を把握して業務を円滑に運営するために、マルチクラウドアーキテクチャで多数の複雑なサービスを運用しています。この分散環境全体の重要なメトリクスをSplunkダッシュボードで可視化して、状況を1つの画面で即時に把握できるため、問題が発生しても、カスタマーエクスペリエンスに影響が及ぶ前に特定、修復できます。

「お客様がドレスを受け取れなかったり、エクスペリエンスの不具合で決済ができなかったりしても、すばやく検知して対応できます」と、スタッフソフトウェアエンジニアのShane Ryan氏は胸を張ります。「Splunkを導入したことで、この4～5年間で監視能力がレベルアップしました。以前は、ユーザーシステムからアラートが届いて初めて問題に気づき、フロントエンドからバックエンドシステムまでアラートの流れをたどって調査を行っていました。今では問題にプロアクティブに対応できるようになり、インシデントが発生してもチームメンバーを総動員する必要がなくなりました」

以前は、インシデントの発生時に20人以上の開発者を招集することも珍しくありませんでした。Rent the Runway社で古くからスタッフエンジニアを務めるAki Yamada氏は当時を振り返ります。「Splunkを使い始める前は、本番環境のシステムにログインしてログを分析し、スクリプトを実行するなど、個別の状況に合わせてさまざまな対応が必要でした。Splunkを導入してからは、簡単なクエリーでアプリケーションの実行履歴を確認できます」

倉庫管理システムと顧客向けアプリを包括的に可視化したことで、把握すべきすべての状況を監視し、インシデントが発生しても数人で対応できるようになりました。その結果、顧客満足度と社員エクスペリエンスの両方が向上しました。「障害対応のために感謝祭当日に担当者が徹夜していたなんて、今では信じられません」とMeiring氏は言います。「かつてホリデーシーズンは、需要増に対応するためのシステム調整に追われて目が回るような忙しさでした。Splunkを導入し、活用するようになってから、大規模な障害は一度も発生しておらず、最後に発生した重大なインシデントも15分以内に解決できました」



Splunkを導入し、活用するようになってから、大規模な障害は一度も発生しておらず、最後に発生した重大なインシデントも15分以内に解決できました”

Rent the Runway社エンジニアリング担当VP、Stephanus Meiring氏



Splunkの導入以来、当社のサイトのレジリエンスが向上しました”

Rent the Runway社エンジニアリング担当VP、Stephanus Meiring氏

組織にフィットするオブザーバビリティソリューション

Splunkの導入前、Rent the Runway社では個別のツールを組み合わせることでインフラを監視していたため、運用のリスクが高まっていました。10分の障害でもワークロードやカスタマーエクスペリエンスに悪影響が及ぶ可能性がありました。現在では、Splunk Synthetic Monitoringを活用して、CI/CDプラットフォームと統合し、新しいリリースに不具合が見つかった際は顧客や倉庫運営に影響が及ぶ前にロールバックすることで、短時間で対応できるようになりました。

以前は手作業に依存していた問題修復も、セキュリティとオブザーバビリティを統合したSplunkのプラットフォームにより、問題発生と同時にすばやく行えるようになりました。「オブザーバビリティの向上は、お客様に私たちの誠実さを示す方法の1つだと思います」と、Rent the Runway社のスタッフエンジニアであるMatt Pumphrey氏は言います。

リトルブラックドレスのようにデジタルレジリエンスの価値は失われない

Splunkの導入以来、Rent the Runway社ではシステムのデジタルレジリエンスが強化され、問題をよりすばやく修正できるようになって、カスタマーエクスペリエンスが大幅に向上しました。「Splunkは当社の成功を後押ししてくれます」とMeiring氏は評価します。「全員が共通認識を持つことで、ビジネスの改善に注力できます。エンジニアリングチームへの効果は絶大です。当社のサイトのレジリエンスはかつてないほど強力になっていると確信しています」

今後は、インシデント管理に機械学習とAIを取り入れるなど、Splunkソリューションを適用するユースケースを全社レベルに拡大することを検討しています。これによってカスタマーエクスペリエンスをさらに向上させ、チームの負担を一層軽減する狙いです。「大量のノイズの中から重要なシグナルを見つけ出すことにより、問題の根本原因の特定をさらに迅速化することが目標です」とPumphrey氏は言います。

また、セルフサービスを整備してチームの自律性を高め、新しいエンジニアが迅速にシステムを理解して、新しいサービスの立ち上げを数週間で完了できるようにすることにも意欲を燃やしています。「Splunkのツールのおかげで、エンジニアをより強力に支援できるようになり、そのことが組織全体の文化に良い影響を与えています」とMeiring氏は満足気に語ります。

Splunkの無料トライアルを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。



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