



# MaaS事業を継続成長させるには？

～先行事例に学ぶ、サービス品質維持・向上のポイント～

Ichiro Iwahashi / Taku Oguchi

September 14, 2021

# 本セッションの対象者

- ・MaaS関連のサービスに携わる事業担当者
- ・既にMaaSサービス提供しているプロダクトオーナー
- ・これからMaaSサービスを企画する、新規事企画者
- ・MaaS関連のサービスに携わるエンジニア

# 本日お持ち帰りいただきたいポイント

## MaaS事業を**継続成長**させるには？

～先行事例に学ぶ、サービス品質維持・向上のポイント～

1. 現在MaaSを企画・運用されている現場の声を紹介
2. 継続成長させるための課題3つと解決方法を紹介
3. 成功企業様の事例を紹介

→「継続成長させるためのポイント」をご紹介



Ichiro Iwahashi

## 岩橋 一郎

外資系ソフトウェアベンダー 2000年4月  
ERPプリセールス・セールス  
商材(ERP、CRM、Business Intelligenceなど)

国内SIER エンタープライズ営業 2010年4月  
セールス  
商材(SAP on AWS、SAP海外展開、SIなど)

外資系ソフトウェアベンダー 2015年9月  
商社・サービス業種担当  
営業部長(鉄道、運輸、商社、メディア業界)  
商材(Cloudビジネス、Databaseビジネス)

New Relic 株式会社

MaaS業界担当 2021年6月

趣味: スキー(指導員、テクニカルプライズ)

# 免責事項 (Safe Harbor)

本プレゼンテーションおよびここに含まれる情報(参照として組み込まれるあらゆる情報を含む)は、情報目的でのみ提供されるものであり、New Relic, Inc. (「New Relic」) のために行われる株式販売、または製品、資料、コード、機能、またはその他の特性の提供を目的としたオファー、コミットメント、約束、または義務として解釈されるべきではありません。ここに提供される情報は全 New Relic 独自のものであり、文書による New Relic の明示的な許可がない限り、複製および公開を禁じます。

そのような情報には、連邦証券法が定める意味における、将来予想に関する記述が含まれる場合があります。歴史的事実ではない記述、もしくは期待事項、予測事項、将来の計画、目的、見積もり、目標または将来の出来事に関する特性評価に関するその他の記述は、全て将来予想に関する記述に該当するものです。通常、記述の中に「考える」「予期する」「見込む」その他の類似の言葉が含まれることで、それが将来予想に関する記述であることを識別できます。

実際の結果は、将来予想に関する記述で記載されたものと大きく異なる可能性があると共に、それは現時点における記述であり、通知されることなく、随時、変更される場合があります。New Relic とビジネスのトランザクションを行う既存および潜在的投資家、顧客、その他の第三者は、この将来予想に関する記述に過度に依存しないよう注意しなければなりません。この将来予想に関する記述の中で言及される物事の達成度または成功度は、現時点における New Relic の予測、見込、判断に基づくものです。そのため重大なリスク、不確実性、憶測を含み、状況の変化に応じて将来予想に関する記述の中で言及または示唆される内容と、実際の成績、パフォーマンス、達成度が大きく異なる場合があります。将来予想に関する記述に影響を及ぼす可能性がある諸要因についての詳細は、New Relic が適宜 SEC に提出する文書に記載されています。これらの文書のコピーをご希望の方は、当社の投資家様向けウェブサイト ([ir.newrelic.com](http://ir.newrelic.com)) または証券取引委員会のウェブサイト ([www.sec.gov](http://www.sec.gov)) をご参照ください。

New Relic は法律により求められる場合を除き、将来予想に関する記述を更新する義務および意図を一切有しておりません。New Relic は、本プレゼンテーションまたはその他で提供された情報に関し、明示的にも黙示的にも、いかなる保証もいたしません。

# Agenda

- 1 MaaSへの変革と課題  
～現場から聞こえてくる事例～
- 2 MaaSビジネスにおけるシステムの特性変化と  
オブザーバビリティの重要性
- 3 オブザーバビリティがMaaSビジネスに提供する価値
- 4 まとめ
- 5 Q & A

# 会社概要

事業内容 オブザーバビリティプラットフォームの提供

設立 2008年

創業者 ルー・サーニー

上場市場 NYSE: NEWR(2014年NYSE上場)

従業員数 グローバル約2,300人

拠点数 16拠点

売上 約\$600M

\*2018年 日本法人設立





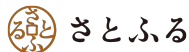
デジタルサービス支援のプロフェッショナル



# New Relicがご支援するお客様(一例)



ADASTRIA



# New Relicは様々なモビリティサービスの デジタル顧客体験をサポート

NEWR

2014年  
NYSEに上場

15,400+

デジタルサービス  
企業が採用

50%+

Fortune Top100  
企業の過半数が採用

## モビリティサービスの導入例

Gett.

sqills

FLECT

RYANAIR

trainline

Pioneer

SHARENOW

CBcloud

SmartDrive

...

# MaaSへの変革と課題

～現場から聞こえてくる事例～


Ichiro Iwahashi

# MaaSとは



MaaS (Mobility as a Service)とは、地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせ **検索・予約・決済等を一括で行うサービス**であり、観光や医療等の目的地における**交通以外のサービス等との連携**により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段となるもの

# 世界初のMaaSアプリ「Whim」



**Whim - All your journeys**  
Get a plan or pay as you go  
[MaaS Global](#)

#48 in Travel  
★★★★★ 4.1 • 782 Ratings

Free



# ユーザーの声をとても大切にしている

Whim - All your journeys

## Ratings and Reviews

4.1 out of 5

782 Ratings



<p>★★★★★ Jasminhinkkanen, 27/04/2019</p> <p><b>Best app ever</b> Love this app, especially after the update! <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thank you for your review! We are also <a href="#">v more</a></p>	<p>★★★★★ modd, 01/12/2017</p> <p><b>Your app is an inconvenience and i want a ...</b> Had to shell out an extra internal single <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> We hope that this problem got solved, w <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ woowooepookg, 27/04/2019</p> <p><b>Great app for travelling</b> Now that there is an option to have <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thank you for the 5 stars! Our care team <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ .999v, 13/05/2019</p> <p><b>En suositeile</b> Pahasti buagaava appi, joutuu joka päivä <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Ikkävä kuulla, että et ole ollut tyytyväinen <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ ross.h1s, 14/05/2019</p> <p><b>Drains battery</b> Great service concept, but the app has <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thanks for the review! You can choose <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ dogerinosaurus, 21/05/2019</p> <p><b>Money withdrawn, no ticket</b> Customer service have handled me well. <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> We're glad to hear! We know there can <a href="#">more</a></p>
<p>★★★★★ Kotpes, 04/01/2018</p> <p><b>Getting better</b> Put 4 stars for recently added 3D Touch <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Hi there, thanks for your review! If you <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Stadissa, 23/03/2019</p> <p><b>Testikuukausi</b> Olen miettinyt 40 vuoden jälkeen luopua <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Tervetuloa joukkoon Ari! Mahtavaa kuulla <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Dahnikes, 26/06/2019</p> <p><b>Complicate, lagging such disappointing ux</b> If you live in Finland, dont bother using <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> We are really sorry to hear this! The app <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Hezka7812, 24/05/2019</p> <p><b>Bikes in Helsinki, time is somebody's money</b> It really takes time to get the pin-code <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Sorry to hear this! We are trying to make <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ NooraC, 03/01/2019</p> <p><b>Whim app</b> Whim app is the best app I've come across <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thanks for the kind words and five stars!</p>	<p>★★★★★ Hesalainen T, 06/01/2019</p> <p><b>Whim käytännössä</b> Arvostan tätä, että joukkoliikenne palvelu <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Mahtavaa, kiitos!</p>
<p>★★★★★ annoyed_helsinki, 27/04/2019</p> <p><b>Waste of money</b> Just had the pleasant experience of wait <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Wow, really sorry to hear that! Unfortun <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Screamcatcher, 17/04/2019</p> <p><b>Hidastelu vaikeuttaa käyttöä</b> Pidän sovelluksesta ja aion jatkaa sen <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Kiitos palautteesta! Olethan päivittänyt <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ mary_white, 23/11/2018</p> <p><b>Could be better</b> It's nice that it's possible to do everything <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thanks for the review! We are sorry to <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Aygo -, 07/01/2019</p> <p><b>Helpoin tapa matkustaa</b> Helppoa ja näppärää</p> <p><b>Developer Response,</b> Kiitos kommentista ja arvioista! Kiva kuulla <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Dima Osadchy, 08/01/2019</p> <p><b>Works good</b> Booked a car via Whim for a couple of tim <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thanks for the review and five stars!</p>	<p>★★★★★ nddkkkdkk, 09/01/2019</p> <p><b>Loistava</b> Hyvä ja helppokäyttöinen. Simppeli.</p> <p><b>Developer Response,</b> Kiitos, ihana kuulla!</p>
<p>★★★★★ Optikko, 26/09/2018</p> <p><b>Olematon käyttäjätuki Whimillä</b> Vain Facebookin kautta hajanaisia vastau <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Ikkävä kuulla, mikäli et ole ollut tyytyväinen <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Arashzm, 10/01/2018</p> <p><b>BUG GOT ME ALMOST FIRED</b> After i DLed the latest update for whim <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thanks for reaching out. The problem se <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Simosilinen, 26/02/2018</p> <p><b>Huippu nopeaa kehitystä ja palvelu toimii</b> Monellako apilla on näin paljon päivityksi <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Hei! <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Lemppilöö, 16/01/2019</p> <p><b>Matkaliput ostaminen</b> Lipun ostaminen on joskus hidasta ja me <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Helppoiten saat ostettua lipun suoraan <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Minä olen totuus, 29/01/2019</p> <p><b>Yksi suosikkisovelluksistani</b> Hienosti suunniteltu, ilo käyttää. Pienetk <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Ihana kuulla, kiitos!</p>	<p>★★★★★ thepetri8, 11/02/2019</p> <p><b>not user friendly app!</b> I charge from my credit card automatic <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Sorry to hear, that you have had some <a href="#">more</a></p>
<p>★★★★★ Wennila, 26/03/2018</p> <p><b>Your product manager is mediocre</b> Why a map is needed when the "W" butt <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> We are sorry to hear that you haven't be <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Nuvi_FIN, 22/04/2018</p> <p><b>Välttävä sovellus</b> Palvelun konsepti on aivan mahtava mut <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Kiitos palautteesta! Kehitämme sovellust <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ Täyttä, 15/03/2019</p> <p><b>Loistava</b> Helppo tapa siirtyä paikasta toiseen!</p> <p><b>Developer Response,</b> Mukava kuulla!</p>	<p>★★★★★ len kos, 19/02/2019</p> <p><b>Kätevä tapa sukuloida Stadissa!</b> Paras rapa liikkua.</p> <p><b>Developer Response,</b> Kiitos, mahtavaa kuulla!</p>	<p>★★★★★ aitokena, 28/02/2019</p> <p><b>Ok app saves me a few euro</b> The app is good and only a bit more che <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thanks for the review! We know, that ha <a href="#">more</a></p>	<p>★★★★★ christo098, 01/06/2018</p> <p><b>Monthly plans</b> I recently bought the monthly plan using <a href="#">more</a></p> <p><b>Developer Response,</b> Thanks you for the feedback! We are rea <a href="#">more</a></p>

# MaaSへの変革 「継続」の大切さ

主要業務(予約・乗車)をサポートするアプリ

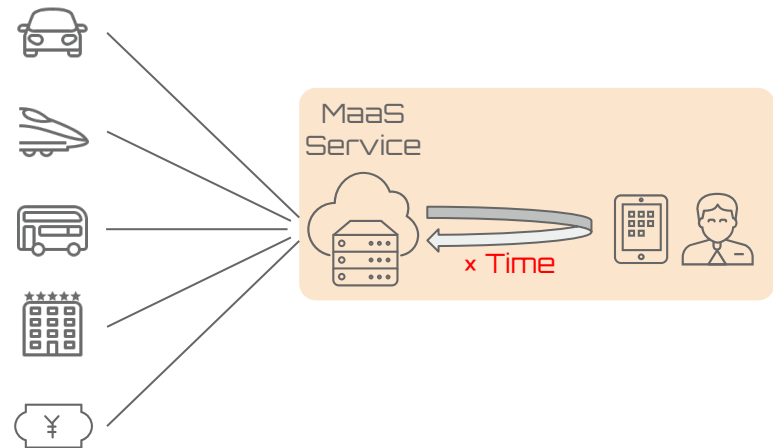
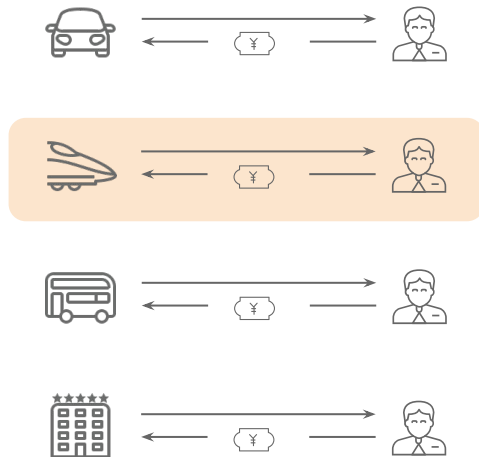


アプリ自体が主要業務  
(高い信頼性と品質)

サービス単価×数量



契約: 単価×数量×期間  
(LTV: 顧客生涯価値)



# 直接聞いた国内:MaaS企業現場の声

## MaaSへの変革・課題 ～製造・運輸業～

“ものづくりは得意だが、  
使い続けてもらうことは未経験”  
(自動車業)

“ユーザー要望に対して、  
改良・改善が追いつかない。  
短いライフサイクルで開発したことがない”  
(製造業)

“これまではベンダーさんに運用すべてをお願いしていた。運用“維持”の依頼はできるが、  
運用“改善”の依頼の仕方がわからない”  
(鉄道業)

“経過報告をしても上層部、マネージメントなどの  
周囲の人間がITを知らない。  
車に例えて説明している。  
ITはわからなくても仕方ないと考えている”  
(自動車業)

“ITを知る人間が少ないので、  
途中で一斉採用した。文化も考えも違うので  
チームの形成と一体化に苦勞している”  
(鉄道業)

“従来ビジネスと同様、  
システムにも安心・安全を求めている”  
(自動車業)



# 直接聞いた国内:MaaS企業現場の声

## MaaSへの変革・課題 ～サービス業～

“急なアクセス増加でパフォーマンス低下。  
原因は台風だった。突然のアクセス急増への  
対応が難しい”  
(MaaS系サービス業)

“外部ベンダーにシステムをお願いしているが、ユーザーからの障害報告の解決に時間がかかる”  
(その他サービス業)

“障害が起きるたびに、複数ベンダーに  
それぞれ問い合わせをしないと  
障害の原因がわからない”  
(その他サービス業)

“サービスレベル、信頼性は  
IT部門が決めて運用しているはず”  
(その他サービス業)

“一度MaaSのサービスを外部に依頼したが  
断られ、内製化して開発しはじめている”  
(その他サービス業)

“ユーザーがなかなか使ってくれない”  
(その他サービス業)

# 現場の声を課題に

01

突然のアクセス急増  
パフォーマンス低下  
システムにも安心・安全  
障害の原因がわからない

安心・安全に信頼性高く  
システムを提供

02

短いライフサイクルで開発  
運用"改善"の依頼

サービス開発を(繰り返し)素早く実施

03

使い続けてもらう  
ユーザーが使ってくれない  
障害報告の解決に時間

高いユーザー評価を維持

04

チームの形成と一体化  
周囲の人間がITを知らない  
内製化

プロダクトオーナーが  
システムを含めた全貌を観測

# 課題整理

## 課題

安心・安全に信頼性高くシステムを提供

サービス開発を(繰り返し)素早く実施

高いユーザー評価を維持

## 取り組むべきこと

サービス信頼性目標の明確化

継続的な開発とリリース

本当のユーザー体験の観測

プロダクトオーナーがシステムを含めた全貌を観測

# MaaSビジネスにおけるシステムの特徴変化と オブザーバビリティの重要性

Taku Oguchi / Ichiro Iwahashi



# Taku Oguchi



**Solution Consultant**

New Relic



**Enterprise Mobility Management and App Development**

Independent Consultant



**Senior Producer**

Tigerspike



**Solution Expert (Enterprise Sales)**

Apple



**System Engineer (Financials Vertical / Infrastructure)**

Hitachi

# 課題整理

## 課題

安心・安全に信頼性高くシステムを提供

サービス開発を(繰り返し)素早く実施

高いユーザー評価を維持

## 取り組むべきこと

サービス信頼性目標の明確化

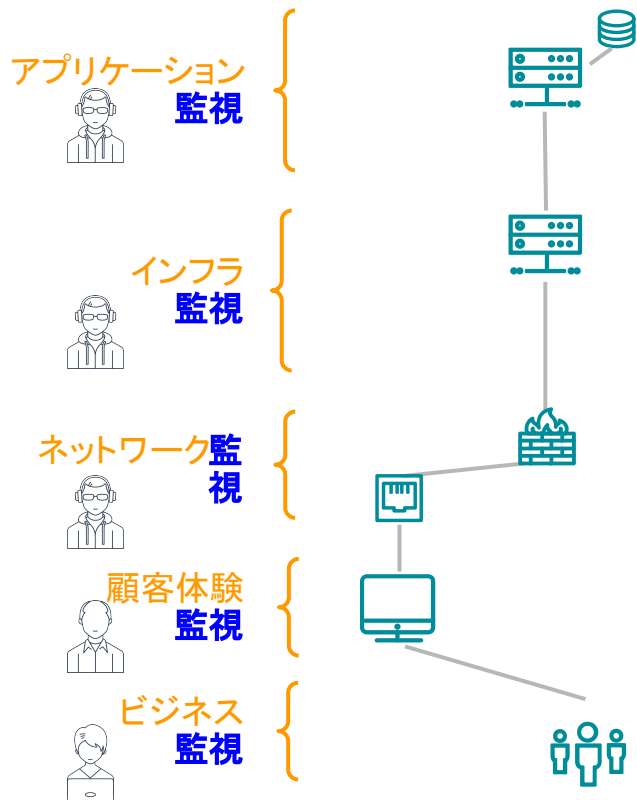
継続的な開発とリリース

本当のユーザー体験の観測

プロダクトオーナーがシステムを含めた全貌を観測

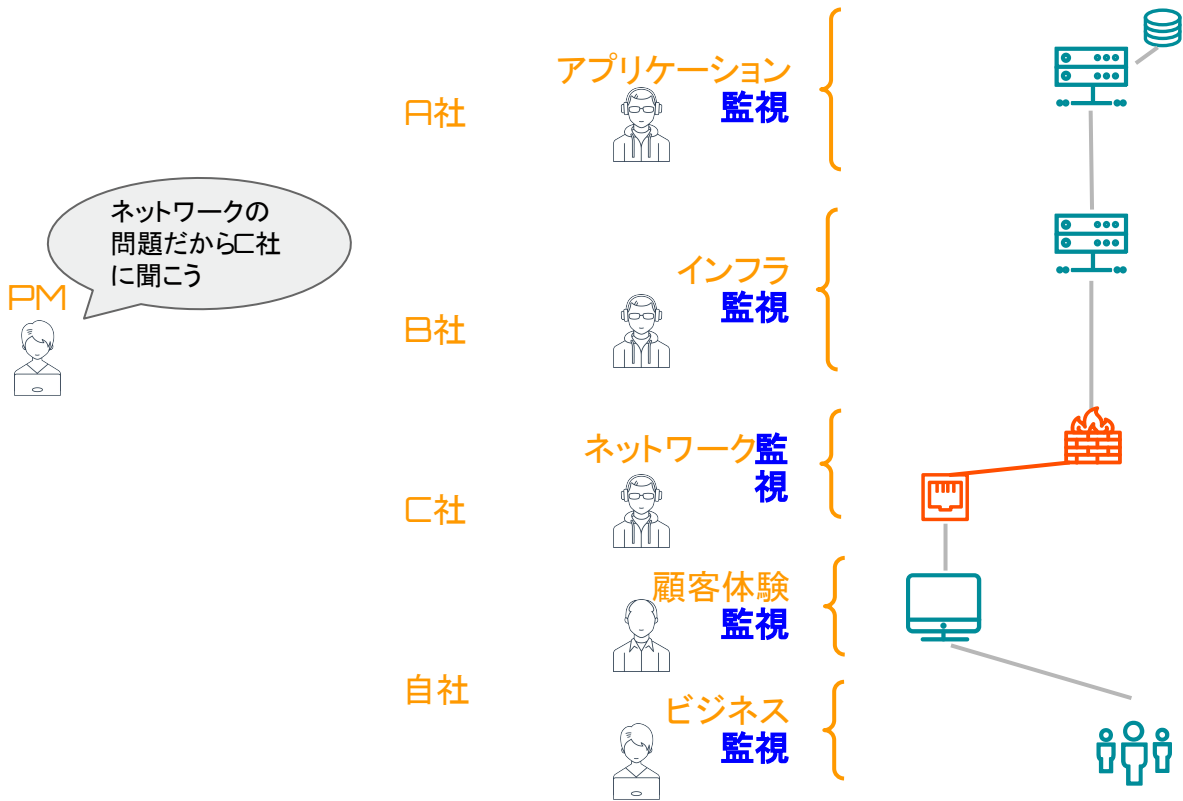
# システムの特性変化

シンプル・モノリシックな特性



# システムの特性変化

シンプル・モノリシックな特性





# システムの特性格化

シンプル・モノリシックな特性格

構築後物理的な保守期限を見据えた十分なシステムリソースを用意

変更されることのない、テスト済みの安定したソフトウェア

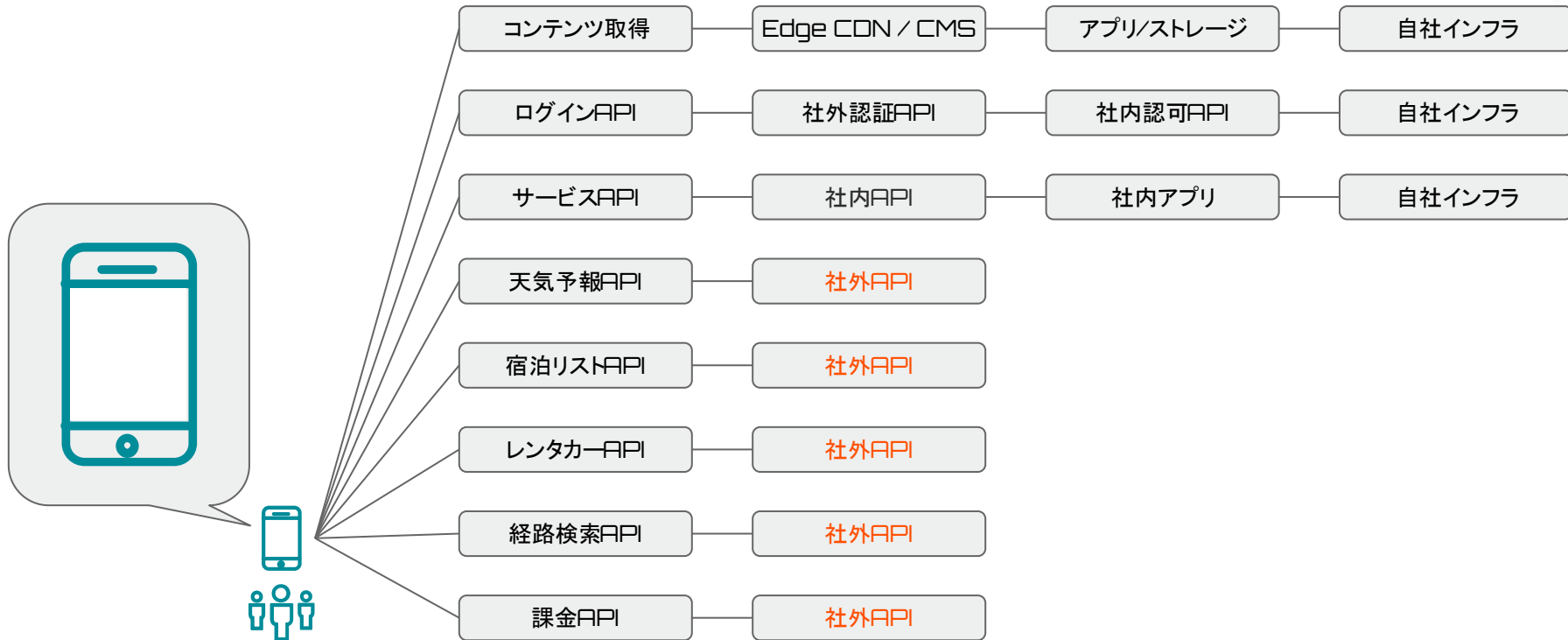
アクセス規模が一定なので、リソースとエラーの監視をしていれば大丈夫

# MaaSについて(再掲)

国土交通省HPより

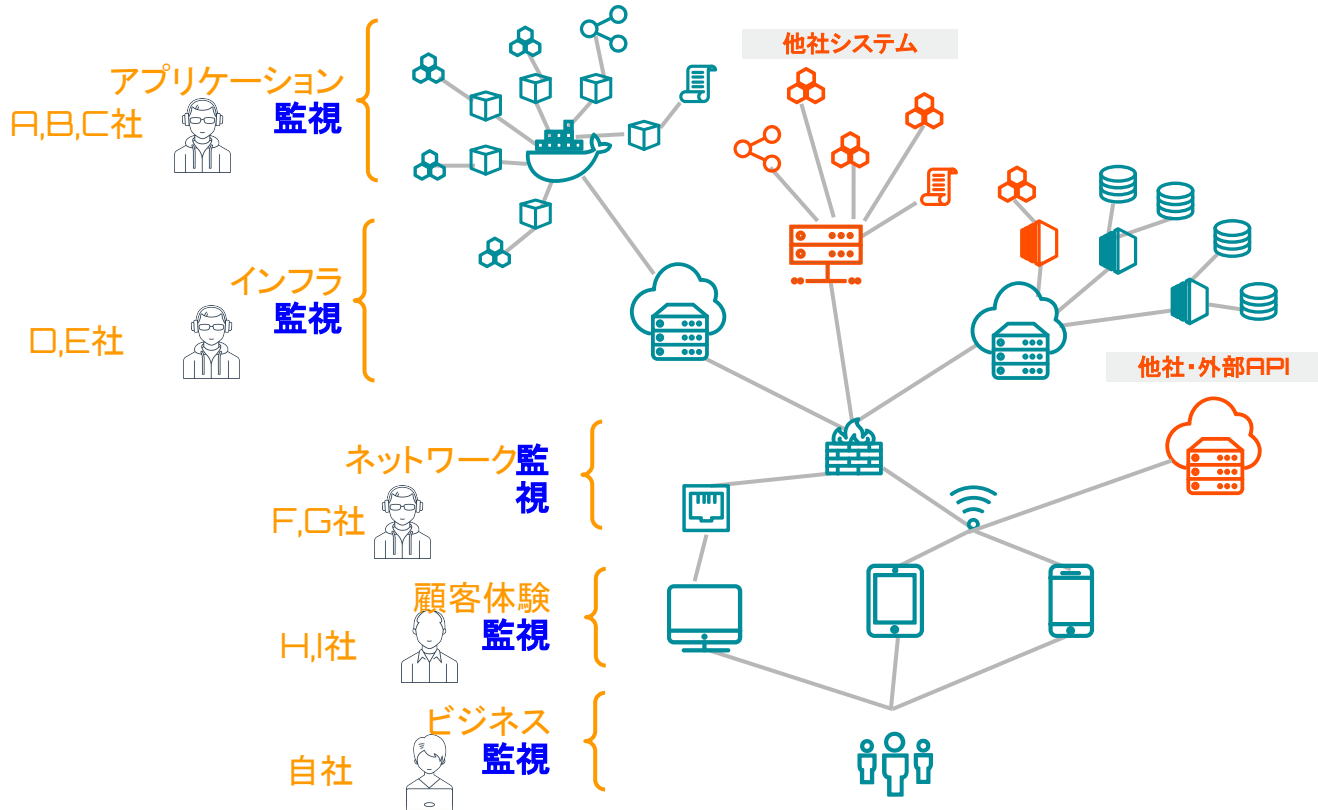
MaaS(マース:Mobility as a Service)とは、地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の**移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済を一括で行うサービス**であり、観光や医療等の目的地における**交通以外のサービス等との連携**により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段となるもの

# システムの特性変化 ~イメージ~



# システムの特性変化

～アプリケーション・インフラの複雑化～



# 取り組むべき事

## 課題

安心・安全に信頼性高くシステムを提供

サービス開発を(繰り返し)素早く実施

高いユーザー評価を維持

## 取り組むべきこと

サービス信頼性目標の明確化

継続的な開発とリリース

本当のユーザー体験の観測

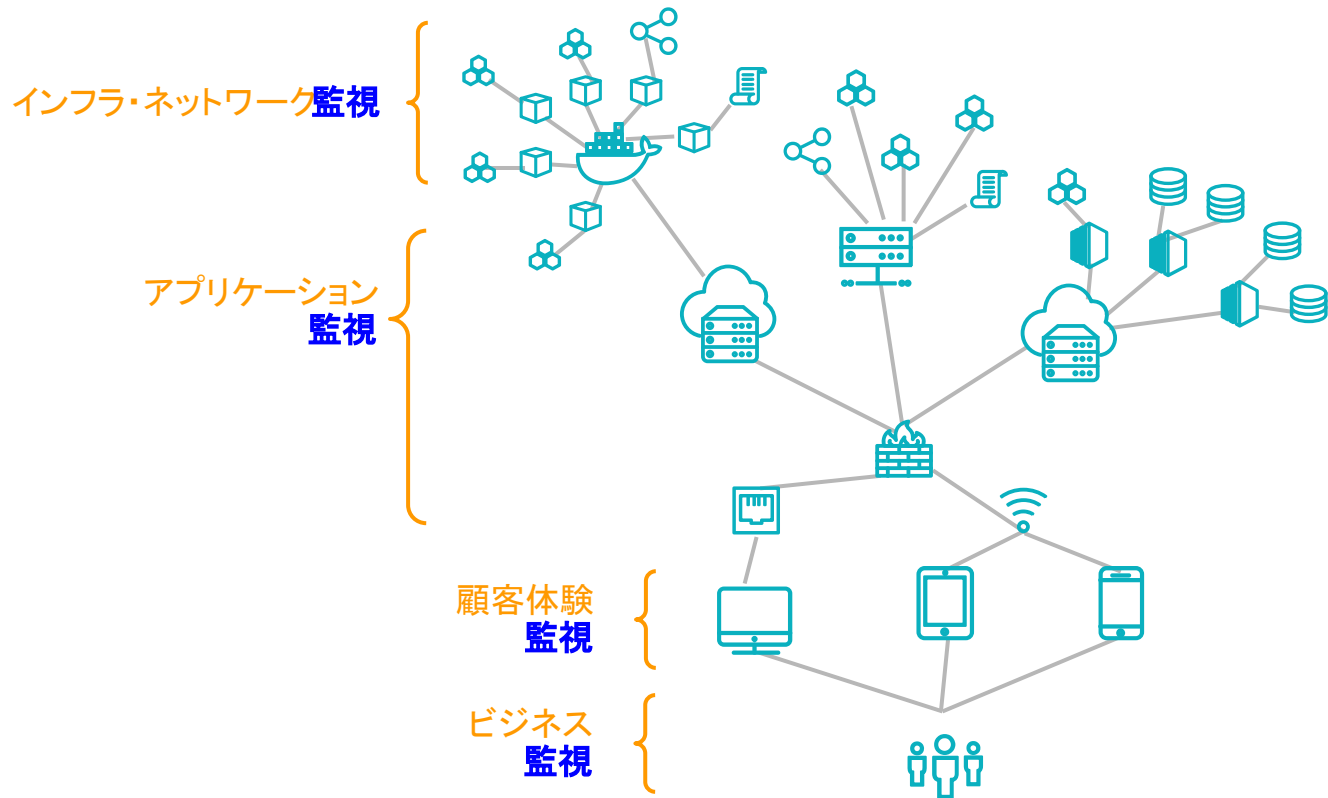
プロダクトオーナーがシステムを含めた全貌を **観測**



可觀測性  
Observability Platform



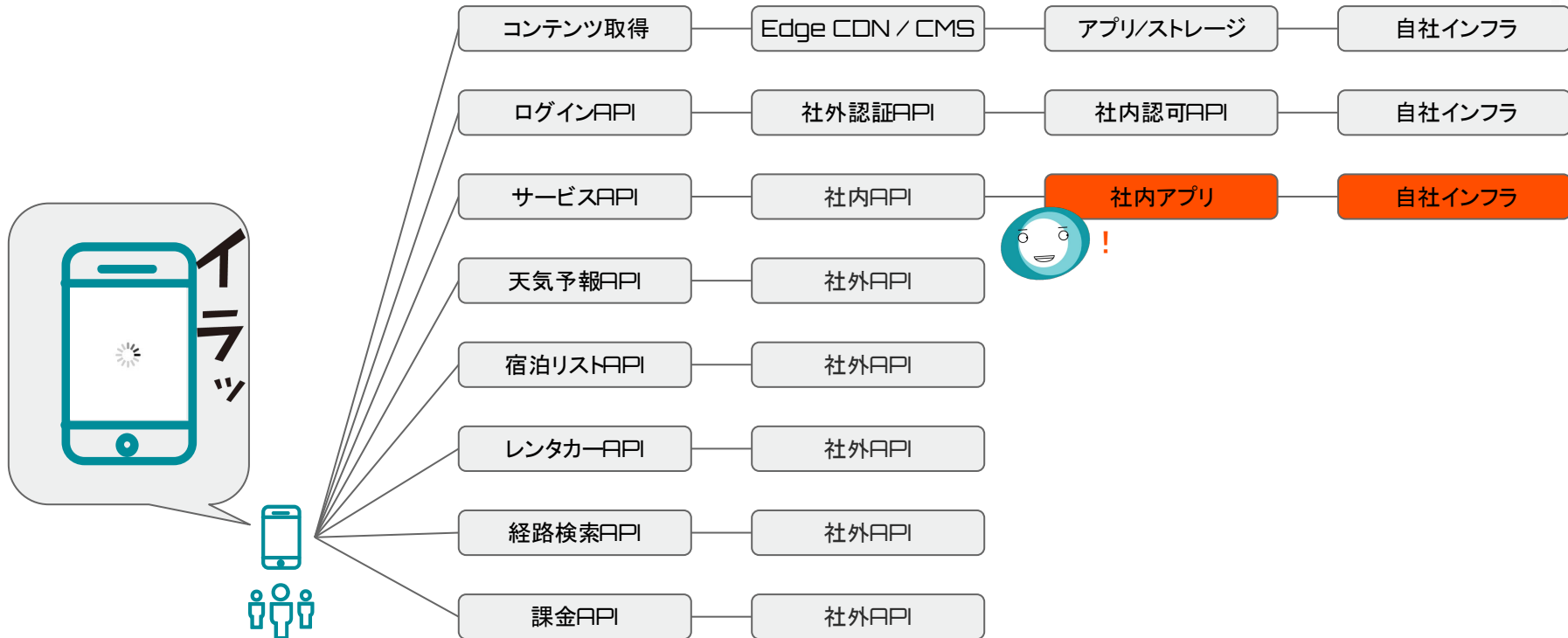
# オブザーバビリティ "可観測性" の重要性



## オブザーバビリティ Observability

データをリアルタイムに  
取得し続け、  
常にシステム全容把握と  
改善ができる状態

# オブザーバビリティの必要性



ユーザー視点でシステム全体を考える



# 取り組むべき事

## 課題

安心・安全に信頼性高くシステムを提供

サービス開発を(繰り返し)素早く実施

高いユーザー評価を維持

## 取り組むべきこと

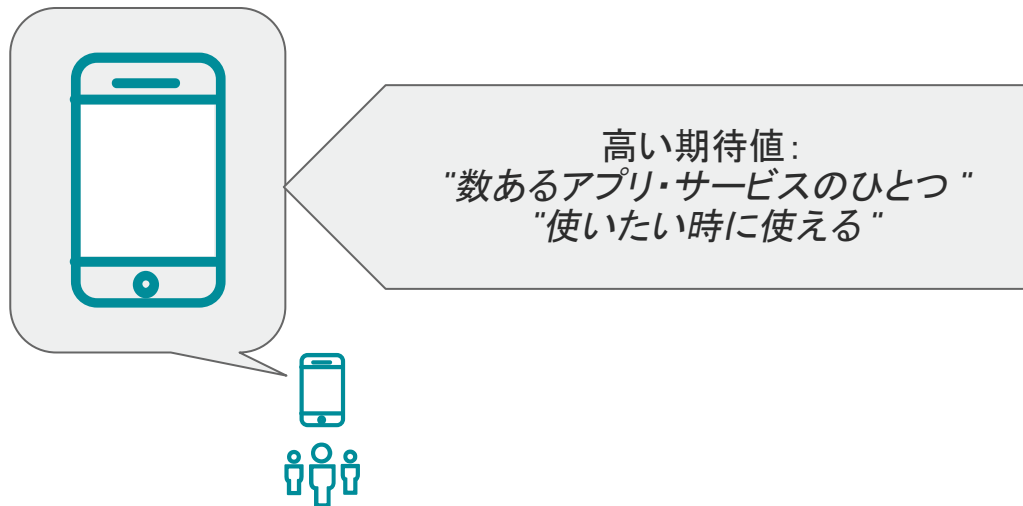
サービス信頼性目標の明確化

継続的な開発とリリース

本当のユーザー体験の観測

プロダクトオーナーがシステムを含めた全貌を観測

# サービス信頼性目標の明確化



## サービスの信頼性の目標を設定・計測しましょう



Service Level **Indicator**

計測値



計測を実施

Service Level **Objectives**

目標値



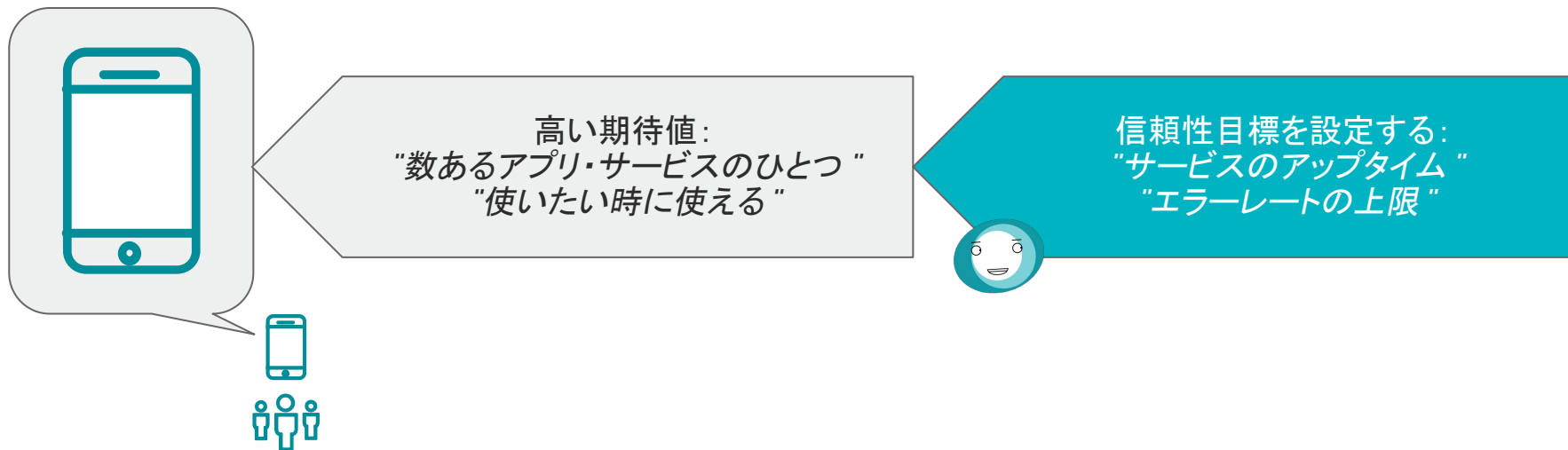
目標設定・再設定

Service Level **Agreement**

契約値

改善

# サービス信頼性目標の明確化



# サービス信頼性目標の明確化

## MaaSサービス稼働概況



サービス全体可用性

Since 1 hour ago

89.95 %

稼働率:目標99%

利用ユーザー数(7日間)

Since 1 hour ago compared with 1 week ago

57.3 k ▲ 56.4 %

ユーザー数

アクセスGEOMAP - (外部サービスからの画像)



平均レスポンス時間

Since 1 hour ago compared with 1 week ago

18.9 ▲ 6.1 %

ms

サービス平均応答時間

Since 1 hour ago



● Avg Duration



New Relic.  
MaaS Service

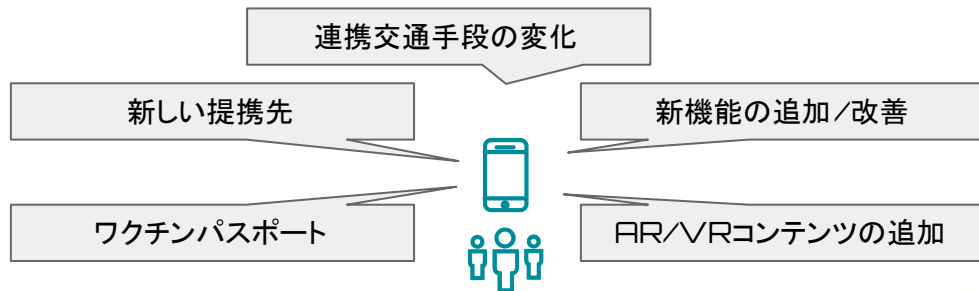
エラー件数

Since 1 hour ago compared with 1 week ago

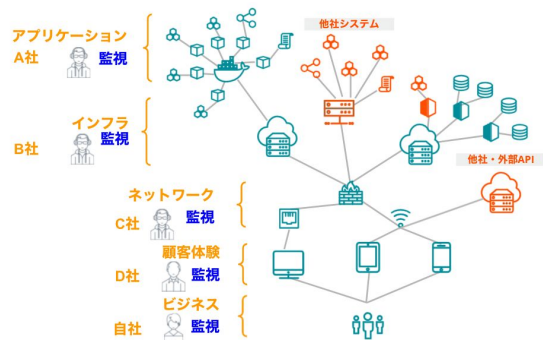
8 ▼ 33.3 %

件

# 継続的な開発とリリース



追加されるビジネス要件：  
“継続的な開発が必要”  
“アプリもサーバーもリリースが続く”



# 機能開発と信頼性のバランス

"新規開発"  
"イノベーション"



"サービスレベル目標"  
"信頼性"



SLA/SLOの設定  
エラーバジェット  
継続的な開発

サービス信頼性目標の明確化

継続的な開発とリリース

本当のユーザー体験の観測

# 機能開発と信頼性のバランス

SRE MaaS Platform

☰ Search for any attribute or value.

SLO - 稼働率 Weekly

Since 1 week ago compared with 1 week ago

87.58 % ▼ 6.1 %

アップタイム



エラーバジェット (今週 - 目標85%時)

Since 1 week ago

2.58 %

エラーバジェット

エラーバジェット (今週 - 目標85%時)

Since 1 week ago

260.016

停止可能時間(分)



# 本当のユーザー体験の観測



**エラーが出て使えない！**  
フリーパスでバスに乗ろうとしたら  
エラーが出て使えませんでした！

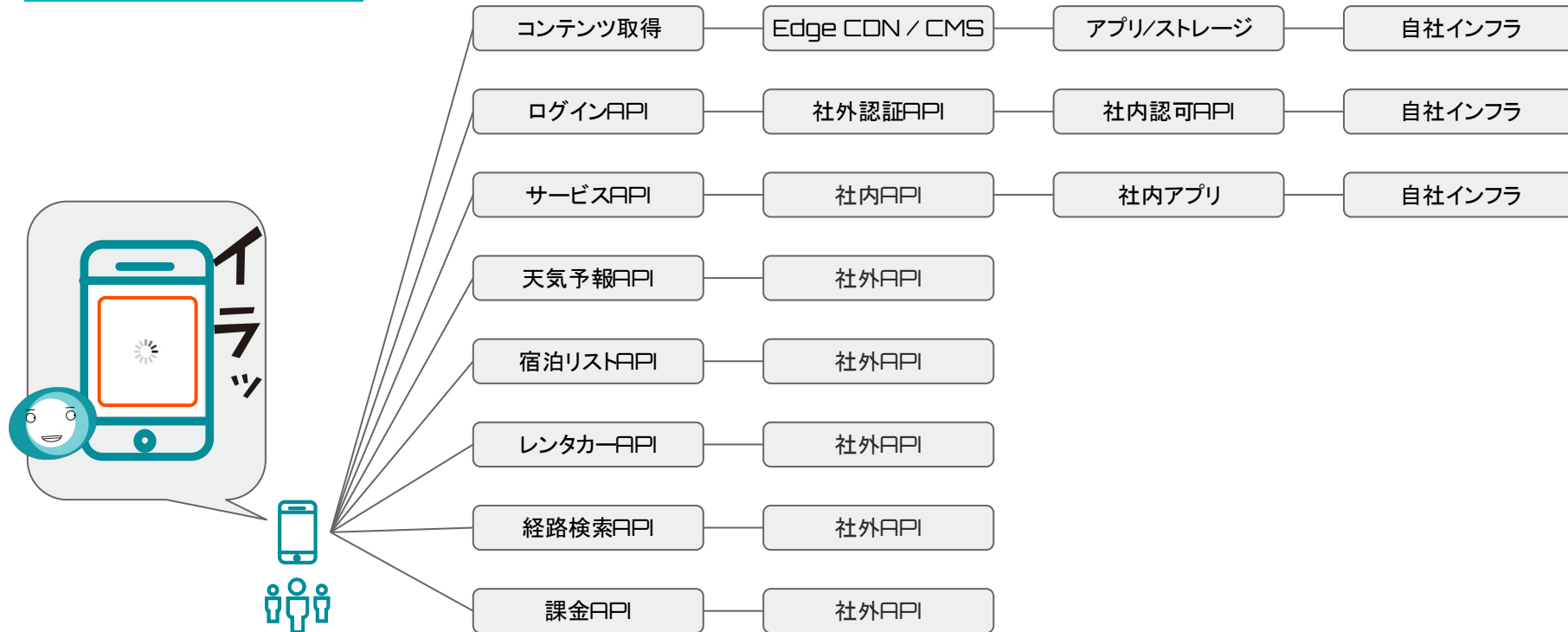


高い期待値：  
“使いたい時に使える”  
“快適に使える”

サービス信頼性目標の明確化

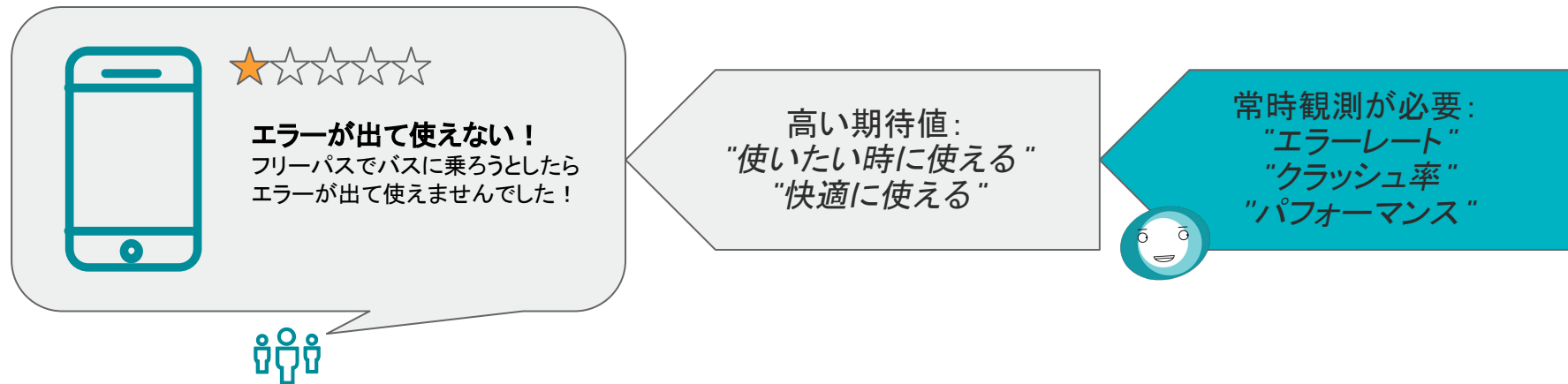
継続的な開発とリリース

本当のユーザー体験の観測

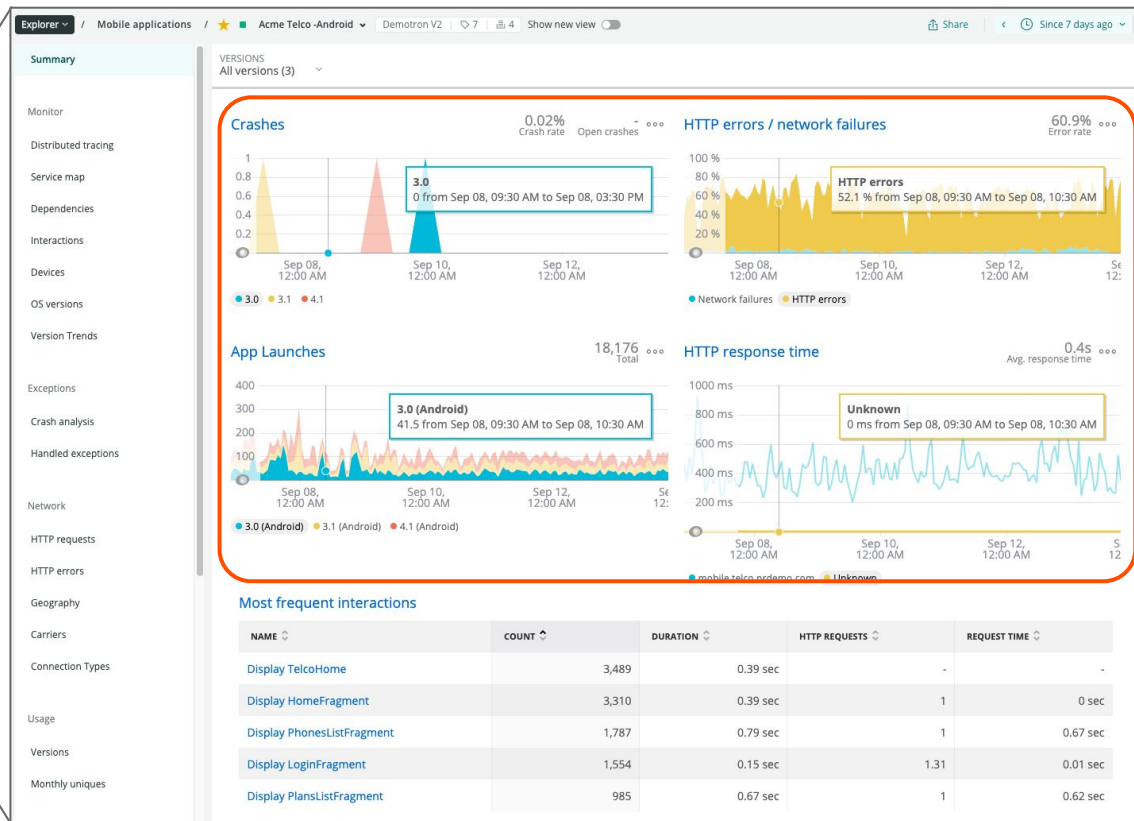


ユーザーの手元で何が起きているか把握する

# 本当のユーザー体験の観測



# 本当のユーザー体験の観測



# オブザーバビリティがMaaSビジネスに 提供する価値

Ichiro Iwahashi

# 現場の声を課題に

01

突然のアクセス急増  
パフォーマンス低下  
システムにも安心・安全  
障害の原因がわからない

安心・安全に信頼性高く  
システムを提供

02

短いライフサイクルで開発  
運用"改善"の依頼

サービス開発を繰り返し素早く実施

03

使い続けてもらう  
ユーザーが使ってくれない  
障害解決に時間

高いユーザー評価を維持

04

チームの形成と一体化  
周囲の人間がITを知らない  
内製化

プロダクトオーナーが  
システムを含めた全貌を観測

## サービス障害やパフォーマンスの低下は ビジネスへの悪影響に



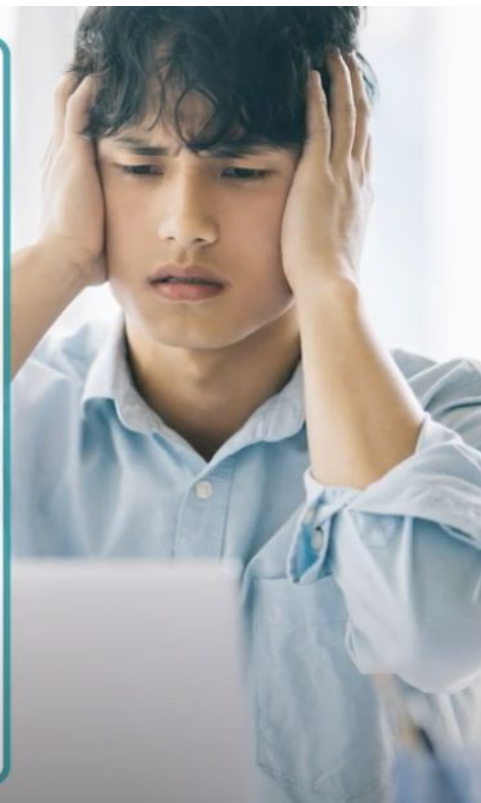
パフォーマンスの悪さ、遅さが  
原因でアプリを1つ星評価



アプリの使いづらさ、遅さが  
原因で利用頻度が低下



1時間のサービス障害が  
1億~5億円の損失につながる



# ビジネスサイドもシステムオーナーも 現在の状況をリアルタイムにモニタリング

利用者



利用者との接点



アプリケーション



インフラ



ビジネスゴール

- 新規ユーザー数
- 契約期間
- サービス別利用者数
- 地域別の利用者数
- 年齢別の利用者数
- ビジネスイベントの影響  
etc.



エクスペリエンス

- ページ変遷
- ページロード時間
- JavaScriptエラー率
- リンク切れ
- アプリ起動数
- クラッシュ率
- 通信エラー etc.



アプリモニタリング

- 応答時間
- スループット
- エラー率
- 稼働率
- デプロイ
- ログ
- トレース etc.



インフラモニタリング

- リソース利用状況
- プロセス、サービス監視
- ログ
- クラウド連携
- サーバーレス対応
- コンテナ可視化 etc.





## モビリティサービスを進化させる DevOps チームへ。

“効率化で生まれたリソースをビジネスの価値創造に振り向けていくポジティブなループができつつあります。1年で25%もの機能拡張を行うことなど以前は考えられませんでしたし、チームを増員することなくこれを達成できたことも驚きです。”

安達 一文 氏  
サービス開発課長 開発部  
シオン事業統括グループ

データソリュー

## Challenge

急成長する新たなデジタルサービスの品質向上、機能拡充を高速化する方法を模索。

## Solution

オブザーバビリティの獲得で複雑化し成長するシステム環境を可視化。問題特定や開発と運用の連携の共通言語を獲得。

## Impact

障害対応工数を3日から最短で1時間へ短縮、アップデートリリース回数や顧客数も数倍に拡大、開発と運用の連携容易性が高まり事業貢献するエンジニアチームへ



TOP

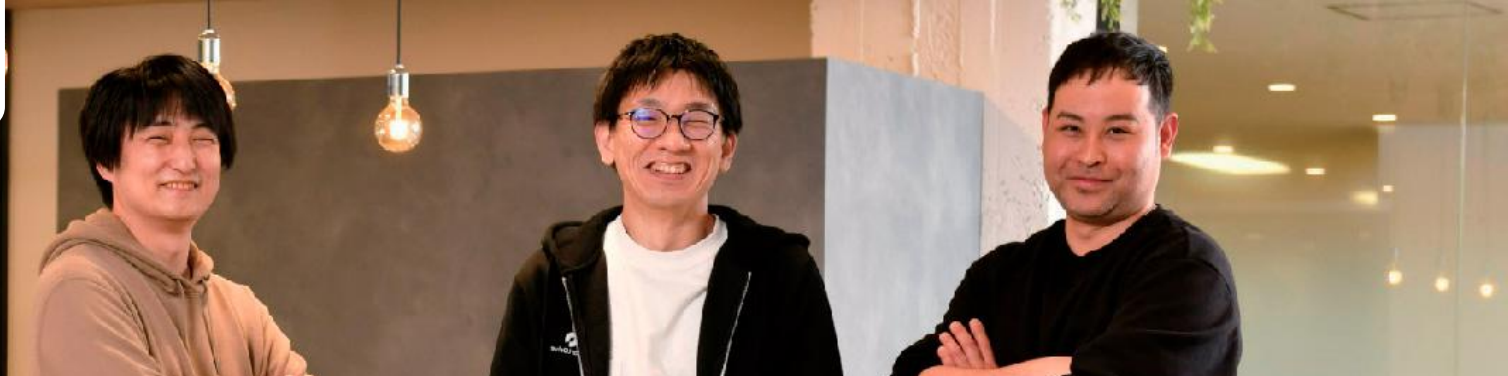


FSO

「開発担当、オフショア開発チーム、運用担当、外部ベンダーがそれぞれ調査を進めても、なかなか根本原因に辿り着きませんでした。」

「品質基準を遵守し、迅速なサービス復旧を維持するため、24時間365日の監視体制を続けざるを得ませんでした」

「関係者一同が共有するダッシュボードは、『コミュニケーションハブ』としてチームをひとつにしました。」



## 開発と運用の共通言語をもつ エンジニアチームへ

“開発責任者としてはエンジニアチームがお互いに信頼関係を築きながら、本来注力すべき仕事に集中できる環境を整えていきたいですし、New Relicには異なる専門性を持ったチームが共有する共通の指標、共通の言語として機能して欲しいと思っています。”

雲野 祐介 氏  
執行役員 開発責任者

## Challenge

顧客指向のサービス開発を進めるため、アプリケーションエンジニアとSREが開発から運用まで、共通で理解できるパフォーマンス指標のデータ計測が求められていた。

## Solution

フロントエンドからバックエンド、さらには別管理していたログデータまでも統合し、開発と運用のパフォーマンス管理に必要なデータを一元化できるNew Relic Oneを採用。

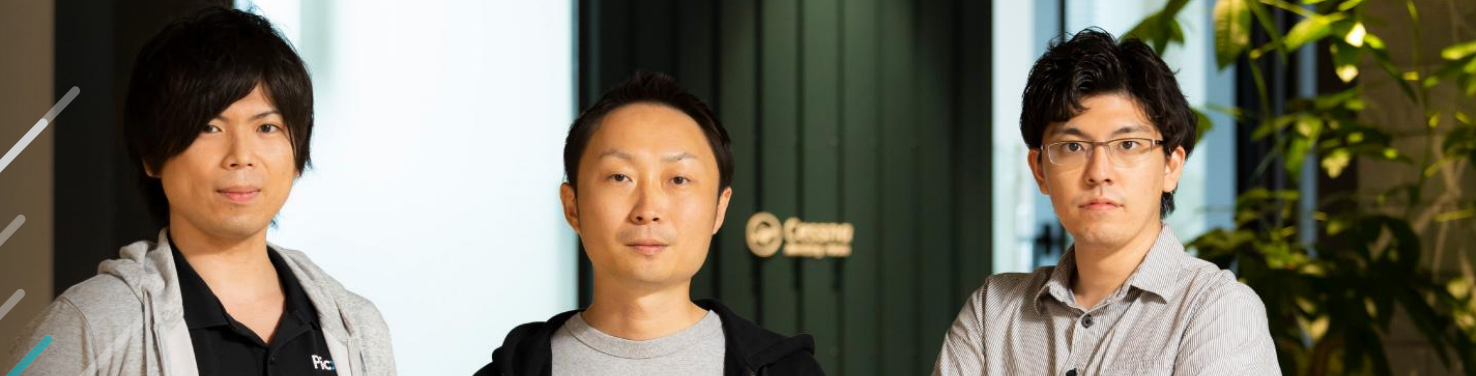
## Impact

職種や得意分野といった範囲を超えて全エンジニアがサービスの状態を把握。複数存在した監視ツール統合で運用・管理コストを削減



「サービス提供者としての自覚を持ち、お客様の価値創出にOne Teamで取り組める姿勢が大事」

「ただ監視ができれば良いのではなく、SREとアプリケーション開発者との共通言語になってくれるようなソリューションが必要」



## 「ドライバーファースト」を追求 した革新的なクラウドサービスで 物流業界の変革をリード

“New Relic Oneの強みであるエンドツーエンドのオペラビリティを活用して、私たちのサービスを磨き上げていきたいと考えています。”

小山純 氏  
開発本部 本部長

### Challenge

配送マッチングプラットフォーム「PickGo」、物流DXシステム「SmaRyu」におけるサービス品質の向上、顧客体験に影響する不具合や障害原因の迅速な特定・解決

### Solution

New Relic Oneを起点にした不調検知、原因特定、問題解決のフロー整備

### Impact

- ・AWS上のサービス基盤とアプリケーションの不調・不具合を迅速に検知
- ・ログ分析やコード見直しにかかる工数の低減
- ・従来1〜2日を要していた問題解決を1時間以内に短縮
- ・共通指標に基づくエンジニアチームとビジネスチームの効果的な情報共有・連携



「当初、週の稼働時間の半分を調査対応に費やしていました。問題発生から解決までに丸2日要する問題が、1時間以内に解決できた事象もありました。」

「パフォーマンス不調の原因調査で、詳細を分析すると、プッシュ通知プログラムに構造上の問題を発見しました。ユーザー増加に伴い加速度的にサーバー負荷が高まるリスクを本番サービス開始前に解決できました。」

「将来、SLO(サービスレベル目標)をお客様に公開できるところまで持っていきたい。攻めのアプリケーション開発を続けながら同時にサービス基盤の信頼性を高め、より良い顧客体験を追求していきたい。」

# DEMO

# まとめ

Ichiro Iwahashi



# 本日お持ち帰りいただきたいポイント

## MaaS事業を**継続成長**させるには？

～先行事例に学ぶ、サービス品質維持・向上のポイント～

1. 現在MaaSを企画・運用されている現場の声を紹介
2. 継続成長させるための課題3つと解決方法を紹介
3. 成功企業様の事例を紹介

→「継続成長させるためのポイント」をご紹介

# New Relic無料アカウントについて

## 1. 弊社サイトからサインアップ

<https://newrelic.com/jp/sign-up-japan>



**New Relic 無料サインアップ**

無料でNew Relicのすべての機能にアクセスできます  
クレジットカードの登録もありません

無料アカウントでは以下の内容が含まれています:

- 無料ユーザーアカウント
- 月額100万までのデータ容量。全機能にアクセスできるフルアクセスユーザー1名。1パーソンユーザーは無料版
- メトリクス、ログ、イベント、トレースのすべてデータを統合可能なプラットフォーム
- ペタバイト規模のデータを高速で処理。月額100GBを超えてからも1GBあたり0.25ドルでデータ取り込みが可能
- ソフトウェアスタック全体を可視化、分析し、迅速なトラブルシューティングを実現
- 404、インスタントクラッシュ監視、ログ監視、デジタルエクスペリエンス監視、A/Bテストなど様々な機能を通じて完璧なソフトウェア構築をサポート

サインアップ

姓: \*

山田

名: \*

太郎

会社名: \*

New Relic, Inc.

従業員数: \*

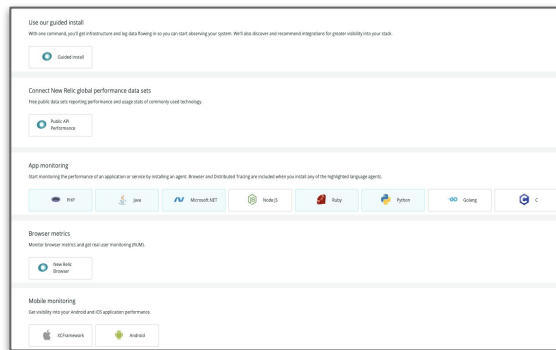
選択してください。

メールアドレス (勤務先): \*

有効なメールアドレスを設定してください。

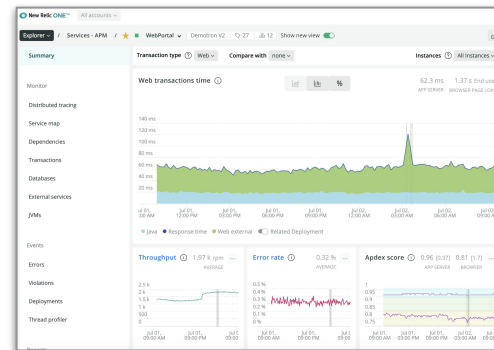
所要時間の目安:  
2分程度

## 2. New Relic サイトにログインし、画面上のガイダンスに従ってセットアップ

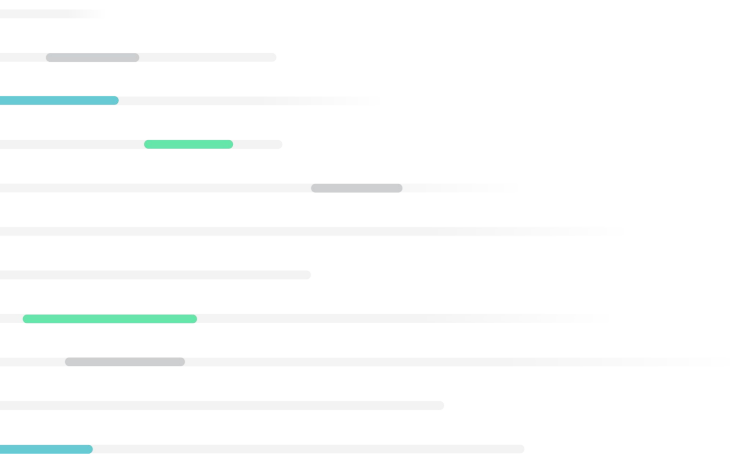


所要時間の目安:  
サーバー1台あたり10分程度

## 3. 数分待つとアプリケーションの稼働状況が可視化された状態で表示



ここから検証開始可能



Thank You