

# 顧客体験主義への変革

七戸 駿 市場企画統括 New Relic 株式会社



事業内容 可観測性プラットフォームの提供

設立 2008年

**創業者** ルー・サーニー (Lew Cirne)

上場市場 NYSE: NEWR

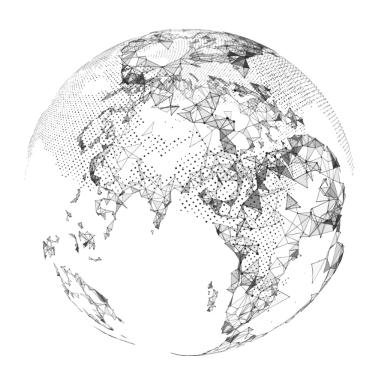
**従業員数** グローバル約2,300人 / 日本法人 50人

**拠点数** 16拠点

**売上** 約\$673.7M



# 顧客とデータ中心の企業文化へ



2025年までに 顧客とデータ中心の デジタルネイティブな 組織文化を採用する 企業の割合

出典: IDC FutureScape: Worldwide Digital Transformation 2021 Predictions.

# でも"デジタルカスタマー" は気が短い

84%

アプリが2回クラッシュ した後、利用を断念する 利用者の割合



**50%** 

1つ星評価のアプリのうち、 貧弱なパフォーマンスが 原因であるものの割合



**52%** 

アプリが使いづらいことが 原因で、サービスの利用度 が低くなっている割合





# "スピードは正義"のUXを実現する Weather as a Service ^

"スピードに徹底的にこだわることが重要だと考え、エンジニ ア文化にまで昇華させるつもりです。"

出羽 秀章 氏 モバイルインターネットプランニング事業部 開発チーム リーダー

### Challenge

ユーザー拡大が続くモバイルアプリケーションの UX 高速化を 実現するためのパフォーマンス計測方法を模索

#### Solution

New Relic One の Free Tier でモバイルアプリケーションの パフォーマンス測定を実施

## **Impact**

処理時間の特性から描画に関するコードの冗長性を発見し 修正したことでアプリケーションの表示速度を2倍に高速化



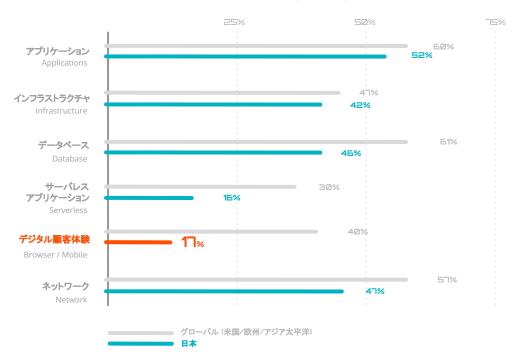
モバイルアプリの 起動&描画速度

# 顧客体験を観測 するってなんだ?

デジタルサービスを構成するシステム の観測対象の違い:

- 日本は世界と比較して、システムイ ンフラの監視は遜色なく実施でき ている。
- 日本は世界と比較して、デジタル 顧客体験の観測を行う割合が 17% しか存在せず、世界との開きがあ る。

### パフォーマンスの観測対象の割合比較



# デジタルの全てを観測可能にすることが必要

### 業界特有 データ

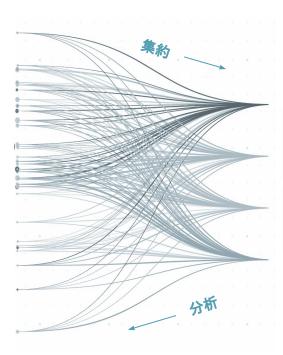
IoT デバイス 製品ID 与信情報

### ビジネス データ

売上 コンバージョン率 顧客ID

# システムデータ

アプリケーション クラウド ブラウザ/モバイル



### 観測可能



#### 解釈可能



# デジタルの全てを観測可能にする New Relic

**Observability Platform** 

## 日本のエンジニアの力を解放する

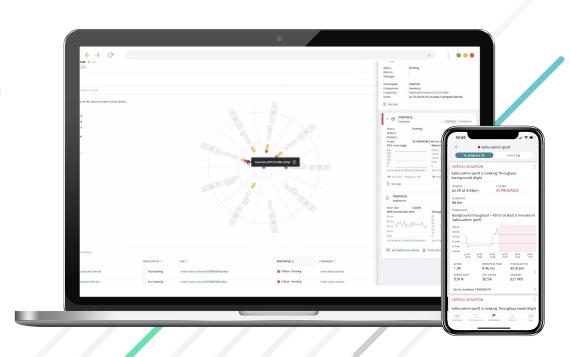
100万人のエンジニアの工数80%を占める運用・保守工数を解放し、エンジニアリソースを開発とイノベーションへ転換

## 日本展開3年目、昨対比10倍成長

デジタルビジネスを実践するあらゆる企業での採用が急激に加速しており、デジタルサービス開発は現在経営ミッションで本格化

## デジタル顧客体験観測市場は急成長

カスタマーエクスペリエンス市場は2024年までCAGR46.3% で成長し、現在 New Relic がシェア No.1



# あらゆるデジタル変革を支援









































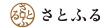






































# 試行錯誤の力でビジネスに貢献する エンジニアチームへ

"私たちの開発したアプリケーションがどれだけ多くユー ザーに体験してもらえるか、現場のフィードバックを受けな がらいかに改善していくか、そこが私たちの勝負です。

片岡 太郎 氏 テクノロジー・イノベーションセンター 情報通信技術グループ

### Challenge

ウェアラブルデバイスやサーバレスアーキテクチャなど先端的な技術で 構築され、今後世界展開による大規模化が予測されるシステムを End-to-End で把握し、コードレベルで問題を特定すること



#### Solution

地理的な要因を勘案せず、かつ IoT デバイスや Serverless 環境でも開 発チームが性能管理可能な New Relic One を採用



#### **Impact**

本番環境での運用を見据えた、改善や試行錯誤可能なソリューション全 体の性能可視化能力を獲得



# 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』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 ショ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** 

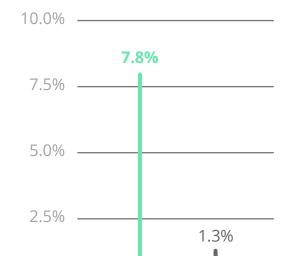
障害対応工数を3日から最短で1時間へ短縮、アップデートリリース回数や顧客数も数倍に拡大、開発と運用の連携容易性が高まり事業貢献するエンジニアチームへ

# オブザーバビリティと 収益成長の関係

#### オブザーバビリティの影響:

- 1. オブザーバビリティの成熟度が高 い上位25%の企業は下位25%の6 倍も高い収益性を実現している
- 2. オブザーバビリティの成熟度が高 い上位25%の企業は下位25%より も障害発生件数が65%少ない

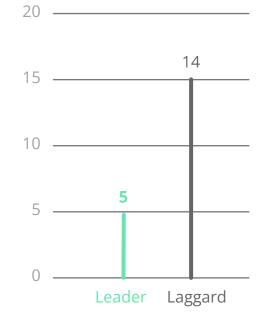
### 過去3年平均収益成長率



Leader

Laggard

#### 月次平均障害発生回数





# **More Perfect Software.**