

Navy Federal Credit Union が リアルタイムで組合員の体験を把握

世界最大の信用組合が TrafficPeak を使用し、リアルタイムのパフォーマンス
分析により 1,400 万人の組合員のデジタル体験を強化



2 週間で本稼働を開始



リアルタイムの
可視性を獲得



解決までの時間を短縮

1,400 万人の組合員にサービスを提供

Navy Federal Credit Union は、非営利金融協同組合として、軍人、退役軍人、国防総省職員およびその家族など、全ての軍事関係者に、支店内とオンラインの両方で最高級の銀行サービスを提供することを目指しています。デジタルフットプリントの拡大に伴い、Navy Federal は TrafficPeak を活用してデジタルサービス全体でリアルタイムの可観測性を獲得し、まったく新しいレベルの運用知見を獲得しました。

分断されたデータにより可視性のギャップが発生

Navy Federal は常に可観測性を優先してきましたが、さまざまな監視ツールに依存しているため、デジタルパフォーマンスの統一されたビューを得ることは困難でした。「総合的な監視を含むパフォーマンス監視ツールを使用しましたが、これらのツールでは単一の時点からのデータしか表示されません。組合員がリアルタイムでどのような経験をしているのかを把握する手段はありませんでした。」こう説明するのは、同信用組合の Manager of Cybersecurity Technology Engineering の Brett Sidebottom 氏です。

複数のツールをまたぐデータの相関付けは、煩雑で時間のかかる作業となり、問題解決に支障をきたすことも多くありました。Navy Federal がモバイルとオンラインのバンキングインフラをリプラットフォームしたことで、可視性の問題がさらに大きくなっていました。

「十分な情報を速やかに得られない状況がたびたび発生しました。「私たちは、組合員たちのオンラインでの活動状況に関して、システム全体の見通しを欠いていました。」と Sidebottom 氏は続けます。



所在地

バージニア州ビエナ
navyfederal.org

業種

金融サービス

ソリューション

TrafficPeak



迅速に展開できるのに構築する理由はない

Navy Federal は、選択肢を検討した結果、組織内での可観測性プラットフォームの構築を早期に断念しました。「ELK Stack を自ら作成してデータを引き出すことはできますが、多くの専門知識とコミットメント、そして FTE（フルタイム従業員）の時間を必要とします。また、インジェスト、ストレージ、コンピューティングのコストも管理する必要があります。これは、成功が保証されていない、リスクの高い方法です」と、Sidebottom 氏は強調します。

すでに [mPulse](#) と [Akamai App & API Protector](#) を利用していた Navy Federal は、Akamai Cloud の TrafficPeak を採用し、シームレスな統合を実現しました。「私たちのすべてのプラットフォームトラフィックがすでに Akamai を通過しているため、TrafficPeak に移行する決断とプロセスは簡単でした。」と、Sidebottom 氏は述べます。

TrafficPeak は、膨大な量のログデータ（月に 1 テラバイト以上）を取得、保持、分析し、パフォーマンスとセキュリティに関する知見を 1 つのダッシュボードで提供する、マネージド可観測性サービスです。TrafficPeak は、リアルタイムでデータをインジェストし、すべてのデータを 1 秒未満でクエリーに回答できるよう保つとともに、従来のプロバイダーと比較してコストを 75% 削減できるため、Navy Federal のような組織は、可観測性のコストを削減しながら、問題を即座に見つけてエンドユーザーが気付く前に修正することができます。

迅速でシームレスな導入

TrafficPeak の概念実証では、その価値を早期に証明しました。[TrafficPeak](#) はマネージドサービスであるため、Akamai が設定、インジェスト、ログ配信、データとプレゼンテーションの各レイヤーを処理しました。また、ダッシュボードとトレーニングも提供しました。

「わずか 2 週間で本稼働させることができました。Navy Federal の厳しい要件を順守する必要がなければ、わずか 2 日で済んだはずですが。Akamai は、きめ細かいサービスを提供してくれました。私が経験した製品の中でも最高の導入を実現できました。」と Sidebottom 氏は述べています。

組織内でソリューションを構築した場合と比較して、TrafficPeak の価値創出までの時間は、他に類を見ないものでした。同氏は次のように述べています。「当組織独自のソリューションを構築した場合、最初のログ配信を実現するのに数週間かかるでしょう。さらに、TrafficPeak が提供するデータを、地理的に分散した大規模な組合員ベース全体でほぼリアルタイムに再作成することはできませんでした。」



TrafficPeak は、オンライン体験の信頼できる唯一の情報源となりました。唯一無二の存在です。

– Brett Sidebottom 氏
Navy Federal Credit Union,
Manager of Cybersecurity
Technology Engineering



「マネージドサービスとして提供される可観測性は、より簡単かつ迅速に実現され、大成功を収めました。TrafficPeak のコストに関しても、データ大手企業と比較して、迷う余地はありません。」

— Navy Federal Credit Union,
Manager of Cybersecurity Technology Engineering、Brett Sidbottom 氏

迅速に実現する価値と即時提供される知見

Sidbottom 氏と Navy Federal にとって、TrafficPeak による価値実現のスピードは画期的なものでした。それはすぐに重要なギャップを埋めました。「新しいデータは 5 ～ 10 秒ごとに取得されます。現在、クラウドエンジニアリング、API、デジタルバンキングのチームや経営陣と共に、私たちはほぼリアルタイムで組合員に対するサービス提供状況を明確に把握しています。」と SideBottom 氏は述べます。

TrafficPeak を使用することで、Navy Federal はパフォーマンスと安定性の問題を即座に特定し、アプリケーション体験全体でその波及効果を追跡できます。SideBottom 氏の「Critical Components」ダッシュボードは、約 15 件の主要サービスコールを監視し、異なる百分位数でのパフォーマンス指標を追跡しています。

「すべてを一度に、複数のアプリケーションコールにわたって問題の相関関係を把握できるため、問題が連鎖的に大きくなる前に特定することが可能になり、かつてなく迅速にインシデントから復旧できるようになりました。」と、同氏は続けます。

問題が発生しても、Sidebottom 氏は、推測に時間を費やしたり、地理的に分散したチームメンバーを集めて世界各地での組合員体験を把握したりすることはありません。「問題が発生した瞬間と、それが他の領域にどのような影響を与えているかを正確に特定できます。その後、正確なタイムスタンプ付きのデータを適切なチームに渡し、迅速に修正できるようにします。」

このリアルタイム可観測性により、Navy Federal は時間とコストの両方を節約し、問題解決時間を大幅に短縮できます。「TrafficPeak は、必要なときに適切な可観測性を提供します。すべての機能の健全性をリアルタイムで監視できるため、問題解決までの時間が大幅に短縮されました。」



何百万人ものデジタル体験を強化

Navy Federal の組合員は、最大の受益者です。信用組合は、パフォーマンスと可用性をより明確に把握することで、円滑なデジタルバンキング業務を実現し、積極的にユーザー体験を向上させることができます。

機能の更新を頻繁に行うことは、Navy Federal の技術革新戦略の重要な要素です。しかし、新しいリリースで問題が発生した場合は、TrafficPeak がすぐにそれを検知します。Sidebottom 氏は次のように説明します。「問題への即時の知見により、安定したバージョンにすばやく戻ることができます。」

Sidebottom 氏にとって、TrafficPeak のない生活は想像することもできません。「現在、システムの状態をほぼリアルタイムで把握できることで、システムへの信頼性が大幅に向上したと考えられます。」TrafficPeak がなければ、私たちは暗黒時代に戻ることになるでしょう。現在のように組合員の体験を真に理解し、迅速に問題に対応する能力は失われてしまいます。」と、Sidebottom 氏は続けます。

Navy Federal 全体に成功を波及

幸いなことに、TrafficPeak はずっと使えます。実際、その影響はますます拡大しようとしています。Sidebottom 氏は次のように説明します。「TrafficPeak へのアクセスを信用組合全体のより多くのチームに拡大しようとしています。」

Navy Federal は、リアルタイムの可視性と継続的な改善への取り組みにより、シームレスで信頼性が高く、将来に備えたデジタルバンキングを実現しています。「TrafficPeak を利用する人が多いほど、組織と 1,400 万人の組合員にとって大きなメリットがあります」と Sidebottom 氏は結論付けています。



1933 年に 7 名の組合員で創立された Navy Federal は、今では 1,400 万人以上の組合員を擁し、世界最大の信用組合として栄えています。Navy Federal は、会員所有の非営利組織として、組合員の財政的ニーズを常に最優先しています。国防総省や沿岸警備隊の現役職員、退役軍人、民間職員、請負業者、およびその家族に対してメンバーシップが開放されています。Navy Federal は、サービスのミッションに専念して、24,000 人の職員を擁し、世界中の 360 を超える支店からなるグローバルネットワークを持っています。Navy Federal Credit Union の詳細については、navyfederal.org をご覧ください。