

# 分散クラウドによる顧客体験の革新

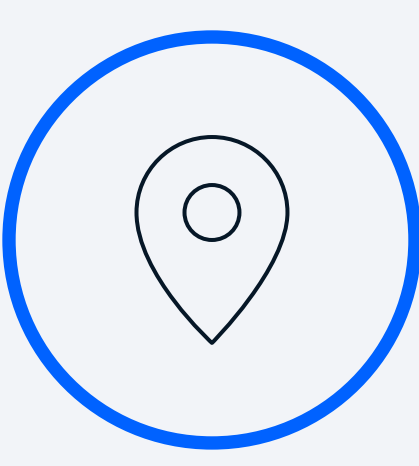
クラウドとオンプレミスの運用を簡素化するとともに、コンプライアンスを一貫して管理することにより、市場参入までの時間を短縮



## LendMore社の詳細

LendMore社は、住宅ローンへのオンライン・アクセスを提供する多国籍金融機関です。

LendMore社は、顧客が住宅ローンを申し込む際に現在使用している、GettingHomeアプリの成功体験を、顧客ごとに個別に設定し、収益の拡大を目指しています。LendMore社は、不動産やコミュニティーの満足度調査、同社が所有する顧客データを分析し、かつ、各地域の企業と提携することによって、関連するライフスタイルの資料や商品をアプリ内で配信したいと考えています。これらの変更により、LendMore社は、顧客とより長期的な関係を築き、単にローンだけではなく、多額の取引を生み出すことを目指しています。



### 目的 顧客体験の革新

GettingHomeというLendMore社のアプリの体験をパーソナライズするために、同社の開発者は、アプリがリアルタイムで商品やカスタム情報を提供できるようにする必要がありました。新しいマイクロサービスは、機械学習を利用して、地域ごとの商品やライフサイクル情報をリアルタイムに提供します。LendMore社は、アップグレードされたアプリをサポートするために、各ロケーションで3つの異なるデータベースを提供する必要があります。



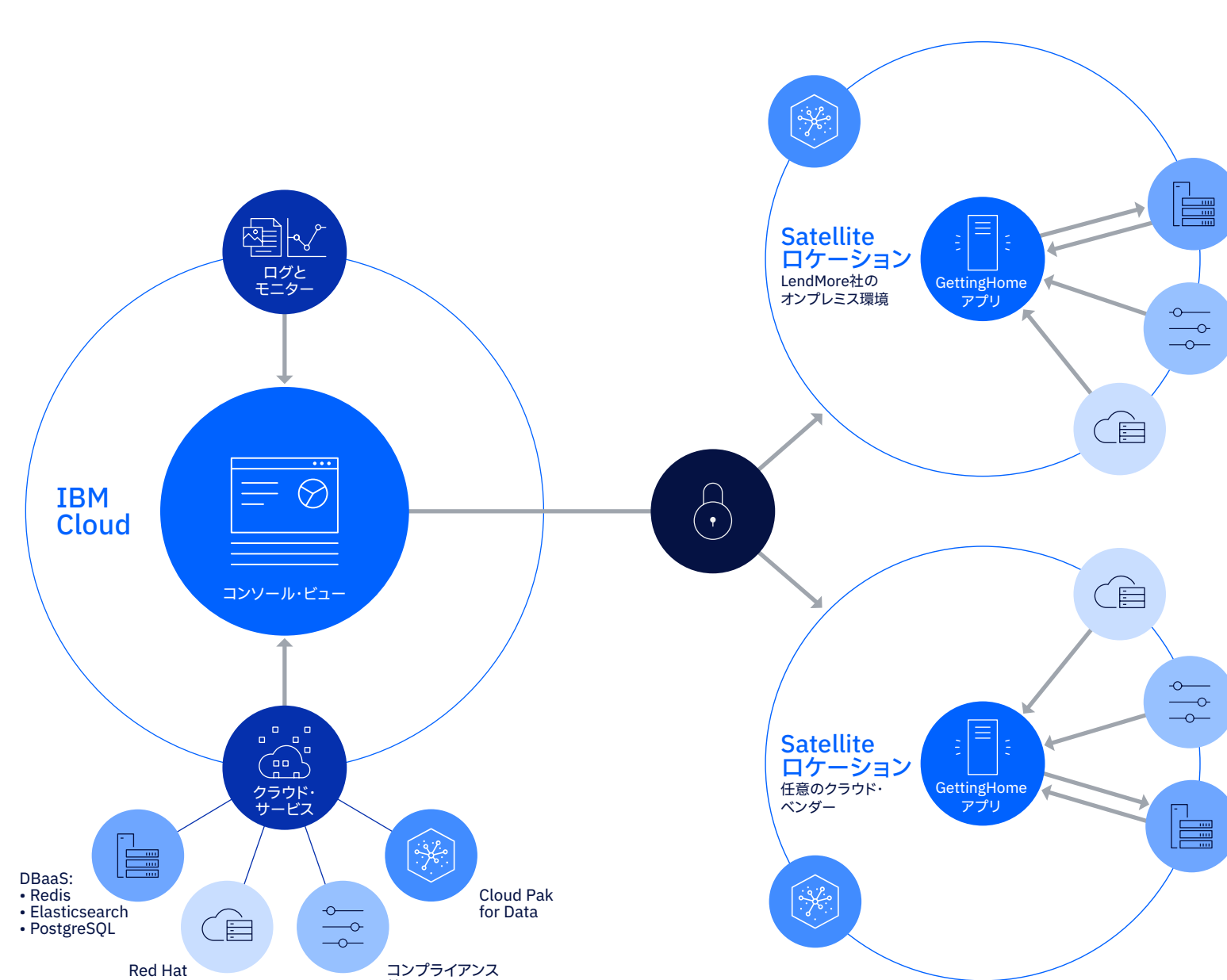
### 課題 法規制の準拠の迅速化

金融機関として、LendMore社は、データの取り扱い、報告など、業界の規制に準拠する必要がありました。例えば、ある国や地域で作成されたデータはそこに留めなければなりませんし、モバイル・アプリでの決済処理のための金融規制には非常に低いレイテンシーが求められます。LendMore社では、セキュリティーとコンプライアンスを実現するスケーラブルなフレームワークをゼロから構築するのに十分なだけの時間と社内スキルが不足していました。

運用担当部門は、規制要件を満たすために労働時間の半分以上を費やすことも珍しくありません。ある銀行では、プライベートクラウドに必要な規制に対応するために、1億米ドルを費やしましたが、その対応を継続することができませんでした。

## IBM Cloud Satelliteの導入

IBM Cloud Satelliteにより、セキュリティー、コンプライアンス、レジリエンシーの管理機能を、オンプレミスや、さまざまなクラウド、エッジなど、あらゆる場所に拡張することができます。これにより、LendMore社は世界中の各地域に事業を展開していくことができます。



LendMore社では、IBM Cloud Satelliteを活用して、異なる地域で部門が、同じIDとアクセス管理を使用してコラボレーションしています。開発者は、OpenShiftプラットフォーム上に構築されたCI/CDパイプラインで、新しいマイクロサービスを構築し、テストします。アプリの本番環境の準備ができたなら、さまざまな地域に設定されたIBM Cloud SatelliteロケーションのOpenShiftのコンテナにアプリを導入します。また、アップグレードされたGettingHomeアプリをサポートするために、それぞれ異なるIBM Cloud Satelliteロケーションにある、アプリケーション・トランザクション用のPostgresSQL、キャッシング用のRedis、高速検索用のElasticsearchの、3つの異なるデータベースを提供します。各データベース・インスタンスは、安全な状態で起動します。

LendMore社はIBM Cloud Satelliteを活用して、IBM Cloud Pak for Dataのツールを全拠点に配布します。これにより、必要な機械学習パイプラインを設定・実行することができ、データの常駐要件を満たし、パーソナライズされたユーザー体験を提供する際のレイテンシーを低く抑えることができます。

すべてのIBM Cloud Satelliteロケーションと、IBMのマネージド・サービスを一貫して統合管理することができ、LendMore社は、顧客に満足いただけるようアプリの改善することに集中できます。LendMore社は利用したサービスに対してのみ支払いをすればよく、IBM Cloud Satelliteの利用コストはビジネスの成長に合わせて拡大していくことができます。

### 結果

LendMore社は、新しい地域に拡大する際に、IBM Cloud Satelliteを使用することにより、より迅速に、安全に、どこでも必要な場所に構築できるようになりました。

IBMが新しいソフトウェアのリリースや、そのライフサイクル管理、専門家によるSREサポートを行うことで、LendMore社はGettingHomeアプリの大規模な変更を、ももとのアプリの構築にかかった時間よりも**70%早く**完了させています。

**GettingHomeアプリのユーザーのうち40%**は、住宅購入完了後、少なくとも6ヶ月間はアプリを利用し続けています。LendMore社は、現在の市場での新しい開発速度とビジネスの成功に基づいて、年末までに2つの新しい地域に拡大する予定です。

IBM Cloud Satellite により、LendMore社は、以下のようなことが可能になります。

- 一貫したIAMとデータ暗号化により、企業の場合全体でクラウド・ベースの業務のセキュリティーを統合
- 単一のコンソールにより、ロケーションを超えて監視、管理でき、企業のITの複雑さを軽減可能
- 安全な状態で起動する、クラウド・データベースを提供
- 利用したサービスに対してのみ費用を支払えばよいので、事業拡大の費用対効果を大きく改善
- GettingHomeアプリが実行されている全ての拠点で、金融サービス業界の管理機能が利用可能
- IBMのSREが、クラウドサービスの基盤となるソフトウェアを管理可能
- アプリが実行されている全てのIBM Cloud Satelliteのロケーションで、アナリティクス・ツール(例: IBM Cloud Pak for Dataなど)を提供

ここでご紹介するのは実際のケース・スタディーに基づいていますが、掲載されている企業や組織は架空のものです。LendMoreという会社名も、架空です。