



# New Relic オブザーバビリティプラットフォームのビジネス価値

RESEARCH BY:



**Harsh Singh**  
Senior Research Analyst,  
Business Value Strategy Practice



**Stephen Elliot**  
Group Vice President, I&O,  
Cloud Operations, and DevOps, IDC



## 本ホワイトペーパーの内容

各セクションに移動するには、タイトルまたはページ番号をクリック。

List of Figures and Tables .....	3
エグゼクティブサマリー .....	4
概況 .....	5
New Relicの概要 .....	6
New Relicのビジネス価値 .....	7
調査企業の統計 .....	7
New Relicの選択と使用.....	8
ビジネス価値とベネフィットの定量化 .....	9
アプリケーションモニタリングと開発の改善.....	10
ビジネスの改善：信頼性、パフォーマンス、および結果の向上 .....	15
ROIの概要 .....	18
課題と機会 .....	19
結論 .....	20
調査方法 .....	20
スポンサーメッセージ .....	22
アナリストについて .....	23

# List of Figures and Tables

## Figures

Figure 1: ヘルプデスクへの影響 .....	13
Figure 2: DevOpsタスクへの影響 .....	14
Figure 3: パフォーマンス関連のベネフィット .....	15
Figure 4: ビジネスKPI .....	17

## Tables

Table 1: インタビュー対象組織の統計 .....	7
Table 2: New Relic環境 .....	9
Table 3: ITエンジニアへの影響 .....	11
Table 4: トラブルシューティングチームへの影響 .....	12
Table 5: トラブルシューティングのパフォーマンスへの影響 .....	12
Table 6: DevOpsとAppDevへの影響 .....	13
Table 7: ITインフラ管理のインパクト .....	14
Table 8: 計画外ダウンタイムへの影響 .....	16
Table 9: ビジネスオペレーションとユーザーへの影響 .....	17
Table 10: エンドユーザーへの影響 .....	18
Table 11: 3年間のROI分析 .....	18

## ビジネス価値のハイライト

 本ホワイトペーパーのハイライト部分をクリックすると、関連コンテンツをご覧になれます。

**357%**

3年間のROI

**5か月**

投資回収期間

**440万ドル**

新規年間総収入

**61時間増**

生産的な時間 (年間) /  
エンドユーザー

**88%短縮**

計画外ダウンタイム

**83%迅速化**

トラブルシューティングで  
の問題特定

**25%迅速化**

ビジネスランザクション  
の実行

**43%向上**

本ホワイトペーパーのハイ  
ライト部分をクリックする  
と、関連コンテンツをご覧  
になれます。

**16%向上**

ITエンジニアの効率性

**13%向上**

DevOpsプロジェクト  
チームの生産性

**22%減少**

ヘルプデスクへの  
問い合わせ

## エグゼクティブサマリー

New Relicがクラウドベースで提供するオブザーバビリティ (可観測性) プラットフォームは、テクノロジースタック全体を可視化し、分析と (問題箇所の) 特定を進め、トラブルシューティングを実施する。テクノロジースタックにはソフトウェア、アプリケーション、インフラストラクチャ、ネットワーク、モバイル、ブラウザー、Kubernetesなどが含まれる。New Relicは、開発、DevOps、運用、およびサイトリライアビリティエンジニアリング (SRE) の各チームが、システムとアプリケーションの性能と信頼性強化に加え、ソフトウェア計画、構築、および配信の品質向上を支援する。そのプラットフォームは、複数のチームが包括的でリアルタイムかつフルスタックのサービスパフォーマンスを得られるよう、オブザーバビリティ、モニタリング、問題の特定、分析、および解決などの有力な機能集合の提供を目的として設計されている。すべてのテレメトリデータを単一ビューで確認することで、問題の根本原因をすばやく特定し、高度な分析モデルを用いてエラーを探索修復 (デバッグ) し、インテリジェンスダッシュボードを使用して問題を解決できる。

IDCは次に示す目的に沿った調査を実施した。組織がアプリケーションの開発ライフサイクルの全体的な品質 (およびシステムの信頼性) を管理し、運用のトラブルシューティングをより効率的に行うためにNew Relicを採用したことで、どのような価値とベネフィットを得られたかを明らかにする。顧客への一連の詳細なインタビューと、ビジネス価値を判断するためのIDCの分析手法を通して、New Relicが次のような重要な価値を実現していたことが判明した。

- フルスタックのモニタリング機能改善によって、IT、アプリケーション開発、およびDevOpsチームの生産性が向上
- 可視性と、モニタリング、問題箇所の特定、およびトラブルシューティング能力の向上を通じて、エンドユーザーと顧客向けのビジネスクリティカルなアプリケーションの品質や、整合性、可用性、および高速化を確保
- 顧客エクスペリエンスの質の向上と並行して、問題の特定と解決の加速、信頼性の向上、計画外ダウンタイムの削減 (および回避) など、DevOps、開発、および運用の各チームが分析機能を駆使することで生産性を向上させることができるように支援
- アプリケーションの性能と信頼性改善を通じた業績の向上

# 概況

DX時代の投資は、高収益性と競争優位性に直結する、顧客エンゲージメント、製品イノベーション、および優れた顧客エクスペリエンスをもたらすソフトウェアに強く依存するデジタルを核とするビジネスモデルを生み出した。ビジネスチームとテクノロジー担当チームにとって、サービスのアップタイムとパフォーマンス、規模、効率、速度、およびアジリティを提供することがこれまで以上に重要になっている。これらの成果を継続できれば、競争優位性と忠実な顧客を生み出し、外部にそれを再現することは次第に難しくする。組織は、優れた顧客エクスペリエンスを確実にする上で必要な可用性とパフォーマンスの向上、マルチクラウドの採用とクラウド移行による規模と効率性の向上、およびAgile、DevSecOps、SRE、オブザーバビリティの実践による市場化と製品イノベーションの加速に、ますます注力している。

新たなソフトウェア開発モデルとアーキテクチャは、高い導入率を維持している。モノリシックアプリケーションは、コンテナ、Kubernetes、およびパブリッククラウドインフラストラクチャを使ったマイクロサービスへの再設計が進んでおり、そこでは、変化は数秒単位で発生し、複雑性は指数関数的に増大する。アジャイル開発チームとDevSecOpsチームは、ソフトウェアの変更や導入、エラー発生頻度の増加傾向に対応して、自動化と継続的インテグレーション/継続的デリバリー (CI/CD) の導入を進めている。SREチームは、サービスレベルインジケータ (SLI) とサービスレベル目標 (SLO) を設定し、それらをエラー予算と満足度のいく顧客エクスペリエンスにとって最適なシステム信頼性を調整することに重点を置いている。こうした人、プロセス、およびテクノロジーの変化は新たな課題を生み出しており、顧客がダウンタイムを許容しない時代におけるデジタル製品およびサービスをいっそう複雑なものにしている。必要なことは、ビジネス成果と高いROIを実現する、モニタリングとオブザーバビリティへの最新のアプローチである。

最新のアプローチを提供するためには、チームがオブザーバビリティモデルを検討する必要がある。そのモデルは、リアルタイムに収集されるメトリクス、ログ、イベント、トレースを超えて、アプリケーションや、インフラストラクチャ、コンテナ、そしてマイクロサービス全体から得られるフルスタック、かつ高密度データソース用の単一データリポジトリに基づいていなければならない。それによって、組織全体に渡って存在するステークホルダーはデータへのアクセスが可能となり、チームと問題解決プロセスにとって障害となる不要な情報を削減するための分析を用いて、問題の迅速な特定と解決が可能となる。顧客が、パフォーマンスの低いサービスへの許容度が低くなり、クリックするだけで瞬時に必要な結果が得られるその他の製品やエクスペリエンスを求めて去っていく中で、現代の運用においては、何百万ものデータポイントから適切な信号を見つけることが重要になりつつある。チームは、単一のデータプラットフォームを活用して回答をすばやく見つけることに加えて、探索可能なダッシュボードを使用して問題を特定し、フルスタックのエンドツーエンドの観点からデータに事前に対応することによって、パフォーマンスの問題の原因とその理由を把握する必要がある。

ただし、最新のオブザーバビリティアプローチは、人、プロセス、およびテクノロジーのすべてを通して実際のビジネス成果と利益を提供できなければ十分ではない。成功とビジネス成果を評価するために適切なメトリクスを特定することは、DXをサポートする上で最も重要となっている。ITおよびビジネスリーダーシップチームは、テクノロジーが最新の運用アプローチを可能にするためのコア基盤となりつつあるため、オブザーバビリティプラットフォームの使用および採用の拡大に向けて、具体的なメトリクスを設定し、成果を明確に定義する必要がある。

# New Relicの概要

New Relicは、使いやすく、強力で、統合された、クラウドベースのオブザーバビリティプラットフォームであり、テクノロジースタック全体をモニタリング、デバッグ、および改善するための最高クラスのツールを使用して、ソフトウェアエンジニアリングに対するデータ駆動型アプローチを可能にする。以下のものが含まれる。

- **オールインワンのオブザーバビリティ**: 強力なフルスタック分析ツールとシンプルで予測可能な使用量ベースの価格設定で、すべてのテレメトリーを1か所で分析
- **フルスタックモニタリング**: ネットワーク、インフラストラクチャ、アプリケーション、エンドユーザーエクスペリエンス、機械学習モデルなどのライブで詳細なビューを提供
- **統合されたオブザーバビリティ体験**: 没入型のクロスプラットフォーム体験と、あらゆる段階におけるAIのサポートによって、オブザーバビリティのサイロを排除
- **セキュアでハイパースケーラブルなデータプラットフォーム**: 単一のセキュアなクラウドロケーションにおいて、どこからでもすべてのテレメトリーをインストルメント化（サンプリングは不要）
- **すべてのエンジニアにオブザーバビリティを提供**: ソフトウェアライフサイクルのすべての段階において、ギャップを埋め、仮説を確認し、仮定や意見を克服するために役立つデータを基とした、最善の作業をすべてのエンジニアが行えるように支援

その主要な機能には、APM (Application Performance Monitoring)、インフラストラクチャモニタリング、Kubernetesモニタリング、ログ管理、ネットワークモニタリング、ブラウザーモニタリング、モバイルモニタリング、合成モニタリング、サーバーレスモニタリング、モデルパフォーマンスモニタリングが含まれる。

New Relicの、作業の集中性に配慮されたクロスプラットフォームエクスペリエンスには、New Relic CodeStreamでの統合開発環境 (IDE) のコードコラボレーション、エラーインボックスによるエラートラッキング、New Relic Explorerによる1か所でのリアルタイムの問題識別、アプライドインテリジェンスを用いたAIOpsなどがある。さらに組織は、New Relicを採用することによって、インテグレーション、ダッシュボード、アラート、およびOpenTelemetryのネイティブサポートを通じて、すべてのテレメトリーデータを1つのデータベースにまとめることができる。

セキュアなプラットフォームは、米国連邦リスク認証管理プログラム (FedRAMP)、医療保険の相互運用性と説明責任に関する法律 (HIPAA)、およびサービス組織コントロール (SOC) タイプ2などに準拠している。

New Relicの透明性の高い使用量ベースの価格設定と、単一プラットフォームのアプローチは、組織がSKUのバンドルではなく、必要な分のみ支払うことを意味する。さらに、スタート時は毎月100GBまでのデータ容量が無料となり（その後は1GB当たりの低料金）、フルプラットフォームユーザーも毎月1人が無料、およびベーシックユーザーは無制限となるため、データをサンプリングしたり、システムへの可視性を制限する必要はない。

# New Relicのビジネス価値

## 調査企業の統計

IDCは、New Relicのオブザーバビリティプラットフォームを利用してアプリケーションモニタリングとトラブルシューティング操作を最適化することで、組織が受ける価値とベネフィットを調査した。このプロジェクトには、New Relicを採用している9つの組織へのインタビューが含まれている。インタビューを受けたマネージャー全員に、そのベネフィットに関する経験と知識があり、IT運用、コアビジネス、およびコストへの影響について、さまざまな定量的／定性的な質問を行った。

**Table 1**は回答者の属性を示している。IDCがインタビューした組織の平均従業員数は2万2,689人であり、複数の大手企業が含まれている。ITスタッフは平均129人で、彼らが運用するビジネスアプリケーション数は平均297であった。回答者の地理的な分布を見ると、米国が6社で、インド、韓国、英国がそれぞれ1社であった。業種については、情報技術分野に2社、メディア／エンターテインメント分野に2社、エネルギー、金融サービス、ヘルスケア、小売、通信分野に各1社と、複数の渡る業種から選定されている。

**TABLE 1**  
インタビュー対象の組織の統計

	平均値	中央値	範囲
従業員数	2万2,689人	5,000人	250～9万5,000人
ITスタッフ数	129人	100人	30～1万5,000人
ITサービスを利用している従業員の割合	97%	100%	83～100%
ビジネスアプリケーションの数	297	150	4～800
年間売上額	224億ドル	77億ドル	4,900万～1,300億ドル
所在地 (国)	米国 (6社)、インド、韓国、英国		
産業分野	情報技術 (2社)、メディアおよびエンターテインメント (2社)、エネルギー、金融サービス、ヘルスケア、小売、通信		

Source: IDC Interviews, December 2021

## New Relicの選択と使用

IDCのインタビューに対し、調査対象組織はNew Relicの典型的な使用形態について述べている。また、彼らは、このプラットフォームを選択した理由について、組織やテクノロジーのサイロを排除というだけでなく、開発者とDevOpsチームがビジネスクリティカルなアプリケーションの品質と整合性を向上させるための最適な手段であるという理由が含まれると述べている。New Relicは、APM市場における最高のソリューションとして高い評価を得ており、これが重要な検討事項として浮上した。さらに、調査の参加者は、New Relicがコンテナやパブリッククラウドへのスムーズな移行をいかに効果的に支援し、以前のプラットフォームよりも優れたスケーラビリティを提供しているかについて熱心に語った。また、ユーザー側に立った、使用量ベースのコスト構造を提供していることについても言及した。ある調査参加者は、顧客にとっての透明性が高く影響力が大きい主要アプリケーションの立ち上げには、厳格な品質を保証する必要があると述べた。

### 調査参加者たちは、これらの利点について詳しくコメントした。

#### → 強力なAPMエクスペリエンスに満足：

「サインオンすると、New RelicはまるでAPM分野における800ポンド（363キログラム）のゴリラのようでした。アプリケーションモニタリング分野の最高製品です」

#### → 主要アプリケーションの立ち上げに必要な高性能：

「当社は、複数のアプリケーションの大規模なリリースを同時に行っていました。多くの人が注目するイベントであったため、もし失敗していれば、その影響は極めて大きかったでしょう。そのため、当社は状況を理解し、事前に、あらゆるパフォーマンスとサポートの問題に備えるため、ソフトウェアに対する信頼を築くことに最新の注意を払いました」

#### → コンテナとパブリッククラウドへの移行で必要となったサポート：

「New Relicに初めて出会ったきっかけは、主にコンテナとKubernetesを使い始めたことでした。コンテナプラットフォームを立ち上げたとき、New Relicプラットフォームが（当社のニーズ）に非常にうまく対応できることが分かりました…（New Relic）は他社に負けない価格設定となっていました。実際、当社がパブリッククラウドへの移行を開始したことで、それはさらに効果的なものとなりました。New Relicがコスト構造をホスト寄りからユーザー寄りに大きく転換したことによって、当社は規模を大幅に拡張しました」

#### → 必要とされた拡張可能なプラットフォーム：

「当社には約1,500万人の顧客がおり、成長を続けているため、リーチをさらに広げて、プラットフォームを改善するというビジョンを持っています。そのため、この規模で運用している場合、アプリケーションのパフォーマンスを監視し、スタックしないようにできる限り早く通知が来る（オブザーバビリティ）プラットフォームが必要となります。以前のクラウドプロバイダーはメトリクスとログを提供していたが、現在はNewRelicを採用することで、よりきめ細かいサービスを受けています」

**Table 2** (次のスライド) は、インタビューをした組織のNew Relicの使用状況とIT環境を示している。New Relicがモニタリングしているビジネスアプリケーションは平均103あり、使用中のすべてのアプリケーションのおよそ34%に相当する。さらに、New Relicは、インタビューした組織の収益基盤のかなりの割合（67%）をサポートしていた。

**TABLE 2**  
**New Relic環境**

	平均値	中央値
ビジネスアプリケーションの数	103	25
アプリケーションの成長率	12%	11%
日々のユーザー数	790	233
拠点／支店の数	11	6
パブリッククラウドのロケーション数	3	3
アプリケーションによってサポートされる収益の割合	67%	100%

Source: IDC Interviews, December 2021

## ビジネス価値とベネフィットの定量化

IDCのビジネス価値の方法論は、オブザーバビリティへの取り組みの中核としてNew Relicを採用している組織のベネフィットを評価し、定量化する。インタビューを受けた組織において、より優れたオブザーバビリティは、IT、アプリケーション開発、およびDevOpsチームの全体的な生産性を高める利点となっていた。それはまた、可視性の向上、モニタリングとトラブルシューティングの改善を通じて、エンドユーザーと顧客向けのビジネスクリティカルなアプリケーションの品質、整合性、およびパフォーマンスを強化していた。これらの利点が合わさって、信頼性の向上、生産性に影響を与える計画外ダウンタイムの短縮、およびアプリケーションベースのビジネストランザクション実行の高速化につながり、エンドユーザーの生産性向上を後押しした。これらの運用上のベネフィットの全体から生じるダウンストリームへの相乗効果は、ビジネスオペレーションと結果の改善に貢献した。

### 調査参加者たちは、これらを含めその他の重要なベネフィットを強調した。

#### → 既存のチームのその他優先事項に取り組むための時間的余裕：

「運用の面で、(New Relicの) 使用によって、多くのビジネスプロセスを極めて効率性の高いチームで実行、およびサポートできるようになりました。… …当社のソフトウェアだけに集中できます。それが最も重要なことです」

#### → 顧客向けアプリケーションの応答時間が改善：

「当社は全体として応答時間を重視しています。そして、顧客が(当社のプラットフォームを通して) 触れる特定のメトリクスに、New Relicを使用しています。当社は、正味の平均(応答時間)を2秒未満にしたいと考えています。… 当社は、到達可能性、可用性、レジリエンシーなど、一揃いのメトリクスの組が用意されています。しかし、全体としてみると、これが当社が求めているものです」

### → ビジネスの観点において役立つリアルタイムデータ：

「リアルタイムのKPIは、当社にとって非常に重要な役割を果たしています。現在は、顧客のログインの成功率、アカウントへの資金追加の成功率などをリアルタイムに確認できます。New Relicにこれらすべてを組み込むと、すべての技術要素との組み合わせとして、どのように機能しているかがリアルタイムで把握可能になります」

### → 詳細なモニタリングによって診断の質が向上：

「セルフサービスアクセスは当社にとって最大のベネフィットであり、したがって、New Relicから得られる結果は、実に有用です。実際に、当社が使用するどのツールよりも優れています。詳細なモニタリングに基づき、どんなことでも診断できます」

## アプリケーションモニタリングと開発の改善

アプリケーション開発チームとDevOpsチームは、組織が頼りにする高機能で使いやすいソフトウェアを提供する重要な役割を担っている。しかし、業界全体がアプリケーション中心のアプローチへと移行したため、開発ライフサイクルの管理に重大な課題が生じている。開発チームは現在、人の介入を最小限に抑えながら新しいアプリケーションとリリースを迅速かつ容易に開発、テスト、および展開するため、極めて安定的で自動化されたITリソースを必要としている。また、ソフトウェア開発ライフサイクルのすべての段階で高レベルの可視性を維持しながら、アナリティクスの改善を通じて組織のサイロを排除する必要がある。

New Relicのクラウドベースのオブザーバビリティプラットフォームは、開発者とITサポートチームは、アプリケーションを視覚化、分析、およびトラブルシューティングすることでこれらの課題への対処が可能になる。それは、ソフトウェアライフサイクルの各段階（計画、構築、配備、実行）でパフォーマンスの詳細なリアルタイムビューを提供する一連の自動可視化ツールを使用して、開発者がリリースの品質と整合性を改善できるよう設計されている。これらの機能は、欠陥を迅速に特定し、スタッフの生産性を上げることによって、企業が品質を改良するのに役立つ。

調査参加者は、New Relicが組織にもたらした多くの重要なベネフィットについて明らかにした。彼らは、チームの効率性の向上、管理の容易さ、および少人数での業務遂行がもたらす潜在的な問題点の可視化など、多くの問題解決について、十分信頼できると述べている。調査参加者は、導入後に製品開発と顧客サポートに関するビジネスタスクに、より多くの時間を費やせるようになったことにも言及した。また、New Relicによってパフォーマンスの問題に対する特定がさらに容易となるため、スムーズで継続的なアプリケーションの配信が最適化されることについても述べた。総合すると、プラットフォームはソフトウェア開発ライフサイクル全体の改善に大きく貢献し、ビジネスにプラスの影響を与えたという見方で広く一致した。

### これらの利点に関する調査参加者の詳しいコメント：

#### → 無駄のない効率的なチームに対する安心感：

「New Relicのおかげで、（安心感が）大幅に高まりました。…システムのどこに異常があっても、すぐに検知できます。そこにNew Relicの最大の価値があります」

## → ITエンジニアの生活の質 (QOL)が向上:

「ITエンジニアは可視性を手にしました。New Relicを採用することで、プラットフォームやツールを実行する代わりに、製品の構築や顧客のサポートという本来必要とされるコアアクティビティに対しより多くの時間をかけることが可能になりました」

## → 問題特定の迅速化:

「継続的デリバリーは、New Relicを使用する中心的なベネフィットです。最も改善された点は、リリース後に問題を検知するまでにかかる時間であり、発生するすべての問題が確認できることによって、大幅に短縮されました。…たとえば、問題を見つけるのに（以前は）30分かかることもありましたが、今では、毎日の作業の中で2~3分で見つけることができます」

## → 開発プロセスの改善:

「New Relicによって、当社の本番環境にデプロイすることへの信頼性は、確実に高まりました。そして現在では、新機能追加後に、アプリケーションのパフォーマンスをビフォーアフターで比べ、有益なデータを得られるようになりました。今や、パフォーマンスの低い機能などをいつロールバックするかを決めることもできます。それが、開発に役立っています」

チームの生産性は平均  
**16%向上し、平均して、  
調査対象組織当たり、  
年間100万ドルの給与  
節減につながった。**

IDCは、New Relicの使用がスタッフの生産性をどのように向上させたかについて、まずは開発チームとリソースのサポートをするITエンジニアリングチームから、詳しく調査した。調査参加者は、ITエンジニアが、エラーや遅いトレースについて掘り下げて根本的な原因を見つけることができるようになり、アプリケーションの問題をモニタリングする時間を節約できるようになったと報告した。Table 3に示したように、New Relicの採用後、チームの生産性は平均16%向上した。これらの改善は、平均して、調査対象組織当たり、年間100万ドルの給与節減につながった。

TABLE 3

## ITエンジニアへの影響

	New Relic採用前	New Relic採用後	差分	ベネフィット (%)
ITエンジニア数 (組織当たり年間、フルタイム当量)	67	57	10	16%
スタッフ時間コスト (年間)	670万ドル	570万ドル	100万ドル	16%

Source: IDC Interviews, December 2021

調査参加者は、チームの生産性における他の改善点も確認した。New Relic採用後、トラブルシューティングチームは、開発ワークフローやデプロイに影響を与える問題の発見と解決に取り組む際に、コードレベルの可視性とメトリクスの改善によって恩恵を受けた。

ある調査参加者が指摘したように、「以前は、他の与えられたツールには制限がありました。統合してNew Relicを追加することで、規模の拡大が可能になりました。1年前は、自分のサポートするアプリのライセンス数が非常に多かったため、チームの使用を制限していました。もしあなたが10個のアプリを持ってきた場合、『分かりました。しかしサポート対象は最も重要な6つのみです。他の4つは、サポートなしの運用です』と私は言っていたでしょう。しかし現在は、…当社のニーズに合った製品があるので、だめとは言わず、10のアプリすべてをサポートできます。同じ投資額で、より高い価値を得ています」

**チームの生産性は平均43%向上し、調査対象組織は、平均して、年間130万ドルの給与節減につながった。**

Table 4は、IDCが定量化したこれらのベネフィットを示している。New Relicの採用後、チームの生産性は平均43%向上した。これらの改善によって、平均して、調査対象組織は、年間130万ドルの給与節減につながった。

**TABLE 4**  
トラブルシューティングチームへの影響

	New Relic 採用前	New Relic 採用後	差分	ベネフィット (%)
トラブルシューティングチーム (組織当たり年間、フルタイム当量)	31	18	13	43%
スタッフ時間コスト (年間)	310万ドル	180万ドル	130万ドル	43%

Source: IDC Interviews, December 2021

次に、IDCはトラブルシューティングチームの全体的なパフォーマンスを計算した。Table 5に示したように、トラブルシューティングチームがアプリケーション関連の問題を特定、管理、および解決するために必要な時間は大幅に短縮された。New Relicの導入に伴い、問題の特定が83%、特定された問題の解決は27%、迅速化した。

**トラブルシューティングチームによる問題の特定は83%、問題の解決は27%、迅速化した。**

**TABLE 5**  
トラブルシューティングのパフォーマンスへの影響

	New Relic 採用前	New Relic 採用後	差分	差分 (%)
トラブルシューティングを必要とする問題の特定に要する平均時間 (時間)	1	0.2	0.8	83%
問題ごとのトラブルシューティングに要する合計の平均時間 (時間)	1	0.6	0.4	39%
トラブルシューティングを必要とする問題の解決にスタッフが要する平均時間 (時間)	2	1	1	27%

Source: IDC Interviews, December 2021

調査参加者は、アプリケーションがよりスムーズに実行され、中断が減ると、ヘルプデスクの作業負荷が軽減されると報告した。さらに、解決すべき問題が減るため、エンドユーザーは生産的な作業への時間配分を増やすことができる。ある調査参加者の指摘によると、「当社は問題をより速いペースで解決しています。モバイルアプリに問題があると、人々は電話をかけてきます。私たちはすでにそれを把握しており、チームの他のメンバーが連絡してくる前にそれを修正します。以前は、問題の発見前に電話をかけてきた人は、500人くらいいたかも知れません」

**ヘルプデスクへの問い合わせは22%減少。**

**問題の解決は14%迅速化。**

Figure 1に示したように、New Relicの採用後、ヘルプデスクへの問い合わせ数は22%減少した。たとえ問題が発生しても、ヘルプデスクは14%速く解決できる。

**FIGURE 1**

### ヘルプデスクへの影響 改善したとする回答率 (%)



n = 9, Source: IDC Interviews, December 2021

バックエンドAPIからフロントエンドユーザーデバイスまで、開発のすべての段階を詳細に把握できる強力な自動ツールセットを使用することによって、開発者チームとDevOpsチームはより効率的に作業できる。これらのチームは、リリース前に問題を容易にテストし特定できたことを確認した。この機能強化によって、開発プロセス自体の改善と、リリースの品質と機能の完全性が向上した。

**チームの生産性は平均13%向上し、これは各組織の生産性ベースのビジネス価値に換算すると平均880万ドルに相当する。**

Table 6に示したように、New Relicの採用後、チームの生産性は平均13%向上した。これは、704人のチームがフルタイム当量 (FTE) で792人相当のパフォーマンスを上げられることを意味する。この機能強化によって、開発プロセス自体の改善と、リリースの品質と機能の完全性が向上した。

**TABLE 6**

### DevOps、およびAppDevへの影響

	New Relic 採用前	New Relic 採用後	差分	ベネフィット (%)
DevOps/AppDev (組織当たり年間、フルタイム当量)	704	792	88	13%
DevOps/AppDevチームの生産性を換算した場合 (組織当たり年間、ドル)	7,040万ドル	7,920万ドル	880万ドル	13%

Source: IDC Interviews, December 2021

DevOpsへの影響を掘り下げるため、IDCは、一般的に使用される一連のタスクと操作を特定した。調査参加者は、New Relicを使用するDevOpsチームが、アプリケーションのライフサイクルにおける特定の要素で大きな改善があったと報告した。**Figure 2**では、最も大きく改善したのが、テスト（19%改善）とインテグレーション（15%改善）であることが示され、New Relicの影響が明確となった。

**DevOpsチームは、アプリケーションライフサイクルのすべての要素で改善。テストは19%、インテグレーションは15%改善された。**

**FIGURE 2**  
**DevOpsタスクへの影響** 改善したとする回答率 (%)



n = 9, Source: IDC Interviews, December 2021

すでに説明した改善に加えて、New Relicの採用は、ITインフラストラクチャチームにも影響を与えた。New RelicをパブリッククラウドやさまざまなITインフラストラクチャリソースと共に使用して問題に対処、および監視することで、これらのチームは日常的な運用タスクをより効率的に実行できるようになった。**Table 7**は、New Relic採用後、チームの生産性が平均16%向上したことを示している。これらの改善は、平均して、組織当たり年間23.99万ドルの給与節減につながった。

**チームの生産性は平均16%向上し、平均して、組織当たり年間23.99万ドルの給与節減につながった。**

**TABLE 7**  
**ITインフラストラクチャ管理への影響**

	New Relic 採用前	New Relic 採用後	差分	ベネフィット (%)
ITインフラストラクチャ管理の生産性への影響 (フルタイム当量)	15	12	3	16%
組織当たりの年間給与コスト	150万ドル	120万ドル	30万ドル	16%

Source: IDC Interviews, December 2021

## ビジネスの改善：信頼性、パフォーマンス、および結果の向上

IDCのインタビュー対象組織は、New Relicの使用で可能になったアプリケーションモニタリングの改善によって、ビジネスプラン、運用、および結果が強化されたことを報告した。これらの組織は、融通性の高いITリソースとチームを持つことで、収益低下リスクを抑えながら、製品とサービスをより迅速に市場に投入できるようになったと高く評価した。調査参加者は、非常に高いレベルの信頼性を得ると同時に、実際の機能の使用法に関する重要な洞察を得て、顧客のデジタルエクスペリエンスの全体的な質を向上させることのベネフィットを強調した。

組織内部のエンドユーザーと顧客による、ビジネストランザクションの実行は25%高速化し、バッチ処理の実行時間は23%短縮し、アプリケーションパフォーマンスのレイテンシーは22%短縮した。

### ベネフィットに関する詳しい説明：

#### → 潜在的な収益喪失の限定：

「当社はNew Relicに対し、収益の向上よりも、収益の損失の回避を期待しています。象徴的な日を例に挙げると、3,000万人の顧客がiPhoneの購入を求めている際に、悪い顧客エクスペリエンスを得た、または注文ができないなどの理由によって失う顧客を1人でも出たくないのです。当社は、すでにこうした問題へのインサイトがあるため、確実に対処できます」

#### → ビジネスインサイトを提供：

「当社はデータを利用して、特定の機能が使用されるかどうか、または成功する特性や機能があるかどうかを確認しています。今の作業が終わったら、次はこれを見てみよう。こうしたやり方で、New Relicを当社の製品に使用しています」

#### → 顧客エクスペリエンスの向上：

New Relicは、顧客エクスペリエンスを向上させる取り組みに影響を与えました。… その結果、ページの読み込み時間が6秒から4秒に短縮され、パフォーマンスは33%向上しました」

IDCは、コアビジネスオペレーション関連の主要業績評価指標 (KPI) を調べることによって、New Relicのビジネスへの影響を評価、および定量化した。調査参加者は、社内のエンドユーザーと顧客が同様に、頻繁に使用および依存するビジネスクリティカルな機能とアプリケーションのパフォーマンスの向上を経験したと報告した。Figure 3に示したように、New Relicの採用後、調査参加者は、ビジネストランザクションの実行 (25%高速)、バッチプロセスの実行時間の短縮 (23%短縮)、アプリケーションパフォーマンスの向上 (レイテンシーの22%短縮) などの主要機能の向上を確認した。

### FIGURE 3

#### パフォーマンス関連のベネフィット改善したとする回答率 (%)

ビジネストランザクションの実行における高速化

25%

バッチ処理の実行時間の短縮

23%

アプリケーションパフォーマンスの向上  
(レイテンシーの短縮)

22%

n = 9, Source: IDC Interviews, December 2021

IDCは次に、計画外ダウンタイムへの影響を調査した。調査参加者はIDCに対し、New Relicは、計画外ダウンタイムによってアプリケーションの実行が中断されることに対し、それを管理、軽減するITエンジニアリングチームと開発者チームの能力に大きな影響を与えたと述べている。データでは、より高いパフォーマンスと、より堅牢なアプリケーションが、信頼性のいっそうの向上に直接的に関わる可能性が示された。これによって、エンドユーザー、ビジネスパートナー、および顧客にとって、デジタルエクスペリエンス、およびビジネスアプリケーションとサービスへのアクセス向上が実現されている。

**Table 8**に示したように、IDCはこれらのベネフィットを定量化した。計画外停止の年間頻度は大幅減少（49%）。さらに、破壊的イベントが発生した際に、69%迅速に修復された。これら2つの改善を合わせると、スタッフ全体の生産性は88%向上し、平均して、組織当たりの年間85.3万ドルの給与節減につながった。

**計画外停止の頻度は年間49%減少し、破壊的イベントの修正は69%迅速化した。これによって、スタッフの生産性は88%向上し、平均して、組織当たり年間85.3万ドルの給与節減につながった。**

**TABLE 8**  
**計画外ダウンタイムへの影響**

	New Relic 採用前	New Relic 採用後	差分	差分 (%)
年間頻度	34	17	17	49%
修復時間 (時間)	2	1	1	69%
ユーザー当たりの損失時間	1	0	1	88%
FTEへの影響、計画外停止による生産性の低下	14	2	12	88%
失われた生産性の価値	97.2万ドル	11.9万ドル	85.3万ドル	88%

Source: IDC Interviews, December 2021

さらに一連のビジネスKPI分析によって、New Relicの使用による他のプラスの影響が明らかになった。調査参加者は、より優れたアプリケーション管理ツールとシステムが、製品とサービスのより迅速な市場投入に役立ったと報告した。これらのツールによって、顧客に対しより良いサービスを提供することが可能となった。たとえば、組織は、顧客がWebサイトにログインするのにどのくらい成功したか、または特定のビジネストランザクションでどれだけ成功したかをリアルタイムで確認できる。

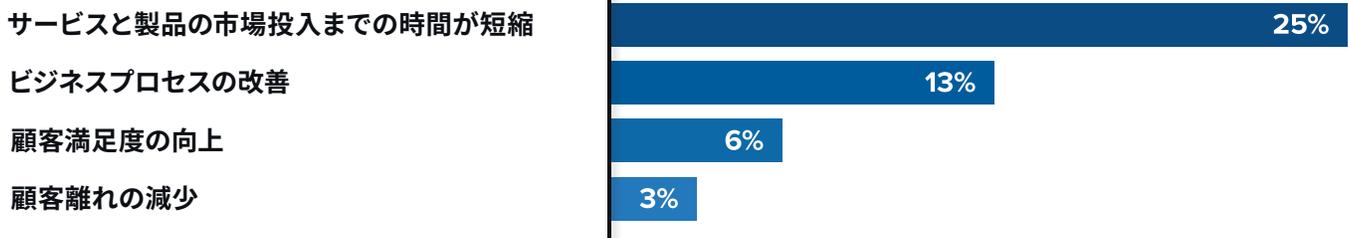
ある調査参加者は、より機敏なチームが市場でのアジリティを改善したと述べた。「New RelicでAWSをかなり多く採用しているため、おそらく市場投入までの時間を75%迅速化しているでしょう。立ち上げと処理速度が大幅に改善したため、迅速な変更も可能となりました」と言う。

IDCは、一連のKPIを追加して使用することによって、こうしたビジネス上のベネフィットを定量化した。**Figure 4** 次のスライドに示したように、最も大きく改善したのは、市場投入までの速さ（25%）、ビジネスプロセスの効率性（13%）、および顧客満足度（6%）であった。

**市場投入までの時間が短縮（25%）され、ビジネスプロセスの効率性（13%）、および顧客満足度（6%）が改善した。**

FIGURE 4

## ビジネスKPI 回答率 (%)



n = 9, Source: IDC Interviews, December 2021

IDCは、調査参加者がNew Relicを採用した後の、ビジネス機会に対応する能力を定量化し、ビジネスの生産性におけるベネフィットをさらに詳しく評価した。ビジネスクリティカルなアプリケーションのエンドユーザーと顧客のエクスペリエンス改善は、ダウンストリームにも波及した。調査参加者は、ビジネス機会に対し適切に対応できたため、より多くの収益を獲得できた。

**New Relicを採用することで予測される追加の収益は年間平均440万ドルとなっている。**

**Table 9**は、IDC Business Valueの方法論を用いて、これらの収益への影響を定量化した結果を示している。ここでは、New Relicを採用することで予測される追加の平均収益は年間440万ドルであることが示されている。

TABLE 9

## ビジネスオペレーションとユーザーへの影響

	組織当たり
追加の年間総収益	440万ドル
推定営業利益率	15%
総実現収益 (IDCモデル、年間)	66.4万ドル

Source: IDC interviews, December 2021

IDCは次に、サイロの削減とアプリケーション分析の改善によるエンドユーザーへの影響をより詳細に調査した。IDC Business Valueで算出したところ、エンドユーザーの生産性、およびアプリケーションのパフォーマンスが向上することが確認された。ある調査参加者は、「New Relicによってデータの問題が低減したため、経理部門は帳簿をより短期間で締めることができました。また当社には、コンテンツをより速く、より効率的に作成できる大規模なコンテンツチームがいます。これら両グループでは現在、スタッフ時間が5%短縮されています」と述べている。

**組織は総生産性が1%、生産的な時間は61時間向上した。これらのベネフィットは、生産性ベースのビジネス価値に換算すると、年間180万ドルに相当する。**

**Table 10** (次のページ) は、これらの改善を定量化したものであり、組織ごとに総生産性が1%向上し、生産的な時間が61時間増加したことを示している。これらのベネフィットは、生産性ベースのビジネス価値に換算すると、年間180万ドルに相当する。

TABLE 10

## エンドユーザーへの影響

	組織当たり
影響を受けたユーザー数	2,811
総生産性の向上	1%
ユーザー当たりの生産時間の向上	61
エンドユーザーへの影響（組織当たり年間、フルタイム当量）	25
エンドユーザーの生産性向上の価値	180万ドル

Source: IDC interviews, December 2021

## ROIの概要

Table 11は、New Relicを使用する調査参加者に対するIDCの投資利益率 (ROI) 分析の結果を示している。IDCは、インタビューをした企業について、前述のアプリケーション管理の改善、ビジネスオペレーションの改善、およびITチーム/エンドユーザーの生産性の向上を通じて、3年間で組織当たり平均3,330万ドル（アプリケーション当たり32万5,500ドル）相当の利益（割引後）を達成すると予測している。これらのベネフィットに対し、コスト（割引後）は3年間で組織当たり730万ドル（アプリケーション当たり7万1,000ドル）としている。これらのレベルのベネフィットと投資コストから、3年間のROIは平均357%と計算され、損益分岐点に約5か月で到達すると予測される。

これらのレベルの利益と投資コストから、3年間のROIは平均357%と計算され、損益分岐点に約5か月で到達すると予測される。

TABLE 11

## 3年間のROI分析

	組織当たり	日々のユーザー 100人当たり	アプリケーション 当たり
ベネフィット（割引後）	3,330万ドル	420万ドル	32.55万ドル
投資額（割引後）	730万ドル	92.08万ドル	7.1万ドル
正味現在価値 (NPV)	2,600万ドル	330万ドル	25.36万ドル
ROI (NPV ÷ 投資額)	357%	357%	357%
投資回収期間	5か月	5か月	5か月
割引率	12%	12%	12%

Source: IDC Interviews, December 2021

# 課題と機会

組織全体に渡るオブザーバビリティの展開についての自明な質問は極めて単純である。重要な製品やデジタルサービスがどの程度適切に実行されているかを把握できない場合の、ビジネスと顧客に関するリスクとは何か。把握できない場合、ビジネスと顧客（および従業員）のエクスペリエンスにどのように影響するか。実際は、オブザーバビリティは、すべてのIT組織にとってコア機能である。なぜなら、今日では従業員、顧客、そしてパートナーは、通信からショッピング、エンターテインメント、あるいはそれ以上にいたるまで、すべてがかつてないほどデジタルサービスに依存しているためである。これはミッションクリティカルであり、「ある方が良い」どころか、「なくてはならない」投資である。

## オブザーバビリティプラットフォームを計画し展開するに当たり、結果を出すため経営幹部は以下の課題を検討すべきである。

- 組織構造、既存のスキル、確立されたプラクティスとプロセス、およびオブザーバビリティ機能の実装に関連するポリシーの問題は、技術的な要件よりも難しい場合がある。
- 多くの組織には、チームワークと信頼を阻害し、連携性のない個別のデータプールを持ち、つながりのないプロセスと際限のないツールチェーンを作りだす硬直した組織構造がある。
- 詳細でエンドツーエンドに渡る分析が持つ役割と重要性の高まりは、従業員と顧客に可能な限り最高のデジタルエクスペリエンスを提供し、問題の特定、解決、および事後分析のプロセスの一部として既存のチームを最も効率的かつ効果的に用いる上で有用である。
- IT運用、SRE、DevOps、アプリケーション開発者など、複数のITチームと利害関係者に訴求するツールは、オブザーバビリティの採用を増やし、IT部門内、およびITとビジネスグループ間の両方で企業全体の効果的なコラボレーションを可能にするために必要である。
- さらなる分析モデルのバランスを取る機能は、さまざまな結果を達成するために役立つ。
- 多くのIT組織は、アプリケーション、ネットワーク、コンピューティング、およびクラウドサービスコンポーネントをカバーするための、すべての主要サービス全体に渡る統一された可視性を構築できていない。

## 結論

デジタルトランスフォーメーション (DX) への投資が拡大しデジタルサービスの活用が進んだことによって、カスタマーエンゲージメントモデルは大きく変化している。これらのサービスは、通常、複雑であると同時に、マルチクラウドアーキテクチャ全体に渡って稼働する、高信頼性かつ高性能のインフラストラクチャとアプリケーションに強く依存する。ソフトウェア、アプリケーション、インフラストラクチャ、ネットワーク、モバイル、ブラウザ、そして Kubernetesなどのテクノロジスタック全体に対し、視覚化、分析、識別、トラブルシューティングに取り組むCIOおよびチームの能力は、かつてないほど重要になっている。

しばしば多数の人やチームが、高パフォーマンスサービスの維持に関わっている。開発者、DevOpsエンジニアリング、運用、プラットフォーム運用、およびSREチームは、売り上げと利益を生み出す元となる優れた顧客エクスペリエンスを提供するために、ソフトウェアの計画、構築、および配布の品質を向上させなければならない。フルスタック監視機能の向上（つまり、IT、アプリケーション開発、およびDevOpsチームの生産性の向上）から、可視性、モニタリング、識別、およびトラブルシューティング機能向上に基づく、エンドユーザーと顧客向けのビジネスクリティカルなアプリケーションの品質、整合性、可用性、およびパフォーマンスの確保にいたるまで、サービスパフォーマンスに関する包括的でリアルタイムかつフルスタックビューとして提供される情報のビジネス価値を過小評価すべきではない。

より高性能高信頼のアプリケーションパフォーマンスを通じたビジネス成果の向上は、現在の開発チームと運用チームにとって中心となる目標である。オブザーバビリティは、ビジネス戦略の推進と実現を目指す経営幹部にとって、（あれば良いというよりは）必須の機能である。

## 調査方法

本プロジェクトでは、IDCの標準的な手法であるBusiness Value/ROIを用いている。この方法論は、モデルの基盤として、New Relicを現在使用している組織から収集したデータに基づいている。

**New Relicを採用している組織へのインタビューに基づき、IDCがROIと投資回収期間を計算するために3段階からなるプロセスを踏んでいる。**

- ① **New Relic採用に関するビフォーアフター評価を行うため、インタビューを通じてベネフィットに関する定量的情報を収集する**：本調査におけるベネフィットには、セキュリティスタッフの時間効率性、開発の生産性向上、リスクに関連するコストの削減、収益の増加などが含まれる。
- ② **インタビューに基づき、完全な投資（3年間の総コスト分析）プロフィールを作成する**：投資には、New Relic採用利用のための初期費用と年間費用だけでなく、移行、計画、コンサルティング、およびスタッフやユーザーの研修に関連する追加費用が含まれる場合がある。
- ③ **ROIと投資回収期間を算出する**：IDCは、組織がNew Relicを3年間使用した場合のベネフィットと投資について、ディスカウントキャッシュフロー（DCF法：割引現在価値法）による分析を行った。ROIは、割引後の投資額に対する正味現在価値（NPV）として計算される。投資回収期間とは、累積ベネフィットが初期投資と等しくなるまでの期間である。

## IDCは以下の複数の仮定に基づいて投資回収期間とROIを算出しており、以下にその概要を示す。

- 効率性、および管理者の生産性向上による節約分を定量化するため、時間的価値に給与総額（福利厚生費と間接費を加味して、給与に28%を上乗せする）を乗ずる。本分析に当たり、IDCは、インタビュー対象組織の地理的位置に基づき、年間給与総額をITスタッフについては平均10万ドル、非ITスタッフについては平均7万ドルと仮定した。IDCは、従業員の労働時間を年間1,880時間（47週間×40時間）と仮定した。
- 3年間の節約分のNPVは、機会費用を踏まえ、当初の金額を収益率12%の商品に投資して実現されたであろう金額を差し引いて計算する。これは、想定される金利と想定利益率の両方を含めたことになる。
- ITソリューションは配備の期間が必要であり、その間は、ソリューションのベネフィットをすべて得られるわけではない。この現実を考慮し、IDCはベネフィットを月ごとに比例配分し、初年度分から配備に要した期間分を差し引いている。

Note: 本ドキュメントのすべての数値は四捨五入されているため、厳密に正確ではない場合がある。金額の単位はすべて米ドルとする。

# スポンサーメッセージ

New Relicは、エンジニアが、データ駆動型アプローチを通じて、優れたソフトウェアを計画、構築、展開、そして実行できるよう、オプザーバビリティ分野のリーダーとして強力に支援しています。New Relicは、メトリクス、イベント、ログ、トレースなどエンジニアを支援するすべてのテレメトリーと、エンジニアが（意見ではなく）データを活用することで最善の成果を出せる強力なフルスタック分析ツールの2つの要素を、同時に利用可能な唯一の統合データプラットフォームを提供します。New Relicは、直感的で予測可能な業界唯一の使用量ベースの消費型価格を提供し、計画サイクルタイム、変更失敗率、リリース頻度、MTTR（平均修復時間）の改善によって、エンジニアのコストパフォーマンスを高めます。それによって、世界をリードするブランドと急成長のスタートアップ企業がアップタイム、信頼性、および運用効率を改善し、革新と成長を促進する卓越した顧客エクスペリエンスを提供することを支援しています。

[New Relicプラットフォームの詳細を見る](#)

# アナリストについて



**Harsh Singh**  
Senior Research Analyst, Business Value Strategy Practice, IDC

Harsh V. Singhは、ビジネス価値戦略プラクティスのシニアリサーチアナリストであり、エンタープライズテクノロジー製品の投資利益率 (ROI)、およびコスト削減分析の開発を担当している。また、データセンターハードウェア、エンタープライズソフトウェア、クラウドベースの製品とサービスを含む、さまざまなソリューションをカバーしている。彼の研究は、これらの製品がそれらを配備、および採用する組織に与える財務的、および運用上の影響に焦点を合わせている。

[Harsh Singhの詳細はこちらをクリック](#)



**Stephen Elliot**  
Group Vice President, I&O, Cloud Operations, and DevOps, IDC

Stephen Elliotは、IT運用、エンタープライズ管理、ITSM、アジャイルとDevOps、アプリケーションパフォーマンス、仮想化、マルチクラウド管理と自動化、ログ分析、コンテナ管理、DaaS、ソフトウェア定義コンピューティングに及ぶ複数のプログラムを管理している。また、IT運用、エンタープライズ管理、ITSM、アジャイルとDevOps、アプリケーションパフォーマンス、仮想化、マルチクラウド管理と自動化、ログ分析、コンテナ管理、DaaS、ソフトウェア定義コンピューティングに及ぶ複数のプログラムを管理している。

[Stephen Elliotの詳細はこちらをクリック](#)

本発行物はIDC Custom Solutionsが作成したものである。IDC's Custom Solutionsグループは、情報技術、通信、およびコンシューマーテクノロジー市場向けのマーケットインテリジェンス、アドバイザリーサービス、およびイベントの主要なグローバルプロバイダーとして、顧客のグローバルマーケットプレイスにおける計画、マーケティング、販売、成功を支援している。当社は、測定可能な結果をもたらす実用的なマーケットインテリジェンス、および影響力のあるコンテンツマーケティングプログラムの作成を行っている。



 @idc

 @idc

[idc.com](https://www.idc.com)