




業務中断 リスクへの適切な 対処方法

デジタルレジリエンスが最高情報
責任者の最重要課題になった理由



突然電気が 消えたら、 何が 起こるのか

自社の Web サイトが、警告もなく急にダウンしたと想像してみてください。単に読み込みが遅いのではなく、完全に停止しています。電話が鳴り続け、受信ボックスには大量のメッセージが溜まっています。最初に異変に気付くのは顧客です。トランザクションは失敗し始めます。経営陣からのメッセージが飛び交い、社内では慌ただしい対応が始まります。

誰もが同じ質問をします。何が起きたのか？分散型サービス妨害 (DDoS) 攻撃なのか？誰かが不具合のあるコードをリリースしたのか？問題の原因は自社のネットワークにあるのか、あるいは、自分たちが管理していないクラウドプロバイダーにあるのか？

各チームはすぐさまツールやダッシュボードを立ち上げ、緊急対策について話し合います。ネットワーク運用 (NetOps)、セキュリ

ティ運用 (SecOps)、IT 運用 (ITOps) の各チームがそれぞれのデータを確認し、関連性の見えにくい情報をつなぎ合わせようとして、数分が過ぎ、やがて数時間が経過します。その間にも、実際に何が起きているのかを把握できないまま、コストのかかるダウンタイムが発生することになります。そして、最後に事後検証が行われたとき、すべてが明らかになります。本当の問題は、複雑で相互接続されたデジタル環境全体の可視性の欠如でした。

最高情報責任者には、こうした問題を未然に防ぎ、不確実性に先手を打つことが求められます。そのためにはまず、すべてを可視化し、迅速な修正が可能になる環境を整え、あらゆる状況に適応できるよう、デジタルレジリエンスの基盤を構築する必要があります。

デジタルレジリエンス：企業が直面する 4,000 億ドル規模の課題

デジタルレジリエンスとは、サイバー攻撃や技術的な問題、ソフトウェアのバグ、サードパーティのサービス停止など、どのような障害が発生しても、ビジネスを安全に継続できる能力のことを指します。デジタルレジリエンスを維持していれば、デジタル体験の質と組織の収益を確保できます。また、Splunk と Oxford Economics 社による最近の調査¹では、ビジネスのダウンタ

イムのコストがより明確に示されています。それによると、グローバル 2000 企業の 1 社あたりの年間平均コストは 2 億ドルです。また、間接的な影響もあります。経営幹部の 94% が、重大な障害発生後にはイノベーションが遅くなると報告しています。

根本的な原因は、データの扱い方にあります。各チームのテクノロジーが時間の経過とともに別々に進化すると、インフラが断片化し、システムが連携しなくなるため、運用データがサイロ化してしまいます。その結果として生じるのが、検出と対応の遅れ、そして問題の長期化です。

デジタルレジリエンスを実現するための重要な要素

真のレジリエンスを構築するには、個別ソリューション以上のもの、つまり、ITOps、NetOps、設計・導入、SecOps の各チームの連携による、統合的なアプローチが必要となります。



あらゆる接続にアシュアランスを提供

クラウド、インターネット、企業ネットワークおよびデバイス間をシームレスに接続して、アプリケーションとサービスを確実に提供することが欠かせません。



あらゆる体験を支える詳細なオブザーバビリティ

サービス全体をエンドツーエンドで可視化し、インサイトを取得することで、ダウンタイムを防ぎ、体験を最適化します。



セキュリティ運用の統合

侵入防御、脅威の検出と調査、脅威への対応を包括的に実現します。

アシュアランス、オブザーバビリティ、セキュリティという 3 本の柱が、デジタルレジリエンスの基盤を形成します。しかし、本当の違いを生むのは、これらの要素がどのように連携するかです。

シスコによるデジタルレジリエンスの向上

シスコは、デジタルフットプリント全体を可視化してインサイトを提供するため、問題検出の迅速化、対応の自動化、信頼性の高いセキュアなデジタル体験の大規模な実現が可能になります。



あらゆる接続体験を確実に提供

Cisco ThousandEyes は、ISP から SaaS、クラウドプロバイダーに至るまで、所有ネットワークと非所有ネットワークの両方に優れた可視性をもたらします。これにより、ビジネスに影響が及ぶ前に問題を迅速に検出して解決できます。

ビジネス上の効果

- ・ ネットワーク全体の可視性ギャップを解消
- ・ 自社の境界外であっても根本原因を迅速に特定
- ・ 事後対応型から、能動的かつ自動化された運用へ移行



すべてを可視化し、 コンテキストを把握

エンドツーエンドのオブザーバビリティにより、デジタルエコシステム全体を可視化できます。Cisco Data Fabric は、あらゆる環境にわたってデータを管理・活用するための統合アーキテクチャです。Splunk プラットフォームが、そのリアルタイム分析およびインテリジェンスエンジンとして機能します。インサイトをすばやく取得して、ビジネスに影響が及ぶ前に問題を解決するのに役立ちます。Splunk は、2024 年の Gartner Magic Quadrant for Observability Platforms でリーダーに選出されました。オンプレミス、ハイブリッド、クラウド環境全体にわたって、企業規模で実用的かつリアルタイムの可視性を提供する能力が評価された結果です。

ビジネス上の効果

- ・ スタック全体に可視性を拡張し、イベントを関連付けてインサイトを迅速に取得
- ・ パフォーマンス問題の検出、根本原因分析、解決を迅速化
- ・ 信頼性の高い卓越した顧客体験を一貫して提供
- ・ 運用データ、パフォーマンス、支出をより厳密に管理
- ・ SecOps、NetOps、ITOps、設計・導入の各チームが、必要に応じて同一のデータにアクセスできる環境を整備することで、効率性が向上



大規模かつ安全な運用

シスコは市場をリードする SIEM と革新的な XDR を統合しているため、脅威検出と対応の迅速化が実現します。Splunk Enterprise Security は、Gartner Magic Quadrant の SIEM 分野で 10 年連続でリーダーに選出されており、脅威の全体像を把握するための強力な分析と可視性を提供します。Cisco XDR は、セキュリティスタック全体のデータを統合し、検出と対応のワークフローを合理化します。さらに、Splunk SOAR、Asset and Risk Intelligence、Splunk Attack Analyzer などの機能を活用することで、調査の自動化、リスクの優先順位付け、より迅速かつ確実な対応が可能となります。

ビジネス上の効果

- ・ AI と自動化による迅速な脅威検出と対応
- ・ ネットワーク全体に拡散する前にラテラルムーブメントを阻止
- ・ 脅威検出、調査、対応 (TDIR) を統合し、ツールの乱立を抑制

どのような状況でも、安全に運用を維持

シスコとの連携により、デジタルレジリエンスは重要な競争優位性となります。

中断が障害へ発展するのを防止

シスコは、クラウド、インターネット、企業ネットワーク間のシームレスな接続性を通じて、脅威や潜在的な問題を能動的に検出できるよう支援します。

インシデント対応を迅速化し、ビジネスへの影響を最小化

シスコを導入すると、問題発生時に俊敏に対応し、自動修復を行い、すばやく復旧できます。

状況に適応し、新規ビジネスチャンスを活用

セキュリティと IT の複雑さを解消することで、各チームが優れた顧客体験の構築に集中し、新しいテクノロジーに投資することができます。



WWE 社（ワールド レスリング エンターテインメント社）は、ThousandEyes を活用して異常を早期に検出し、平均修復時間（MTTR）を短縮しています²。



Progressive Insurance 社は、シスコとの連携により脅威検出を迅速化し、サービスの遅延やダウンタイムを迅速に解決しています³。



Tesco 社は Splunk と連携し、データを活用して顧客とのタッチポイントを把握しているほか、サプライチェーン業務の合理化、配送追跡の改善、繁忙期のダウンタイムゼロを実現しています⁴。



ユナイテッド航空は、シスコのアシユアランス、オブザーバビリティ、セキュリティ機能を組み合わせることで、問題解決にかかる時間を 50% 短縮しました⁵。



Travelport 社では、誤検知を 95% 削減し、MTTD を 75% 短縮しました。これにより、同社が提供する小売プラットフォームの信頼性 / 稼働時間の目標を超える成果を実現しました⁶。



マンパワーグループは、セキュリティ運用を Splunk でグローバルに一元化することで、インサイトの獲得を 60 倍迅速化しました。これにより、各チームが事後対応型の業務体制から脱却し、新しいサービスを作成して顧客により良い体験を提供できるようになりました⁷。



シスコの 優位性

アシュアランス、オブザーバビリティ、セキュリティの統合により、デジタルエコシステム全体を完全に可視化できるのはシスコだけです。ドメインごとの詳細なインサイトとリアルタイムのコンテキストにより、問題の検出、優先順位付け、解決の迅速化が可能となり、レジリエンスのある運用と中断のないデジタル体験が実現します。



全体の可視化

非所有のネットワークを含め、エッジからクラウド、SaaS に至るまで、組織のデジタルフットプリント全体をエンドツーエンドで可視化できるのはシスコだけです。データがどこを流れていても、可視化してすばやく対処できるようサポートします。



統合データ

シスコは、ドメイン固有のワークフローを維持したまま、共通のプラットフォーム上で、NetOps、SecOps、ITOps、および設計・導入チームのデータを接続します。このアプローチによりコラボレーションが可能になり、価値実現までの時間が短縮されます。



設計段階から 統合性とオープン性を考慮

シスコが提供するものは、既存のツールやデータとシームレスに連携可能な、緊密に統合されたソリューションです。価値実現までの時間を短縮し、ビジネス全体に有意義な成果をもたらします。



AI を活用した大規模なインサイト

広範かつ詳細なシスコのテレメトリにより、より正確で実用的な AI インサイトを美得て、パフォーマンスの問題とセキュリティ脅威の両方に先手を打つことができます。

デジタルレジリエンス成熟度の4つのステージ

デジタルレジリエンスは一度達成して終わるものではなく、継続的な取り組みです。シスコは、次の4つのステージを通じて組織を支援します。

	アシユアランス	オブザーバビリティ	セキュリティ運用
1 基盤となる可視性 すべてを可視化	インフラとサードパーティネットワーク全体で、エンドツーエンドの可視性を確保します。	アプリケーション、IT、運用の各チームのテレメトリを統合します。	パフォーマンスと脅威を明確に可視化して、インシデントを早期に検出します。
2 ガイド付きインサイト 重要なことを優先	AI 主導のインサイトによりノイズを除外し、実際の問題を迅速に特定して優先度付けします。	データを関連付けて重大なアラートを自動的に提示します。	トリアラートを迅速化して、誤検出に振り回されるのを回避します。
3 能動的な対応 自動化して迅速に対応	ハンドブックを活用し、繰り返し発生する問題に自動的に対処します。	アラートにコンテキストを付加し、解決を迅速化します。	対応を自動化して、高度な脅威に集中します。
4 統一されたワークフロー シームレスに連携	IT、ネットワーク、運用チーム間で対応プロセスを統一します。	共有データを活用して連携し、サイロを解消します。	ワークフローを進化させ、継続的に適応および改善します。

関連情報

1. Splunk : [『ダウンタイムの隠れたコスト』 \(2024 年\)](#)
2. シスコ : [『リングから世界中の観客へ、優れた体験を確実に提供 \(Assuring experiences, from the ring to global audience\)』](#)
3. Splunk : [『Progressive 社 : Splunk で顧客を守り収益を維持』](#)
4. Splunk : [『Carnival 社 : Splunk を活用してデータの大海原を自在に航行 \(Carnival navigates sea of data with Splunk\)』](#)
5. Splunk : [『ユナイテッド航空 : Splunk AppDynamics でカスタマーケアを維持』](#)
6. Splunk : [『Travelport 社 : フルスタックのオペザビリティを実現してカスタマーエクスペリエンスを向上』](#)
7. Splunk : [『マンパワーグループ : Splunk を導入してインサイト獲得を 60 倍迅速化し、セキュリティをグローバルに強化』](#)

デジタルレジリエンス で優位性を獲得

業務中断のリスクが避けられない現代の環境において、レジリエンスは選択肢ではなく、最優先課題です。成功を収める組織とは、環境全体を可視化し、迅速に対応し、未知の状況にも適応できる組織です。

シスコは、デジタルエコシステム全体にわたって比類のない可視性、インテリジェンス、統合された対応を提供することで、その実現を支援します。

どのような中断が起きても、組織を安全に稼働させ続ける方法を[ご確認ください](#)。

