

Discover、徹底した自動化の文化で年間80万時間を削減

DISCOVER®

ソフトウェアとサービス

Red Hat® Ansible®
Automation Platform
Red Hat コンサルティング

デジタルバンキングおよび決済に従事する大手企業である Discover は、提供商品と市場シェアの両方で大きな成長を記録しています。製品駆動型ビジネスを目指す取り組みの一環として、同社は手動プロセスを理解し、最適化し、自動化または廃止するプログラムを開始しました。Red Hat Ansible Automation Platform などのプラットフォームを活用し、Discover はビジネス全体で反復可能なソリューションを特定し、使用できるようになりました。これにより、従業員は新たな戦略の開発や顧客との対話により多くの時間を割くことができます。



金融サービス

従業員数: **17,600**
拠点数: **51**

メリット

- ▶ 自動化により年間 80 万時間を削減
- ▶ 反復可能なソリューションを組織全体に適用することで、ユースケースの投資対効果 (ROI) を改善
- ▶ 従業員がより価値の高い業務へ専念できる

「反復可能なソリューションを使用すると、当社のビジネスの他の分野でこれらを極めてすばやく、より頻繁に開発してデプロイすることができます。これは当社にとって重要なイネーブラーであり、投資対効果 (ROI) を向上させます」

Discover Financial Services 取締役
Joe Mills 氏

「以前は作業がサイロ化
されていましたが、
現在、私たちは全体
としてエクストリーム・
オートメーションを推進
しており、そのミッション
に向かって進んでいます」

Discover Financial Services 取締役
Joe Mills 氏

予測可能で一貫性のあるプロセスでイノベーションの扉を開く

Discover は、デジタルバンキングおよび決済に従事する大手企業であり、厳しく規制された環境で事業を行っています。事業全体のプロセスの数は膨大であり、同社が成功するためには、かなりのレベルの厳密さで事業を運営することが不可欠です。同社は、予測可能で一貫性のあるプロセスを作成できることが、イノベーションと継続的な成長を実現するための鍵であることに気がきました。

製品ベースの組織になるためのより広範な戦略の一環として、Discover は手作業のプロセスを理解し、最適化し、自動化または廃止するミッションに注力しました。主な目的は、その事業において考えられる限りのあらゆるプロセスに自動化を拡張することでした。

徹底した自動化を実現する 3 つの柱を構築する

Discover は、全社的に自動化の文化を普及させるため、エクストリーム・オートメーション・プログラムを開発しました。エクストリーム・オートメーションには DevOps、プロセス自動化、自動化を実践するコミュニティという 3 つの柱があり、それぞれに独自のシニアリーダーがいます。

Red Hat Ansible Automation Platform のようなプラットフォームを使用することで、構成可能かつコラボレーティブで信頼できる実行環境が実現し、手作業やエンジニアリング以外のタスクを評価してそれぞれに適した自動化ソリューションを特定するプロセスが容易になりました。これにより、Discover は複製可能なソリューションに共通する問題を特定することができました。また、自動化を一元的に行う組織（自動化実践コミュニティ）を立ち上げました。この組織は自動化のエキスパートで構成されており、問題の受付窓口となって、解決に使用できる自動化製品を見つける支援を行います。

従業員が価値の高い業務に専念できる

自動化により年間 80 万時間を削減

Discover は現在までに、自動化によって年間 80 万時間以上の手作業を削減しています。同社は手動で行われていたデータ抽出要求のトリージ、検証、処理のプロセスを自動化し、この領域だけで年間約 2 万時間を節約しました。休暇申請の処理も自動化され、今ではソフトウェアが 1 回の週末で 23,000 件のリクエストを処理し、184,000 回のクリックに相当する、数週間におよぶ作業を削減しています。

反復可能なソリューションを組織全体に適用することで、ユースケースの投資対効果 (ROI) を改善

反復可能なソリューションにより、エンジニアはプロセスを複製して社内の他の業務に適用できるようになるため、デプロイの頻度を高め、投資対効果 (ROI) を向上させることができます。「反復可能なソリューションを使用すると、当社のビジネスの他の分野でこれらを極めてすばやく、より頻繁に開発してデプロイすることができます。当社にとってこれは大きなサポートであり、投資対効果 (ROI) も向上できます」と Discover Financial Services 取締役の Joe Mills 氏は話します。

従業員がより価値の高い業務へ専念できる

反復的または繰り返し可能なタスクを自動化することで、スタッフの時間を解放し、他の業務でより有効に活用できるようになりました。コールセンターのエージェントは、通話中の顧客のニーズへの対応と解決により多くの時間を費やせるようになり、経理担当者は、自動照合機能のおかげでより価値の高いタスクに注力できるようになりました。

ただ一つの組織のミッションに向かって突き進む

Discover は、エクストリーム・オートメーションの軌道を維持し、事業全体でのより広範な適用を加速していきたいと考えています。同社は、今後 2 年間で、中央組織と各部門の自動化エンジニアが、製品開発および新技術の進化に焦点を当てた専門家主導の実践コミュニティを通じて、引き続き価値の高い自動化対象を洗い出していくものと期待しています。

「進化したテクノロジーによって、組織全体でより多くのデータを消費し、それらにアクセスできるようになっており、当社が使用するデータは増加しています。以前は作業がサイロ化されていましたが、現在、私たちは全体としてエクストリーム・オートメーションを推進しており、そのミッションに向かって進んでいます。驚くようなことができると思います」と Mills 氏は述べています。

Discover Financial Services について

Discover Financial Services (NYSE: DFS) は、デジタルバンキングおよび決済サービスを提供する企業であり、米国の金融サービス業界で特に認知度の高いブランドの 1 つです。1986 年の創業以来、同社は米国最大級のカード発行会社に成長しました。同社は、アメリカのキャッシュリワードのパイオニア的存在である Discover カードを発行し、銀行業務を通じて民間学生ローン、個人ローン、住宅ローン、当座預金口座、貯蓄口座、譲渡性預金のサービスを提供しています。同社は、数百万の加盟店とキャッシュアクセス拠点を持つ Discover Network、全米有数の ATM/デビットネットワークである PULSE、世界中で利用可能なグローバル決済ネットワークの Diners Club International からなる Discover Global Network を運営しています。詳細については、www.discover.com/company をご覧ください。

Red Hat Innovators in the Open

Red Hat Innovators in the Open について

イノベーションがオープンソースの核心です。Red Hat のお客様は、オープンソース・テクノロジーを使用して、自社の組織だけでなく業界や市場全体も変化させています。Red Hat Innovators in the Open では、極めて困難なビジネス課題をエンタープライズ向けオープンソース・ソリューションで解決されたお客様の事例を紹介しています。貴社の事例も掲載してみませんか? [詳細はこちら](#)



Red Hat について

エンタープライズ・オープンソース・ソフトウェア・ソリューションのプロバイダーとして世界をリードする Red Hat は、コミュニティとの協業により高い信頼性と性能を備える Linux、ハイブリッドクラウド、コンテナ、および Kubernetes テクノロジーを提供しています。Red Hat は、クラウドネイティブ・アプリケーションの開発、既存および新規 IT アプリケーションの統合、複雑な環境の自動化および運用管理を支援します。受賞歴のあるサポート、トレーニング、コンサルティングサービスを提供する Red Hat は、[フォーチュン 500 企業に信頼されるアドバイザー](#)であり、オープンな技術革新によるメリットをあらゆる業界に提供します。Red Hat は企業、パートナー、およびコミュニティのグローバルネットワークの中核として、企業の成長と変革を支え、デジタル化が進む将来に備える支援を提供しています。

f fb.com/RedHatJapan
t twitter.com/RedHatJapan
in linkedin.com/company/red-hat

アジア太平洋 +65 6490 4200 apac@redhat.com	インドネシア 001 803 440 224	マレーシア 1800 812 678	中国 800 810 2100
オーストラリア 1800 733 428	日本 03 4590 7472	ニュージーランド 0800 450 503	香港 800 901 222
インド +91 22 3987 8888	韓国 080 708 0880	シンガポール 800 448 1430	台湾 0800 666 052