

# 導入事例

● CapyパズルCAPTCHA

## お客さまの利便性を損なうことなく、 ボットによる「不正ログイン対策」、 「ポイント不正利用対策」に対応。

京葉ガス株式会社は、千葉県北西部を中心に都市ガスを主力としたエネルギー供給・販売を行っています。

同社では、会員制ウェブサイト「ウィズ京葉ガス」を通じ、お客さまへの情報提供やポイント付与などを実施することから、不正ログイン対策、ポイント不正利用対策の強化に向けて「CapyパズルCAPTCHA」をPCとスマートフォンのログイン画面に採用しました。



時岡 宏行氏 (写真左)  
情報システム部長

伊藤 裕美氏 (写真右)  
情報システム部  
業務サービスグループ



Capy

つぎの「うれしい!」へ。

### keiYO GAS

名称 京葉ガス株式会社  
本社所在地 〒272-8580  
千葉県市川市市川南2-8-8  
代表者 取締役社長 羽生 弘  
設立日 1927年1月8日  
資本金 27億5,476万円  
供給区域 市川市、松戸市、鎌ヶ谷市、浦安市の全  
域、および船橋市、柏市、流山市、白井  
市、習志野市、我孫子市の一部区域



がすたん  
京葉ガス公式キャラクター

## お客さまの利便性を損なう ことなくセキュリティを強化

### 導入までの経緯を伺えますか。

Q. 運営されているお客さま向け情報サイト「ウィズ京葉ガス」について教えてください。

A. 「ウィズ京葉ガス」は、お客さまへの情報提供を目的に2012年からスタートした会員制ウェブサイトです。ガスのご利用情報を簡単にご確認いただけるだけでなく、地域に根ざした弊社ならではの便利でお得な情報をお客さまにお届けしています。

現在までに様々な更新を重ね、お客さまニーズに沿ったコンテンツの拡充やマルチデバイス環境での最適化、ポイントサービスの実施など対応してまいりました。

お客さまとの新しいコンタクトポイントとしてインターネットを活用することで、より一層の利便性向上とサービスの充実を目指しています。

Q. セキュリティ対策への取り組みについて伺えますか。

A. 会員制ウェブサイト運営やポイントを取り扱う上で、セキュリティへの対応は重要な責務として捉え対応しています。

ウェブサイトの開設当初より、公開サーバの不正アクセス対策に加え、定期的なセキュリティ診断を実施しシステムの堅牢性維持に努めています。また、サイバー攻撃に関する情報やセキュリティ動向を意識し、日々巧妙化する攻撃への早期対応を心がけています。

昨今、様々な企業が、ウェブサイトを通じてお客さま情報やポイントを取扱うサービスを提供するようになりました。その様なサービスの増加に比例し、ウェブサイト上のユーザー情報やポイントを狙うサイバー攻撃も多発しています。

弊社では、ウェブサイトなどを通じて、他サービスと同じIDやパスワードを使用するリスクについての注意喚起を行ってきましたが、パスワードリスト型攻撃がより活発化したことを受け、啓蒙活動と並行してシステムによる防御を実施するようになりました。

## 幅広いお客さまが説明不要で利用できる仕組み

### CapyパズルCAPTCHAの評価ポイントを教えていただけますか。

Q. 他ソリューションと比較検討はされましたか。

A. 性別や年代の異なる幅広いお客さまにご利用いただくことから、セキュリティ強化だけでなく利便性を犠牲にしないことを意識し検討を進めました。

業務上、セキュリティ対策や技術を知る機会の多い私達であっても、歪んだテキストや数字を入力するテキスト認証や、複数の画像を選択するタイプの認証には若干の煩わしさを感じてしまいます。

お客さまへ負担をかけない不正ログイン対策、という条件に合致したサービスがCapyパズルCAPTCHAでした。また、大手企業のウェブサイト導入されていたことも大きな安心でした。

Q. ご導入時の作業はスムーズに進みましたか。

A. 実際の導入作業は、外部の委託先に担当いただきました。CapyパズルCAPTCHAはログイン画面にJavaScriptの埋め込みと認証サーバーとCapyサーバーとの連携で、実装はとても簡単だったと思います。用意されたマニュアルに沿って作業が進められ、エラーのハンドリングについてはCapyの技術担当者より直接のサポートにより問題点が解決され安心して移行できたことを伺いました。このようなサポート力も、技術を自社開発しているメリットと感じました。

また、CapyパズルCAPTCHAでは、パズルピースのカスタマイズができるため、京葉ガスの公式キャラクター「がすたん」をパズルのピースにして、ウェブサイト全体の統一感を向上させることができました。

Q. 導入後にお客さまから認証についてのお問い合わせはありましたか。

A. 導入当初は、1週間に1~2件程度お問合せをいただきましたが、パズルにピースを当てはめるとご説明を差し上げると簡単にご理解いただけます。また、画面上に表示される説明文は管理画面から変更できるため、よりご理解いただきやすい説明文へと改善し、最近ではお問合せをいただくことはなくなりました。

また、一度ログインに成功したお客さまに対しては一定期間認証を回避する設定にしているため、アクセスするたびに都度認証を求められる心理的負担も軽減し、より気軽にウェブサイトを訪問いただけることに繋がるのではと考えます。

## 継続した不正ログイン対策の強化

今後のセキュリティに関する課題などについて伺えますか。

Q. CapyパズルCAPTCHAへのご意見、ご要望などお聞かせいただけますか。

A. 機能面だけでなく管理画面の使い勝手や技術的なサポートも含め非常に満足しています。そして、独自のパズル認証は様々なユーザーに受け入れられるユーザービリティであることを実感しました。

実は、攻撃技術の進歩やAIなどによってパズルを突破されるのリスクがあるのでは、という疑問が当初ありました。しかし、マイナーアップデートやチューニングを日々かなりの頻度で実施していることや、未知の攻撃に備えたサーバー側の対応など、攻撃側への脆弱性回避のために一般公開されない数々の対応について説明いただく機会があったことから、より信頼してサービスを利用するようになりました。

Q. 弊社へ今後期待されることをお教えください。

A. 現在、「ウィズ京葉ガス」への登録会員数は着々と増加しています。また、スマートフォンが幅広い世代に身近になったことで、これからのウェブサイトはより多くの方に向けた情報提供やポイント利用の場と進化する事が予想されます。

お客さま情報やお客さまの保有ポイントは攻撃者にとっての攻撃理由となるため、今後もお客さまに安心して「ウィズ京

葉ガス」をご利用いただくためにも、攻撃者の一歩先を行くユーザービリティの高いサービスを提供し続けてくれることを期待いたします。

### ウィズ京葉ガス ログイン

初期ID・パスワードをお持ちの方も、下記よりログインしてください。

下にいる「がすたん」を、上のくり抜かれている画像に合わせ、パズルを完成させてからログインしてください。よろしくお願いいたします。

京葉ガスの公式キャラクター「がすたん」をパズルのピースとして使用しています。ピース移動による認証方式は、ゲーム感覚の簡単操作が可能です。