

## Google reCAPTCHAの仕様変更によるユーザーの混乱を回避。 最小限のユーザー負担でECサイトの ボット対策を実現。

医薬品、化粧品、健康食品を中心に、日用雑貨、衛生用品、ベビー用品、介護用品など多数の商品を取り揃え、実店舗だけでなくパソコン・スマートフォンからいつでも便利なカスタマーポータルを提供する「ココカラファイン」。同社では、お客様の利便性を損ねることなく、ボット対策を強化するために「Capyアバター-CAPTCHA」をスマートフォンアプリのログイン認証に採用。導入までの経緯や、導入後のご感想などについてご担当者よりお話を伺いました。



伊藤 政弘 氏 (写真左)  
コーポレートリレーション部  
お客様相談センター センター長

島 智宏 氏 (写真右)  
経営戦略本部  
IT・物流開発部  
IT開発チーム

### ユーザーの増加に伴い、 不正ログイン対策を強化

導入前のご状況を伺えますか。

Q. 現在運営されているカスタマーポータルと公式アプリについて伺えますか。

A. 弊社では、店舗との連携強化とお客様の利便性向上を目的に、従来個別に運営していた通販サイト、公式サイトと会員サイトを統合し、2016年10月に「ココカラクラブ」としてリニューアルしました。

Webサイトのリニューアルと同時に「ココカラ公式アプリ」とIDの統一化を実施し、お客様がスマートフォンをより便利に日々のお買物に活用いただける環境を整備してまいりました。

Q. セキュリティ面での取り組みをお教えてください。

A. 一般公開しているサービスは常に攻撃対象になり得るというリスクを意識しながらセキュリティ強化に取り組んでいます。具体的な対応として、システムの継続的な

強化や改善と併せ、定期的なセキュリティ診断の実施やログの解析、また、ログイン画面ではIDとパスワード以外に、ボットによる不正ログインをブロックする機能を併用しています。

ボットによる不正ログイン対策として、当初GoogleのreCAPTCHAを使っていましたが、reCAPTCHAの大幅な仕様変更があった際、お客様からログインできないという問い合わせが急増したことがありました。調査を行った結果、仕様変更に起因するトラブルは弊社だけでなく他社サービスでも同様に発生していました。

お客様がアプリを利用する際、ボット対策について意識されることはほとんど無いと思います。そのため、「私はロボットではありません」と表示されるreCAPTCHA自体に関するお問い合わせも毎月数件ありました。

サービスを利用するユーザーが増加するに伴って、より高いレベルのセキュリティが必要になる側面はありますが、同時にお客様が日々ご利用されるアプリには、利便性を損なわないユーザビリティを確保することが非常に重要であると実感しております。



名称 株式会社ココカラファイン  
cocokara fine Inc.  
本社所在地 〒222-0033  
神奈川県横浜市港北区新横浜3-17-6  
イノテックビル  
代表者 代表取締役社長 塚本 厚志  
設立日 2008年4月1日  
資本金 10億円  
事業内容 ドラッグストアチェーンの運営等を行う  
子会社及びグループ会社の経営計画・  
管理ならびにそれに付随する事業



ココシエル  
ココカラファイン公式キャラクター

### 圧倒的なユーザビリティの 良さが決め手に

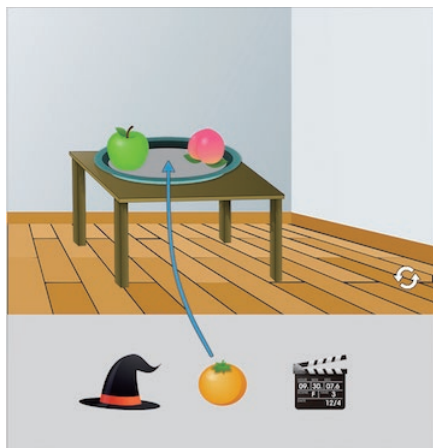
Capyアバター-CAPTCHAをご導入の  
ポイントを教えてください。

Q. reCAPTCHAのご利用については、どの様なお問い合わせが多かったですか。

A. 仕様変更の際にログインできなくなったというお問い合わせ以外に、画面の指示通りに画像を選択し続けたがログインできなかった例、レジに並ぶ間にログインできず後ろのお客様を待たせてしまった、もっと簡潔にして欲しいというご意見や、スマートフォンを機種変更した後のログイントラブルも多く寄せられました。

このようなログインに関するご意見が増加したことから認証方法の見直しに至りました。ココカラ公式アプリでは、お買物の際にアプリで表示するバーコードをレジで読み取ることでお客様のポイント管理やクーポン利用を行います。お客様にもっと快適にアプリをご利用いただくためには、ユーザビリティの向上が不可欠だったのです。





Q. その後、CappyアバターCAPTCHAの採用に至ったポイントは何でしょうか。

A. 圧倒的なユーザビリティの良さが決め手となりました。

弊社では、アバターCAPTCHAを採用したのですが、初めてアプリを利用される方でもほぼ迷うことなく認証いただけます。簡単な質問に沿って、ゲーム感覚で楽しみながら直感的にご理解いただけるようになったことで、導入前に毎月数件あったログインに関するお問い合わせは大幅に少なくなりました。

当初、Googleの提供する無償サービスを実装する形でボット対策を強化したものの、より多くのお客様にアプリをご利用いただく視点で考えた場合、セキュリティの確保と同様に利便性の向上が重要という結論に至りました。その解決策としてCappyアバターCAPTCHAの採用が決定しました。

ユーザビリティの面以外でも、お客様に安心してアプリをご利用いただくために突然の仕様変更等の影響が極めて少ないことや、認証に関する情報が専用管理画面より確認できる点も評価ポイントとなりました。

## 突然の仕様変更によるお客様の混乱を回避

CappyアバターCAPTCHAを運用してからの感想をお聞かせください。

Q. CappyアバターCAPTCHA導入後の変化について伺えますか。

A. 実際にCappyアバターCAPTCHAの運用を開始してから目に見えた大きな変化は、認証に関するお問い合わせが大幅に減ったことが挙げられます。

以前、毎月数件あったお問い合わせに対して、セキュリティ対策の一環ということを十分ご理解いただくことが難しい部分もあったのですが、移行後のお問い合わせ件数が減少したということは、お客様側が認証作業を行うご負担が減ることでストレスなくログインできるようになった結果であると考えられます。

また、管理画面から都度運用状況を確認できることや、もしものトラブルに備えて状況をダイレクトに問い合わせることのできる窓口があるという安心感も、導入後の大きな変化と言えます。

reCAPTCHAを利用していた時は、迅速なサポートは望めなかったため、不測の事態も自社で自力で解決する必要がありました。その結果、原因究明と対応に時間がかかり、お客様のご不便の拡大につながる可能性がありました。

Cappyのサービスは、開発と直結した運用体制になっているため、万が一のトラブル発生時も状況把握とその後の対応面で非常に安心感があります。結果としてお客様の認証に関するリスクを軽減し、アプリをより安全・快適にご利用いただけることに結びつくと考えています。

## 不正ログイン対策をアウトソーシングで対応

今後のサービスへのご意見やご要望はございますか。

Q. 弊社サービスの他機能へのご関心はありますか。

A. 現在アバターCAPTCHAを利用していますが、パズルCAPTCHAのパズルへのロゴ利用や、ココカラグループのキャラクター「ココシエル」をパズル画像として表示させることにも関心があります。

Q. 弊社へ今後期待されることをお教えてください。

A. サービス向上のためのマイナーバージョンアップが高い頻度で行われていることを伺っていますが、管理画面などを通じて更新情報を共有いただくとサービスを利用する側としてより安心に感じます。

最もサービスに期待する点としては、日々巧妙化する攻撃に対し、有効なボット対策機能を継続的に提供いただくことです。

不正ログイン対策をアウトソーシングするメリットは、自社対応では難しい広範囲な情報による最新脅威への対応をスピーディに行うことだと考えます。また、同時にお客様の利便性を優先したユーザビリティも欠くことはできません。

使いやすさを損なうことなく、よりセキュリティレベルを上げたサービスの提供を引き続き宜しく願っています。