



顧客事例

**ログイン時のトラブルから
正規ユーザを解放することで、
グローバル展開の小売企業が
増収に成功**

世界最大級の美容小売業者がF5のSHAPE RECOGNIZEから得ているメリットとは

既知の正規ユーザを、サイレントに、確実に再認証することで、以下のことが促進されます。

1. コンバージョンの大々的な改善により、年間数千万ドルの売上上昇をサポート
2. すでに問題なくWebサイトへと送られていたトラフィックのコンバージョンが改善され、利幅が上昇
3. 年間数百万人のユーザのログインの失敗が軽減

お客様：年間売上高 100 億ドルを超える世界有数のオンライン美容小売業者。 同社は、競争が熾烈な美容業界においてオンライン売上を伸ばし、オンラインでのカスタマエクスペリエンスを改善するための方法を探していました。

ビジネス機会：ログイン時の失敗が原因で失われたリアルユーザを取り戻す

消費者の関心を引き、自社Webサイトに誘導することは、オンライン小売業者にとってコストのかかる試みです。たとえ些細なものに見えても、サイトにおいてショッパー（来店者）からバイヤー（購入者）へのコンバージョン（転換）が改善すれば、収益と利幅の大幅な向上につながる可能性があります。

パスワードを忘れること=正規ユーザにとってログインの失敗：多くの電子商取引プラットフォームがそうであるように、この美容小売業者のWebサイトでも、30分間動きがなければ、ユーザは自動的にセッションからログアウトされるようになっています。複数の消費者が、同じコンピュータを使って、同じマーチャントセッションにログインする場合に発生する不正行為を防止する意味合いから、アプリケーションセキュリティ分野では、短時間のWebセッションは標準的なセキュリティ慣行と見なされています。

残念ながら、短時間のWebセッションは、ほとんどの場合ブランドの収益とユーザビリティに悪影響をおよぼす可能性があります。なぜなら、平均的なWebサイトで、セッションがタイムアウトして、ユーザが再度ログインする場合、以下のような事態が生じるためです。

- 70%が、最初の試みで問題なくログインできる
- 20%が、ログインに苦労するものの、複数回試みるか、場合によってはパスワードをリセットすることで、最終的にはログインできる
- 10%が、ログインできずに諦める

イライラしてログインをあきらめる人のなかには既知の優良ユーザが含まれ、その多くが最終的に、フラストレーションの少ないサイトを運営する他のブランドで買い物をするようになります。

不正行為を増やすことなく、既知の優良ユーザを確実に見極める：F5はこの美容小売業者に対して、既知の優良ユーザをサイレントに確実に再認証することで、不正行為を増やすことなく、オンライン売上を大きく延ばす方法を提案しました。F5は、人工知能(AI)とF5のネットワークインサイトの力を利用して、再ログインする正規ユーザを確実にかつ正確に識別するShape Recognizeというソリューションを提供します。これによって、摩擦をなくし、コンバージョンの改善と収益の向上を促進する、合理化されたより良いエクスペリエンスを提供できるようになります。Shape Recognizeによって、この美容小売業者は、Amazonや、Gmail、PayPalと同じように、正規のリピーターユーザのログインセッションを継続させることができるようになりました。その結果、同社は不正行為を増やすことなく、増収を達成しています。

調査

コンセプト実証 (PoC) 段階において、F5はこの大手美容小売業者と共同で A/B テストを実施し、セッションを延長したグループと、デフォルトの30分のWebセッションを利用する対照群との比較を行いました。この小売業者のWebサイトを訪問するビジタは、相互合意にもとづき、対照群と試験グループにランダムに振り分けられました。

このA/Bテストでは、コンバージョン率と収益、および潜在的なオンライン不正行為の影響を測定する目的で、詐欺指標とコンバージョンメトリックの比較を行いました。

A/Bテストは、2つの主要な質問に回答するというものでした。

1. 既存のWebログインセッションが延長されることで、詐欺損失が増加するのか？ 顧客固有の3つの異なるオンライン詐欺指針に注目することで、これを計測しました。
2. Webログインセッションを延長することで、ビジネス価値(この場合、美容製品のオンライン売上)が上昇し、それまでログインの失敗を経験していた消費者のユーザビリティが向上するのか？ コンバージョン率の上昇と、ユーザのログイン時のフラストレーションの軽減に注目することで、これを計測しました。コンバージョン率の上昇は、顧客のWeb分析環境において測定されたものです。

なぜF5 SHAPEなのか

F5 Shapeは、アプリケーションセキュリティを提供する信頼できるリーダーです。F5 Shapeは、AIを使って攻撃トラフィックをリアルタイムで正確に検出し、アプリケーションを保護します。今回、これと同じ精度で、既知の正規ユーザをリアルタイムで確実に識別できるようになったことで、ユーザエクスペリエンスの向上と増収が可能になります。

ソリューション

A/Bテストにより得られたデータは、以下のような結論を示すものでした。

F5のShape Recognizeを利用して既知の優良ユーザを見極めることで、ビジネス価値に有意な改善がもたらされました。この美容小売業者の場合、既知の優良ユーザをサイレントに、確実に再認証することによって、業績が大きく向上しました。具体的には、手動によるログインの回数が1万3,000回減り、追加購入数が1日あたり平均373件増加しました。この機能を同小売業者のすべてのオンライン顧客にまで拡大した場合、追加購入数は1日あたり平均750件増えると推測されます。その結果、年間約2000万ドルの売上の増加が見込まれます。

F5のShape Recognizeを利用して既知の優良ユーザを見極めることによって、オンライン不正行為が増えるということはありませんでした。同小売業者の主要な詐欺指針は、ログイン時のフラストレーションが緩和された場合に、不正行為発生数に有意な増加が見られなかったことを示しています。Shape Recognizeは、既知の正規リピートユーザのみをサイレントに、確実に再認証することで、不正行為が増加するリスクを解消します。他のカテゴリのユーザについては、引き続きオリジナルの30分間のセッションの対象となります。Shape AI Fraud Engine (SAFE) が事業運営に悪影響を与えることはありません。SAFEは、ビジネス環境に悪影響を与えることなく、目に見える大きな成果をもたらしました。

F5のShape Recognizeを利用して既知の優良ユーザを見極めることにより、ログイン時のユーザの体験が大きく向上しました。F5と同小売業者のマーケティングチームは、2つの異なる方法により、ログインの失敗の影響を調べました。

1. 繰り返しログインに失敗したユーザは何人いたのか
2. 手動による再ログインが必要だったユーザは何人いたのか

既知の正規ユーザをサイレントに、確実に再認証することで、ログインに失敗するユーザの数が約76%減少しました。この小売業者の場合、文字通り、年間で数百万回のログインの失敗が解消される計算になります。実際、このことは、同規模のあらゆるオンラインビジネスにあてはまります。結果的に、コンバージョン率が6.1%上昇しました。これは相当な割合であり、大幅な増収を伴います。また、ログインの失敗を経験する可能性のあった正規ユーザを自動で再認証することにより、コールセンタトラフィックの減少や、顧客満足度と顧客ロイヤルティの向上など、POCでは計測されなかった付加的なメリットが多数得られることもわかっています。

このような結果を受けて、この美容小売業者はPOC段階からプロダクションに速やかに移行し、今では、詐欺損失を増やすことなく、コンバージョン率の向上やユーザのフラストレーションの軽減といったメリットを享受しています。

不正行為のリスクを高めることなく、 ログイン時のフラストレーションを確実に軽減

F5のShape Recognizeは、ログインや再認証を何度も繰り返さなければならないフラストレーションから既知の優良な消費者を解放し、ブランドの確実な売上向上を支援します。Shape Recognizeは、ディープアナリティクスのパワーと、Shapeネットワークの幅広いリーチにより、リピート客やその他の正規消費者をリアルタイムで正確に識別することで、これを実現します。このような洞察により、Webアプリケーションオーナーは、ログイン時の失敗を大幅に軽減するか、もしくは完全に解消でき、正規の顧客にフラストレーションのないエクスペリエンスを提供しつつ、増収を達成することが可能です。

詳しくは、Shape SecurityもしくはF5の担当者までお問い合わせいただくか、shapesecurity.comかf5.comにアクセスしてください。

