



LACOSTE 

## ラコステ ジャパン

### Riskifiedの導入で

### 過去最高のオーソリ承認率を達成

**90%**

日本発行カードの  
オーソリ承認率

### ラコステ ジャパンについて

ラコステ ジャパンは、フランステニス界の伝説、ルネ・ラコステによって設立されたアイコン的なフランスのアパレルブランドの日本法人です。ラコステブランドは、高い基準、フェアプレー、そして大胆さというスポーツの価値観から、世界中のインスピレーションを得ています。

[www.lacoste.jp](http://www.lacoste.jp)

“ラコステ ジャパンは長い間、すべての不審な注文に対してマニュアルチェックを行ってきました。

出荷直前になって不正注文が発生した場合は、即座に倉庫に連絡して出荷を停止する必要がありました。

それは時間のかかる作業で、また、すべての詐欺を防ぐことはできませんでした。

微妙なバランス調整が求められる作業だったので。”

株式会社ラコステジャパン eコマース部 シニアマネージャ  
高田 和典氏

### 課題

当時のラコステ ジャパンは、オーソリ承認率の最適化、不正対策管理プロセスの複雑さという課題を抱えていました。取引の約30%が拒否されており、収益の損失や顧客満足度の低下を招いていたのです。ルールに基づく不正防止システムは、手動によるレビューに大きく依存しており、管理性に課題がありました。

不正注文を減らすためにルールを厳しく調整すれば、正当な取引がブロックされてしまい、逆にルールを緩めると不正注文が通過してしまうような状況を生んでいたのです。この綱渡り的な対策は、チームに常に多大な運用負荷をかけながら、チャージバックという課題も生んでいました。同時に、日本におけるEMV 3Dセキュア導入の必須化により、追加の認証ステップがチェックアウト時のフリクションを引き起こし、カゴ落ちが増加するのではないかと懸念がありました。

ラコステ ジャパンは、真正顧客を正確に特定することができる、よりインテリジェントな不正防止対策を必要としていました。進化を続ける不正パターンに適応しつつ、コンプライアンスを維持し、さらに承認率を向上させるような対策です。



## ソリューション

ラコステジャパンは、トランザクションのリアルタイム解析を行うため、Riskifiedが収集した日本の他の小売業者の情報に基づいた機械学習モデルを実装。真正な発注を承認しつつ、不正行為をブロックすることが可能になりました。

わずか約6週間で導入を完了し、マニュアルレビュー工程を迅速に削減しました。また、承認された取引に対してのみ課金されるRiskifiedの成功ベースの課金モデルにより、不正防止への投資が収益に直結することになりました。

同社はまた、Riskifiedのサポートを得て、EMV 3-Dセキュア運用の「パターン①」承認を取得。ステップアップ認証なしでのトランザクションを実現しています。こうしてラコステジャパンは、EMV 3-Dセキュアに準拠しつつ、真正ユーザーにシームレスなチェックアウト体験を提供することができるようになりました。

Riskified 導入後3ヶ月で、不正チェックのリソースが大幅に削減され、日本発行カードのオーソリ承認率は90%にまで上昇しました。同社は、今後はサイトの使い勝手改善やデータ分析、マーケティング施策に注力し、商品の見せ方や情報提供の改善、検索性の向上などECサイトの根本的な改善に取り組み、さらに売り上げを伸ばしていきたいとしています。

## 導入効果

**90%**

日本発行カードの  
オーソリ承認率

**+14%**

承認率の上昇

**-70%**

チャージバック率の削減

“ Riskifiedの導入により、より多くの真正な注文を承認し、さらに効率的に不正を処理することができるようになりました。その結果、お客様へのサービスに注力し、新たな販売機会を得ることができるようになりました。 ”

株式会社ラコステジャパン eコマース部 シニアマネージャ

高田 和典氏