



日本のファッションプラットフォーム「and ST」が実現した、シームレスな顧客体験を支える新たなビジネスモデルのセキュリティ対策

“Riskifiedの導入により、強固な不正対策を維持しつつ、決済時の不要なフリクションを大幅に削減できるようになりました。承認率は明らかに向上しましたし、目視による審査業務の削減は、私たちの業務運営改善に大きな効果をもたらしています”

本多 由美子氏

プラットフォーム開発部

And STについて

ファッション&ライフスタイルECプラットフォーム「and ST（アンドエスティ）」は、東京に本社を置く株式会社アンドエスティが運営しています。同社は近年、従来の自社直販モデルから、さまざまな外部セラーと顧客を結びつけ、多様なサービスを提供するプラットフォームへと進化を遂げています。

課題

and STは、顧客からの信頼を構築しビジネスの成長を牽引していくためには、決済の安全性と優れた顧客体験の両方の確保が不可欠であると認識していました。マルチベンダープラットフォームへの移行を進める中では、それが特に重要だったのです。

しかし、業界全体で不正行為が増加傾向にあるなか、取引量の拡大に伴いand STは深刻化する不正リスクの脅威に直面することになります。同時に、日本国内で変化し続ける決済認証の要件にも対応していく必要がありました。

不正対策で先手を打ち、アクワイアラーからの信頼を築く上で、いくつかの要因が同社の足かせとなっていました。

まず第一に、社内チームが不正の疑いがある注文の目視審査に多大な時間を費やしていたことです。これはスタッフにとって重い業務負担となり、取引量が増加するにつれて業務のボトルネックを生み出す原因となっていました。さらに、不正の手口も巧妙化の一途をたどっており、より高度なツールや幅広いコンテキストがなければ、チームが不正注文を見抜くことは困難になっていたのです。

さらに、3Dセキュアの導入によってチャージバックのライアビリティがイシュー側に移行したため、同社は不正発生の重要な予兆を把握することができなくなってしまいました。その結果、不正の発生が自社の「信頼スコア」や「オーソリ率」に悪影響を及ぼしているにもかかわらず、それをすることすらできない状況に陥っていたのです。



解決策

効果的かつ効率的な不正対策ソリューションの導入は、チームにとって最優先事項となりました。複数のベンダーを比較検討した結果、同社は主に以下に挙げるつの理由から、Riskifiedの採用を決定しました：

1. **Riskifiedの「チャージバック保証」**：不正利用に起因するチャージバックが発生した場合、and ST側の損害負担を完全にゼロにできる点。
2. **Riskifiedの「Account Secure」**：アカウント作成時やログイン時の不正を防御し、チェックアウトよりも前の段階で、ボット及び人間による不正アクセスや悪意あるアクティビティを阻止できる機能。
3. **パターン①」運用の適格性確保**：良質な顧客に対しては、シームレスな決済体験を提供できる点。「3Dセキュアの『パターン①』』と呼ばれる運用モデルでは、低リスクと判断された取引は追加認証なしで承認されるため、優良な顧客をフリクションや優良誤認から守ることができます。and STがこの「パターン①」の適用条件を満たせるよう支援したのが、Riskifiedでした。Riskifiedは、数百におよぶシグナル、行動パターン、デバイスインテリジェンス、ネットワークデータ、そして機械学習を活用し、取引がイシューに到達する前に一件一見の評価を行うためです。またRiskifiedの「アダプティブ・チェックアウト」は、取引のリスク度合いに応じて決済時のセキュリティを動的に調整します。大半を占める優良な顧客と、明らかな不正注文を正確に見分けることで、3Dセキュア認証が必要となる取引をわずか数パーセントにまで絞り込むことができます。アクワイアラーの視点からも、Riskifiedのような高度な不正対策プラットフォームを導入している加盟店は、より高い決済承認率、不要な認証リクエストの削減、そして不正発生率の低下といった確かな実績を期待できます。これらが、加盟店がDSの「パターン①」運用の適用を取得するための強力な根拠となります。

「『注文を確定する』ボタンをクリックした後に、決済エラーや誤検知による拒否が発生することほど、お客様が不満に感じるものではありません。Riskifiedというパートナーを得たことで、私たちはビジネスを成長させながらも、優良な顧客に対する不要なフリクションを自信を持って取り除くことができます」

本多 由美子氏
プラットフォーム開発部

導入効果

15%

オーソリ率増加
(対前期比較)

0

チャージバックコストゼロ、
不正によるチャージバックも
限りなくゼロ

0

マニュアルレビューに
かかる時間ゼロ