

ケーススタディ



LexisNexis® ThreatMetrix® による 顧客ロイヤリティ・プログラム、エミ レーツ・スカイワーズの保護支援

概要

顧客

エミレーツ航空 - スカイワーズ

要件

- エミレーツ・スカイワーズ会員アカウントを乗っ取りから保護する
- エミレーツ・スカイワーズマイルを不正交換から保護する
- エミレーツ・スカイワーズ会員データを漏洩から保護する

ソリューション

LexisNexis® ThreatMetrix®を用いて、エミレーツ・スカイワーズは、信頼できる行動と高リスクの行動を確実に識別し、デバイスや位置情報に関する属性を分析することにより、不正なアカウントの乗っ取りを検知してブロックすることができます。グローバルなデジタルアイデンティティ・インテリジェンスを活用して、エミレーツ・スカイワーズは、良好な顧客行動における異常を検知し、疑わしい行動や活動を検知してブロックする際に、事前対応型のアプローチに移行することができます。

結果

LexisNexis® ThreatMetrix®は、以下のとおりエミレーツ・スカイワーズを支援します。

- ほぼリアルタイムでの 会員の活動のモニタリングおよび 正当な活動と疑わしい活動との識別
- 信頼できる会員の余分な手続の最小化
- マニュアルレビューの量の削減による業務効率の向上

概要（新型コロナウイルス感染症流行前）

エミレーツ航空は中東最大の航空会社で、2019年から2020年に搭乗した旅客数は 5,600 万人でした。アラブ首長国連邦のドバイを拠点に、ハブ空港のドバイ国際空港から81か国 155都市に就航しており、フライトは週3,600便以上、国際線旅客輸送量では世界第4位の航空会社です。

旅客が低価格の運賃を求める競争の激しい業界において、エミレーツ航空は、スカイワーズ・ロイヤリティ・プログラムで頻繁に飛行機を利用する会員向けの特典を提供しています。旅客はエミレーツ航空および多くのエミレーツ・スカイワーズパートナーのフライトを利用してエミレーツ・スカイワーズマイルを獲得し、獲得したマイルをフライトアップグレードや特典航空券、ライフスタイル・レジャー・小売パートナーの多様な商品との交換オプションを含むフライトおよびフライト以外の無数の特典と交換することができます。

ビジネスにおける課題

エミレーツ・スカイワーズは、以下を可能にするソリューションによるロイヤリティ・プログラムのマイル価値の維持を必要としていました。

- **エミレーツ・スカイワーズ会員アカウントを不正アクセスから保護し、優良なリピーター顧客の余分な手続を最小化**

ロイヤリティ・プログラムは、実在の顧客が獲得したマイルを不正に交換することを目的とするサイバー犯罪者にとって収益性の高い機会とみなされています。会員のアカウントを乗っ取ったサイバー犯罪者は、無料航空券、アップグレード、その他の提供される特典、場合によっては会員データから金銭的利益を得ようとしています。エミレーツ・スカイワーズは、不正なアクセスから顧客アカウントを保護するだけでなく、会員の旅程における主なタッチポイントでの余分な手続のいらぬ会員体験の維持も可能にするソリューションを必要としていました。

- **事前対応型不正モニタリングを推進**

不正モニタリングは、事実上事後対応型アプローチの例外報告に基づいて行われていました。そのためエミレーツ・スカイワーズは、不正モニタリングを事後対応型のアプローチから事前対応型のアプローチへと強化するソリューションを求めています。

グローバル・共有インテリジェンスを活用した不正な会員アカウント活動からの保護

LexisNexis ThreatMetrixは、会員の様々な活動に展開され、以下を含む主要機能を用いて、デジタルおよびオフラインチャネルにおける顧客アカウント、データ、マイルの保護を支援しました。



デジタル・アイデンティティ・インテリジェンス: エミレーツ・スカイワーズの高リスク事象をほぼリアルタイムで検出。LexisNexis® Digital Identity Network® は、ログイン、支払い、新規アカウントの申請を含む日々の消費者の何百万件ものやり取りから、グローバルな共有情報を収集・処理します。この情報を使用して、ThreatMetrixソリューションが、デバイス、場所および匿名化された個人情報との間の無数の接続を分析し、各ユーザー固有のデジタルアイデンティティを作成します。この信頼できるデジタルアイデンティティから逸脱した行動は、ほぼリアルタイムで確実に特定され、エミレーツ・スカイワーズに不正の可能性が警告されます。



ThreatMetrix SmartID®: クッキーを削除したり、プライベートブラウジング機能を使用し、他のパラメータを変更してデバイスフィンガープリンティングを迂回しようとするリピーターユーザーを特定します。これはリピーターユーザーの検出を向上させ、誤検出を低減します。SmartIDはブラウザ、プラグイン、TCP/IP接続の属性の数え切れないほどの分析から得たデバイスの属性のみに基づき、特に識別を回避しようとするリピーターデバイスの検出率を高めます。



ケーススタディ



TrueIP: 隠れプロキシ、VPNなどの、場所とアイデンティティのクローキングの使用を確実に検出します。これにより、航空会社は各取引の実際のIPアドレス、国・地域、その他の属性を確認することができます。



ペルソナID: 現在の取引と関連する過去の取引をリアルタイムで紐付けます。柔軟なルールの組み合わせで、顧客のデバイスや顧客情報に関連する属性を相関図としてビジュアル化します。関連する過去の活動の関連付けにより、異常な行動をリアルタイムで検出します。



詳細については、risk.lexisnexis.jp/products/threatmetrix にアクセスしてください。

LexisNexis Risk Solutionsについて

LexisNexis® Risk Solutions は、データの力と高度な分析を活用して、企業や政府機関がリスクの軽減と意思決定の向上を通じて世界中の人々の利益を守るために役立つインサイトを提供します。当社は保険、金融サービス、医療、政府部門を含む広範な業界にデータとテクノロジーソリューションを提供しています。ジョージア州アトランタの都市圏に本社を置く当社は世界各地に事務所を擁しており、プロフェッショナルな法人顧客向けの情報ベースの分析および意思決定ツールのグローバルプロバイダであるRELX (LSE: REL/NYSE: RELX)グループの一員です。詳細については、www.risk.lexisnexis.comおよびwww.relx.comにアクセスしてください。

エミレーツ航空について

エミレーツ航空は、6大陸でグローバルに事業を展開する世界最大級の国際航空会社です。エアバスA380とボーイング777で構成されるトップクラスの近代化された効率的な保有航空機を運航しており、ハブ空港のドバイを経由して旅客は各地へ向かい、世界貿易も促進しています。出身国が世界160か国以上の文化的多様性を有する従業員を擁するエミレーツ航空は、卓越したサービスとワールドクラスの製品を提供し、グローバルな顧客ベースに対応しています。また、世界各地の地域社会を支援し、多様な分野の国際的なスポーツや文化のスポンサーシップを通じて人々を繋いでいます。設立以来、卓越したオペレーション、革新的なサービス、業界をリードする製品に対して500以上の国際的な賞を受賞しており、エミレーツ航空は世界有数の航空会社ブランドとして認識されています。本文書は教育目的のためにのみ作成されたものであり、特定されたLexisNexis製品の機能または特長を保証するものではありません。LexisNexisは、本文書が完全である、または誤植がないことを保証いたしません。第三者による見解が示されている場合、LexisNexisの見解とは異なる可能性があります。

LexisNexisおよびKnowledge BurstのロゴとLexIDはRELX Inc.の登録商標です。ThreatMetrix, Digital Identity NetworkおよびSmart IDはThreatMetrix, Inc.の登録商標です。その他の製品およびサービスは各社の商標または登録商標であることがあります。