

チケット買い占め・転売目的の悪質ボットをふるまい検知でブロック サイトの利用ユーザーが意識することなく導入でき、安定稼働する点も評価



e+ イープラス

チケット買い占め問題への取り組み

昨今、チケット転売が社会的な大きな問題になっている。インターネットでの販売に特化したプレイガイド事業を行っているイープラスも以前からチケット転売目的の買い占めと疑われるウェブアクセスに悩まされており、これまでも様々な対策に取り組んできた。

「チケットが買い占められると、本当にチケットを求めている正規のユーザー様がチケットを購入できません。さらに、買い占められたチケットが転売サイトなどに流れてしまうと、正規ユーザー様はもちろん、チケット販売を委託していただく取引先からの信用も大きく損ねてしまいます。」と同社システム部 システム開発グループ エキスパートの尾崎 欧州氏は語る。

また、同社システム部 システム運用グループ 統括マネージャーの小西 雅春氏は、「特に最近クラウドサービスが手軽になったこと、ロボットアプリが世の中に出てきたことなどで買い占めの手法が高度化。中でもボットによるチケットの買い占めは、これまで我々が単独で積み重ねてきた努力だけでは十分に対処できない状況になっていると感じていました。」と語る。

高度なボットを検知でき安定稼働するソリューションを模索

こうした背景を踏まえ、イープラスでは転売を目的とした買い占め行為を効率的に防ぐ画期的なソリューションの導入を検討し始めた。

「最初に検討したのは、歪んだ難読文字の入力によって人間もしくはボットかを判断するCAPTCHAというしくみです。しかし、ボットがCAPTCHAを自動解析して突破するための仕組みも普及していて、ほとんど導入効果を得られませんでした。次に検討したのは、サイト上でなんらかのユーザー操作をしてもらって人間かボットかを判断するCAPTCHAを発展させたしくみです。しかし、このしくみを提供するクラウドベースのシステムが停止しまい、チケット販売できない時間帯が発生しました。信頼性を考慮して、このシステムの導入も断念しました。」(尾崎氏)

未知のボットを検知できたBot Manager Premierに大きな衝撃

さらなるボット対策を進める中でアカマイのボット対策ソリューション、Bot Manager Premierを知った。Bot Manager Premierは、スクリプトベースなどの一般的なボットの検知と見える化に加え、ユーザーがサービスにログインする際に利用するウェブブラウザやスマートデバイス上のキー入力やマウス操作などの「ふるまい」について機械学習を用いて分析することで、それらを操る高度に設計されたボットのアクセスを検知し、制御できるボット・マネージメント製品だ。

ただ、それまでに様々な対策をつくっていたこともあって、当初はBot Manager Premierによる効果については半信半疑だったという。そこで、まずはボットのアクセスが本当に検知できるか、Bot Manager Premierのトライアルを実施した。

「トライアル時にアカマイで多角的なボットのアクセス解析を実施し、最終的な検知結果のデータを確認したところ、当社も把握していないボットのアクセスまで明らかになり、大きな衝撃を受けました。同時に、これなら確実に効果が出せると確信しました。」(尾崎氏)

一般ユーザーに一切影響なく、ボット見える化できる

トライアルにより、Bot Manager Premierは十分な効果が得られると判断したイープラスは導入を決定、運用を開始した。

Company

株式会社イープラス

本社 : 〒150-6005 東京都渋谷区恵比寿4-20-3

資本金 : 9億7250万円

設立 : 1999年7月

<http://eplus.jp/>

Industry

プレイガイド事業

Solutions

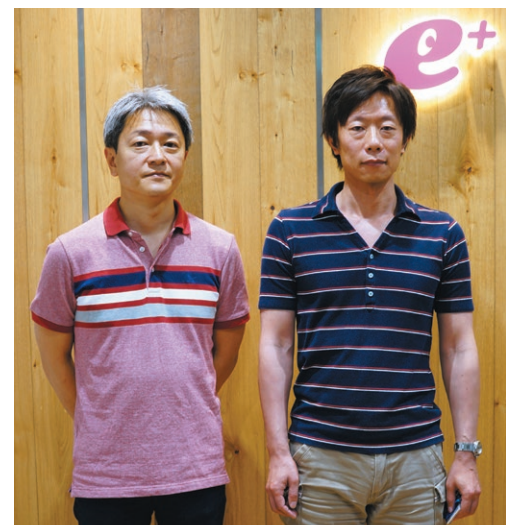
- Bot Manager Premier

Key Impact

- 導入直後の解析で9割超のアクセスがボットからと判明。Bot Manager Premierでブロックしたため、対策後は悪質ボットが大幅に減少。
- 懸念された検知・ブロックによる一般ユーザーへの影響は一切なし。体感値を超える大量のボット見える化することができた。

<株式会社イープラスについて>

会員数1100万人を超える業界最大級のチケット販売サイト「イープラス」を運営。エンタメ嗜好情報を最大限に活用したデータ・マーケティングを得意とし、2000年のサービス開始以来、「プレオーダー」システム、「座席選択サービス」、導入公演数国内No.1の電子チケット「スマチケ」など、常に業界に先駆けて新しいサービスを提供し続けている。自主興行企画やカフェ、メディアサービスにも力を入れている。



株式会社イープラス システム部 システム運用グループ 統括マネージャー 小西 雅春氏(左) と同社システム部 システム開発グループ エキスパート 尾崎 欧州氏(右)。

「導入後、最初のチケット発売日30分間のアクセスログを分析したところ、チケット購入のアクセスのうちボットの占める割合は9割を超えていました。想定以上のアクセスがボットによって占められていたことに大変驚きました。それらをBot Manager Premierがふるまいベースで検知し、ことごとくブロックしていました。対策実施後、ボットは一旦退散した恰好で、目に見える効果を感じています。」(小西氏)

一方でBot Manager Premierによる検知・ブロック機能は、正規ユーザーにも影響が出るのではないかと懸念があった。しかし「購入できないといった、ユーザー様からの問い合わせは一件もありませんでした。当社としては、体感値を超える大量のボットを見える化し、阻止できた点、かつ一般の正規ユーザー様に一切影響がなかった点を高く評価しております。」(小西氏)

イープラスでは、検知したボットに対し、Bot Manager Premierが多彩かつ柔軟なトラフィック制御機能を有している点も評価している。これらはアカマイが長年のWebアクセス研究で培ったノウハウが反映されたものだ。

「現在、各ポリシーの効果を精査しながらチューニングを実施しています。これにより、システムの負荷をさらに下げることができれば、買い占め対策は大きく前進するはず。しかも、正規ユーザー様が使いやすいサイトとなり、ビジネス面での大きな効果が期待できると考えています。」(小西氏)

Bot Manager Premierはサイト側にもユーザー側にも負担をかけない

イープラスでは、サイトに様々なソリューションを導入してきた経緯がある。その経験を踏まえてポイントに挙げたのはシステムの安定性だ。



アカマイ・テクノロジーズ合同会社 [英文名: Akamai Technologies GK]

email : info_akamai@akamai.co.jp HP : <https://www.akamai.com/jp/ja>

東京本店 〒104-0031 東京都中央区京橋2-1-3 京橋トラストタワー

Tel : 03-4589-6500

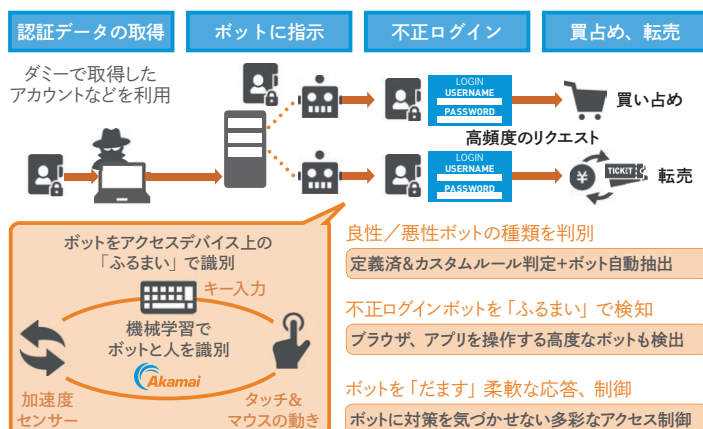
Fax : 03-4589-6501

アカマイについて：世界最大、かつ最も信頼性の高いクラウド・デリバリー・プラットフォームを有するアカマイは、デバイスや場所に関係なく、最高、かつ最もセキュアなデジタル体験をお客様に提供します。アカマイのプラットフォームは130カ国に20万台以上という比類のないスケールで展開されており、お客様に優れたパフォーマンスとセキュリティを提供しています。ウェブ/モバイルパフォーマンス、クラウドセキュリティ、エンタープライズアクセス、ビデオ・デリバリー・ソリューションによって構成されるアカマイのソリューションは、優れたカスタマーサービスと365日/24時間体制の監視によって支えられています。グローバルトップの金融機関、eコマース事業者、メディア・エンターテインメント企業、政府機関等がアカマイを信頼する理由について、www.akamai.com/jp/ja/ または <https://blogs.akamai.com/jp/> および Twitterの [@Akamai_JP](https://twitter.com/Akamai_JP) でご紹介しています。

アカマイ・テクノロジーズ合同会社は、1998年に設立された、アカマイ・テクノロジーズ・インク（本社：米国マサチューセッツ州ケンブリッジ、最高経営責任者（CEO）：Tom Leighton【トム・レイトン】、www.akamai.com）が100%出資する日本法人です。アカマイは、世界40箇所にオフィスを構え、お客様のエンドユーザーに最高のインターネット体験を提供しています。各拠点の所在地は、<https://www.akamai.com/jp/ja/locations.jsp> でご確認ください。

©2018 Akamai Technologies, Inc. All Rights Reserved. 書面による明示の許可なく本文書の全体もしくは一部を複製することは禁止されています。Akamai および Akamai の波のロゴは登録商標です。本文書で使用されている他の商標の所有権はそれぞれの所有者に帰属します。アカマイは、本刊行物に掲載の情報がその公表時点において正確であると確信しています。ただし、かかる情報は通知なしに変更されることがあります。発行 2018/07

● Bot Manager Premier による買い占めボット対策のしくみ



「システムの導入にあたり、その安定性は重要な要素です。特にクラウドベースの外部サービスを当社のシステムの一部として利用する場合、そのサービスの可用性はなにより重要な要素だと痛感しました。その点、アカマイは導入して以降、止まらずに安定していて、信頼しています。」(尾崎氏)

また、イープラスでは、システム改修の手間やチケットを購入する一般のユーザーへの負担がないこともBot Manager Premierの利点として挙げている。「Bot Manager Premierの提供するしくみは、当社のウェブサイトではなく、途中経路のCDNで実装されるため、サイト側の改修の手間が不要。しかも、CAPTCHAなどのように、ボットを判定するための面倒な操作はサービスを利用するユーザーに求めないため、ユーザーリティも低下しません。これまで通りの操作でボットか否かを判断してくれます。Bot Manager Premierは、当社とユーザーにWin-Winの関係をもたらしてくれる存在と言えるでしょう。」(尾崎氏)

継続的に効果を発揮するためのマネージドなサービスに期待

「不正対策は不正をする側と防ぐ側の“いたちごっこ”になりがちですから、今後についても継続的な不正対策は不可欠。当社としては、ボットの高度化に合わせて今後もBot Manager Premierが進化していくことを期待し、あわせて継続的に効果を発揮するためのマネージドなサービスにも期待しています。」(小西氏)