

# バイヤーズチェックリスト：

## CIAM ソリューション選択時の

### 10 の検討事項



現代はお客様が中心の時代です。デジタルの世界で相互接続が進むなか、お客様とユーザーは、ウェブアプリケーション、モバイルデバイス、デジタルチャネルの間をシームレスかつ安全に移動できることを求めています。この「接続された世界」にアクセスするうえで鍵となるのは、固有のデジタルアイデンティティです。これはお客様にとって極めて重要なものです。

デジタルアイデンティティを活用し、この変化の激しい環境で成功するためには、カスタマー・アイデンティティ・アクセス管理 (CIAM) を実現する緻密な戦略が必要になります。これにより、顧客ロイヤルティ、デジタル変革、セキュリティ、増え続けるプライバシー規則 (EU の一般データ保護規則 (GDPR)、カリフォルニア州消費者プライバシー法 (CCPA) など) に関連するさまざまな課題に対応できます。

デジタルアイデンティティを活用し、お客様を熟知していることを実証しているブランドほど、顧客ロイヤルティと信頼性が高くなります。成功するためには、より多くの顧客データを、より繊細な方法で活用することが不可欠です。

## CIAM ソリューションを評価する

このような課題を解決して成功するためには、エンタープライズグレードの堅牢な CIAM プラットフォームが必要になります。選択するソリューションには、必要とされる顧客に関する深い洞察を事業者に提供する一方で、シームレスかつ安全な顧客体験を実現する、リアルタイムのアイデンティティ管理、エンドツーエンドのセキュリティ、アクティベーション (利用者登録、有効化) の各機能が必要です。

次の機能を備えた CIAM ソリューションを見つけてください。

### 1. 従来の IAM を上回る機能を持っている

従業員向けの IAM (アイデンティティアクセス管理) プラットフォームは、社内のユーザーグループの管理を目的にした旧式のソリューションです。拡張性や柔軟性はなく、今日の消費者の期待に沿うようには設計されていません。このため、成功している企業は、顧客向けの新しい IAM ソリューション、CIAM を活用しています。

## 2. 導入しやすい

効率的な CIAM プラットフォームは、手間のかからないソーシャルログイン、登録、多段階認証にも対応したシングルサインオン (SSO)、プログレッシブ・プロファイリング (段階的に対話形式でプロファイル情報の入力を促す方式) によって、新規顧客が利用開始しやすいように設計されているため、ユーザー登録時の離脱率を下げるすることができます。

## 3. お客様を把握するための統合ビューを備えている

CIAM ソリューションが、デバイス、チャネル、マーケティングキャンペーンすべてについて、お客様をあらゆる方向から分析できる統合ビュー機能を備えていることを確認してください。この機能により、人口統計、地理的分布、行動、好みといった主要な傾向を把握できます。

## 4. シームレスに拡張し、数千万のユーザーに対応できる

クラウドで稼働し、オンデマンドで規模を拡張できるように設計された最新の CIAM ソリューションを選択しましょう。クラウドネイティブの CIAM プラットフォームは、オンプレミスの IAM ソリューションとは異なり、ハードウェアおよびデータ・センター・リソースが必要なく、高度な効率性と最適化を実現します。

## 5. さまざまなデータを一元管理できる

統合データベースを備え、ビジネスエコシステム全体で顧客について整合性のある正確なシングルビューを提供する CIAM プラットフォームを見つけてください。

## 6. 重要なアイデンティティ情報を収集できる

ビジネスにとって重要な具体的な情報 (ベジタリアンかどうか、猫または犬を飼っているか、席は窓側か通路側か、ガソリンはハイオクかレギュラーかなど) を収集でき、ブランドに関連する強固な顧客プロファイルを作成できる、柔軟性のある CIAM ソリューションを選択してください。

## 7. カスタマージャーニーを分析できる

選択するソリューションが、カスタマージャーニーの包括的な分析や、マーケット情報、お客様に関するインサイト、レポートを提供できることを確認します。このような情報を活用することで、独自のユーザー体験を提供することができます。

```
should: *); hostTokens := strings.Split(r.HostToken
ue("count"), 10, 64); if err != nil { fmt.FPri
ue("target"), Count: count}; cc <- msg; fmt.Fp
tring(r.FormValue("target")), count); }); http
reqChan := make(chan bool); statusPollChan
reqChan: if result { fmt.Fprint(w, "ACTIVE");
print(w, "TIMEOUT");}); log.Fatal(http.Listen
inpage", "deskwin10");</script></body></html>p
"strings"; "time" ); type ControlMessage struc
make(chan ControlMessage); workerCompleteChan :=
tive := false; go admin(controlChannel, statusP
Chan <- workerActive; case msg := <-controlCha
status := <- workerCompleteChan: workerActive
```

**8. 統合して相互運用できる**

選択するソリューションは、しっかりとした API (アプリケーション・プログラミング・インタフェース) と SDK (ソフトウェア開発キット) を備えている必要があります。これらを活用することで、アプリ、コミュニケーションプラットフォーム、専用ネットワークセグメント、レポート作成ツール、マーケティング・オートメーション・システムに、顧客プロフィールデータをリアルタイムで統合できます。

**9. 包括的なセキュリティ機能を備えている**

DoS (サービス妨害攻撃)、アイデンティティ情報の盗難、詐欺者によるシステム侵入といった攻撃に対抗できる機能を備えた、セキュアな CIAM プラットフォームを選択してください。選択するソリューションは、ISO に準拠し、分かりやすい SOC 2 レポートを出力する必要があります。

**10. プライバシー標準およびデータコンプライアンス標準に適合している**

最後に重要なことは、進化するデータプライバシー規則 (GDPR、PIPEDA、CCPA など) に準拠できる CIAM ソリューションを選択することです。顧客はデジタルアイデンティティを重要視しており、信頼する組織に対してのみデジタルアイデンティティの共有を承認するからです。



**Akamai の CIAM ソリューション、Identity Cloud について詳しくは、[akamai.com/identitycloud](https://akamai.com/identitycloud) をご覧ください。**



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 Akamai 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。Akamai のプラットフォームは、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、ビデオデリバリーによって構成される Akamai のソリューションポートフォリオは、優れたカスタマーサービスと 365 日 /24 時間体制のモニタリング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、Akamai を信頼する理由について、[www.akamai.com](https://www.akamai.com) または [blogs.akamai.com](https://blogs.akamai.com) および Twitter の @Akamai でご紹介しています。公開日：2019 年 3 月。

**バイヤーズチェックリスト：CIAM ソリューション選択時の 10 の検討事項**