






## カスタマーアイデンティティ・アクセス 管理の構想策定・導入・運用支援

### カスタマー・アイデンティティおよびアクセスに係る企業の課題

近年のデジタルトランスフォーメーションの高まりに伴い、カスタマーとのデジタル接点（例、Webサイトやスマートフォン向けアプリケーションで提供されるポータルサービス等）を強化する企業が増えてきています。しかしながら、カスタマーに対するデジタルサービスの提供機会が増えることに伴い、カスタマーのアイデンティティ（ID）、およびアクセスに係る以下の課題が生じます。

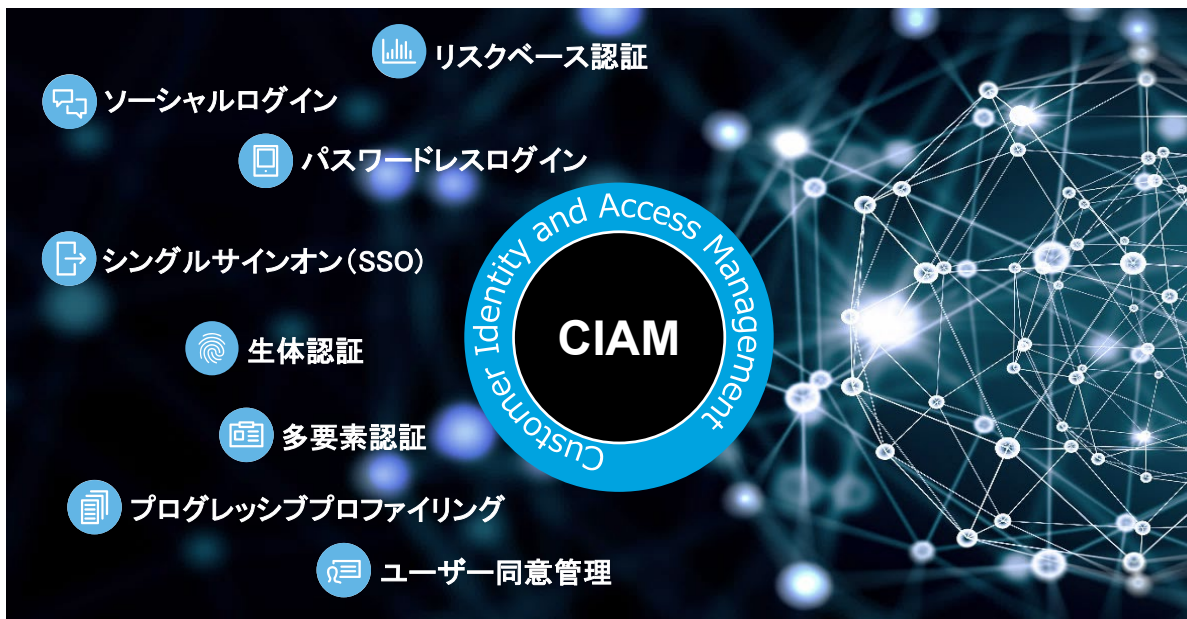
	<b>ユーザ利便性の 低さに係る課題</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 新規会員登録時の手順が煩雑、または入力が必要な項目数が多く、会員登録者数が伸び悩む</li><li>■ サービス利用都度ログイン作業が必要になり、作業負荷の高さから会員の離脱が生じる</li></ul>
	<b>セキュリティ強度の 低さに係る課題</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 多要素認証に対応しておらず、パスワードリスト攻撃による第三者からの不正ログインが成功する</li><li>■ 第三者からの不審なアクセスが発生した際に、アクセスを遮断することができない</li></ul>
	<b>ビジネス対応スピードの 遅さに係る課題</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 新規にサービスを展開する際に、既存の認証基盤と連携するために莫大な開発コストやリードタイムが発生する</li><li>■ ビジネス上の戦略からログインの方法やID体系を変更しようとした際に、莫大な開発コストやリードタイムが発生する</li></ul>

### 課題解決に向けて必要な検討事項

カスタマーID、およびアクセスに係る課題の解決のためには、企業のビジネス上の目的、および技術的な現状を鑑みて、複数の視点から要件を検討することが肝要です。ただし、カスタマーID、およびアクセスに係る課題解決に必要な検討事項は多岐に渡るため、必要な要件も同様に多岐に渡り、かつ、複雑になるケースが多くみられます。

検討の観点	課題解決に向けた検討事項
ユーザ利便性	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ユーザ負荷が低いログイン方法を検討する(例. ソーシャルログインやパスワードレスログイン等)</li><li>■ 複数サービス利用時のログイン負荷を軽減する方法を検討する(例. シングルサインオン)</li><li>■ 新規登録時にユーザが入力する個人情報を最小化する方法を検討する(例. プログレッシブプロファイリング)</li></ul>
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 不正アクセスを防ぐセキュリティ強化策を検討する(例. 多要素認証、生体認証、リスクベース認証等)</li><li>■ 個人情報へのアクセス時等のセキュリティを強化するため、ユーザの追加認証の導入を検討する</li><li>■ プライバシー・コンプライアンスの観点から、ユーザ自身による登録情報や同意情報の管理方法を検討する</li></ul>
開発/運用	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 既存のシステム構成と将来のビジネス像を勘案し、短期的/長期的に必要な機能を検討する</li><li>■ 既存のシステム構成にマッチするソリューションを検討する</li><li>■ オペレーションを簡素化/自動化し、システム運用における人的コストを最小化する方法を検討する</li></ul>
システムの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"><li>■ カスタマーIDのビジネスへの活用方法を検討する</li><li>■ カスタマーIDのあるべき体系、およびあるべき管理方法を検討する</li><li>■ カスタマーIDを管理しているシステムの最適なアーキテクチャ、およびデータ配置を検討する</li><li>■ 運用主管やシステムオーナー等、最適なシステム運用管理体制を検討する</li></ul>

カスタマーID、およびアクセスに係る複雑な課題を解決するためには、カスタマーアイデンティティ・アクセス管理 (Customer Identity and Access Management: CIAM) ソリューションの導入が効果的です。CIAMソリューションはカスタマーID、およびアクセスに係る管理機能を標準機能として備えており、サービス利用時における利便性向上、セキュリティ強化に係る機能をワンストップで提供することができます。また、必要に応じてタイムリーに機能を改修することが可能となる他、運用・監視の自動化を実現することができるため、効率的なシステム運用が可能となります。



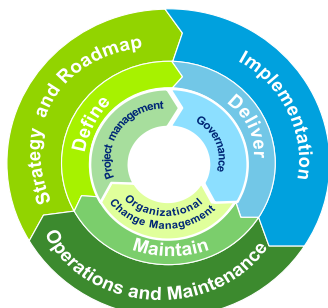
### CIAM導入のアプローチ

CIAMソリューションの導入を課題解決に効果的に結びつけるためには、企業が立たされている現状を的確に理解した上で企業の目指すべき姿を定義し、解決すべき課題や必要な要件を漏れなく明確化する構想策定を着実に実施することが肝要です。抽出された要件を元に、CIAMソリューションに求める機能を定義することで、企業の課題解決に最適なCIAMソリューションの選定が可能となり、設計・構築から運用までを最適化することが可能となります。

## デロイトトーマツグループの方法論

デロイトトーマツグループの方法論(Deloitte Method)は、成功事例をベースにしたアプローチ、各種テンプレート、ツールを活用して、実現すべき要件の絞り込み、採用するソリューションの決定、投資効果の算出に関するフレームワークを提供します。Deloitte Methodを効果的に活用することで、クライアントのプロジェクトを成功に導きます。

### Deloitte's Methods™



Deloitte's Methodは、ID・アクセス管理の統合的なフレームワークであり、実効性の高いプロジェクト推進を実現します。



### Deloitte's Methods™ の利点

- ✓ 現状と理想のギャップにフォーカスし、要件(守るべき情報/管理すべき対象)を明確化
- ✓ 成熟度モデル、優先順位を基にスコープ/期間/コストを考慮したロードマップの策定
- ✓ 主要ベンダーとのリレーション、Deloitteグローバルとの連携を活用したグランドデザインの策定

Deloitte Methodを活用することで、構想策定、設計・構築、システム運用の各段階において、クライアントの個別ニーズに合わせたサービスの提供が可能です。またシステム導入のみならず、PMOやチェンジマネジメントを着実に遂行することで、クライアントのプロジェクトを成功に導きます。



#### 構想策定支援 (Strategy and Roadmap)

- 目的、全体ビジョンの策定
- As-IsとTo-Beのギャップ分析
- プロジェクト体制策定
- 期間・コストを考慮したロードマップ作成
- 必要となる予算およびコストの分析
- 上申等クライアント内でのプロジェクト推進



#### 設計・構築支援 (Design and Implementation)

- 業務プロセス、運用フロー設計
- 要件定義書、基本/詳細設計、テスト仕様書作成
- CIAMベンダーとのコミュニケーション
- 構築、導入作業サポート
- 単体/結合/総合テストの実施
- ユーザ受入テストのサポート



#### 業務運用支援 (Operation and Maintenance)

- 運用・サポートチームへのナレッジ展開、追加トレーニング実施
- 活用状況のアセスメント(KPI確認)
- 活用改善の提案



#### PMO・チェンジマネジメント支援 (PMO and Change Management)

- テンプレート、ツールを活用したプロジェクト推進
- 各フェーズ、マイルストーンのレビュー
- ステークホルダーとのコミュニケーション
- 運用定着化、トレーニング計画の策定
- 業務プロセス、ガイドライン類等の整備
- リリースコミュニケーション計画の策定、実施



## デロイトの強み

デロイトグループではグローバルで多数のIAMプロジェクトの実績があります。世界140カ国でサービスを展開しており、各地域にIAM専門家を配置しています。

### グローバル アライアンス

主要なCIAMベンダーとのグローバルアライアンス、各リージョンで各ベンダーと連携可能な体制

### IAM プロフェッショナル

グローバル各リージョンで200人を超えるIAMプロフェッショナルと連携した支援体制

### コンプライアンス

監査や法規制の専門家による各国のプライバシー規制、セキュリティ監査対応を踏まえた支援体制

デロイトでは、15,000名以上の情報セキュリティおよびITリスクマネジメントのプロフェッショナルが存在、デロイトネットワークを活用してグローバルプロジェクトに参画しています。

North America  
> 7,200 professionals

EMEA  
> 4,200 professionals

Asia Pacific  
> 3,600 professionals

Rest of the world  
> 500 professionals

※貴社および貴社の関係会社とデロイト トーマツ グループの関係において監査人としての独立性が要求される場合、本サービス 内容をご提供できない可能性があります。詳細はお問合せください。

## デロイト トーマツ サイバー合同会社

Mail [iam\\_advisory@tohmatsumail.com](mailto:iam_advisory@tohmatsumail.com)

URL [www.deloitte.com/jp/dtcy](http://www.deloitte.com/jp/dtcy)

【国内ネットワーク】東京・名古屋・福岡

デロイト トーマツ グループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイト ネットワークのメンバーであるデロイト トーマツ 合同会社ならびにそのグループ法人(有限責任監査法人 トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング 合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャル アドバイザリー 合同会社、デロイト トーマツ 税理士 法人、DT 弁護士 法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション 合同会社を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスク アドバイザリー、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市以上に1万名を超える専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイト トーマツ グループ Web サイト([www.deloitte.com/jp](http://www.deloitte.com/jp))をご覧ください。

Deloitte (デロイト)とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド ("DTTL")、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人のひとつまたは複数を指します。DTTL (または "Deloitte Global")ならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は [www.deloitte.com/jp/about](http://www.deloitte.com/jp/about) をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市(オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む)にてサービスを提供しています。

Deloitte (デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャル アドバイザリー、リスク アドバイザリー、税務およびこれらに関連するプロフェッショナルサービスの分野で世界最大級の規模を有し、150を超える国・地域にわたるメンバーファームや関係法人のグローバルネットワーク(総称して"デロイト ネットワーク")を通じFortune Global 500®の8割の企業に対してサービスを提供しています。"Making an impact that matters"を自らの使命とするデロイトの約312,000名の専門家については、([www.deloitte.com](http://www.deloitte.com))をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的な事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

Member of  
**Deloitte Touche Tohmatsu Limited**

© 2020. For information, contact Deloitte Tohmatsu Cyber LLC.  
2020.07\_0330