

Web 改ざんチェック “何か” が起きてからでは遅い ワコールの実体験から学ぶセキュリティ対策の教訓

どうしたらコンバージョンをアップさせることができるか。売り上げを伸ばすためにはどういったツールを導入すればいいのか。そういった数字を上げる施策に精を出す EC 担当者が、ある日突然足元をすくわれて EC サイトの運営を停止せざるを得ない事態に陥ってしまう…。そんな、「うちに限ってそんなことは」と思いたくなるような出来事を体験したのは、老舗下着メーカーのワコールである。今回は、経験者であるからこそ語ることでできるセキュリティ対策の重要性を、藪下孝一さんと加茂優里さんのおふたりに聞いた。



株式会社ワコールホールディングス 経営企画部
情報セキュリティ推進担当 係長 藪下孝一さん（右）/
株式会社ワコール 情報システム部 小売情報システム課
加茂優里さん（左）

守りの施策の代表格「セキュリティ対策」をワコールと考える

「EC サイトのセキュリティ対策は万全ですか？」そう尋ねられた時に、まったく問題ありません、と即答することができるだろうか。もし少しでも回答に迷いがあるのなら、一度セキュリティ対策を見直す必要があるかもしれない。

老舗下着メーカー「ワコール」では、セキュリティ対策の1つとして、Web 改ざん検知ソリューション「GREED Web 改ざんチェック（以下、GREED）」を導入している。サイトの自動巡回、改ざんを検知された場合のアラートメール送信やソースコードの特定などを行うことができるサービスである。セキュアブレイン社が提供するこのサービスは、サイバーエージェント、JCBをはじめ、5,000社以上が採用している。もちろん、GREEDが検知するようなサイバー攻撃や不正アクセスがないに越したことはない。だが万が一、EC サイトがサイバー攻撃を受けた時に、迅速に対応することができなかつたら。万が一、Web を改ざんをされた時に、適切な処置をすることができなかつたら。EC サイトがいちばんの核である EC 事業者にとって、それらの対応が遅れることは致命傷になりかねない。コンバージョンや売り上げなどに直接結びつくことはない、“守り”の施策の代表格「セキュリティ」。EC 事業者が考えるべきセキュリティ対策について、藪下さんと加茂さんに話を聞いた。

—まずはおふたりの担当されている業務内容をお聞かせください。
藪下：私は株式会社ワコールホールディングスの経営企画部で、情報セキュリティ推進担当として、ワコールをはじめ、ピーチ・ジョーンや三愛水着楽園を展開する Ai など、約 20 社ほどあるグループ会社全体のセキュリティ推進を行っています。

加茂：私は株式会社ワコールの情報システム部小売情報システム課に所属しています。主に BtoC チャネルのシステム業務を行っており、店舗や Web、カタログ通販など、お客さまの購買に関するシステムを見ている部門です。

—ワコールの EC サイトについて教えていただけますか？

加茂：ワコールでは 2000 年にワコール Web ストアの前身となる EC サイトを立ち上げました。会社の中期経営計画として、EC サイトを重点チャネルと定義しお客さまの利便性向上のため、積極的に機能強化を図っています。それとともに、実店舗とのシナジーを発揮するべくオムニチャネルサービスの実現も進めています。ワコールといえば、百貨店で購入前に試着をすることができたり、店舗でプロの販売員からアドバイスをもらえる点も魅力の1つです。一方、EC ネイティブの方々にとっては、気軽に Web で購入できることを望まれることも多い。そういった方々のニーズに応えるべく、サイトの利便性向上やサービス強化を行いました。

Web 改ざんにより全サイトを 1 カ月停止「GREED を導入していればもっと早急に対応できたはず」

—現在、ワコールの EC サイトでは Web 改ざん検知ソリューション「GREED」を導入されているとのことですが、導入に至った経緯を教えてください。

藪下：今から 10 年ほど前、ワコールでは不正アクセスにより情報漏えい事故が起きました。その一件をきっかけに、会社としてはできる限りのセキュリティ対策をしていたという自負があったのですが、2014 年に第三者からの不正アクセスにより一部サイトが改ざんされていたことが判明。自社 EC サイトをはじめ、ワコールグループ各社企業サイト、ブランドサイトなどを、1 カ月間ストップしなければいけないという事態が発生しました。今までの対策では足りないことを痛感するとともに、私たちはセキュリティ対策を一から見直す必要に迫られました。まずは早急に Web 改ざん検知の仕組みを探さなければとソリューションの検討をはじめ、そこで行き着いたのが GREED です。



加茂：己の身にこのような事態が降りかかったことで、会社として、より一層セキュリティ対策に力を入れるようになりました。4年ほど経過した今も、セキュリティへの関心は薄れていません。

—では、ソリューションの中で、なぜGREDを選ばれたのでしょうか？

藪下：その事故の直後、サイトのソースコードに意図しないものが入っていないかを確認するために、ソースのクレンジングをしたいと考えていました。そこでGREDを導入する前に、「まずはワコールホールディングス全サイトのソースを洗い直してほしい」という依頼をさせていただき、GREDを使って1～2カ月かけて全ソースを確認していただきました。その時のご対応が良かったことや、サイトのURLを登録するだけでスピーディーにサービスの利用を開始できるといった点に魅力を感じ、GREDを導入することに決めました。また私たちは、オンプレミスとクラウドの2種類があるGREDの中で、クラウドの製品を選びました。サーバーを用意するとなると、その運用やメンテナンスも合わせて行う必要があるので、手軽に始めることができるクラウド製品は、私たちにとってメリットが大きかったですね。

加茂：私たちが想像していたよりもコストが掛からなかったという点も、決め手の1つです。

—実際に導入されてみていかがでしたか？

加茂：GREDは毎日自動的にサイトを巡回しており、実際にスキャンを行う回数についても事前に設定すればすべて自動でチェックしてくれます。また、レポートも定期的にあがってくるので、手間が掛からず非常に助かっています。手を動かさなければならぬのは、検知結果の確認くらいですね。検知された内容が問題ないものかどうかを確認する作業です。

—GREDを導入されて何か変わったことはありますか？

加茂：やはり、安心できるようになったということでしょうか。今思えば、2014年の事故は、GREDを導入していれば、もっと迅速に対応できていたのではないかと思います。サイトに不審な動きがあったとしても、翌日にGREDからアラートメールが届くことで、もっと早く手を打つことができていたはず。GREDを導入したことによって、「何かあってももしっかり検知してくれるから大丈夫」という安心感があるのはとてもありがたいですね。

後手に回りがちなセキュリティ対策も、「万全な状態と言えないのならすぐに対策を」

—セキュリティ対策は、直接ECの売り上げや成果につながるものではないため、つい後手に回ってしまうことも多いのではないかと思います。EC事業者がWeb改ざん検知ソリューションをはじめとしたセキュリティ対策を行うべき理由や、そういったサービスの導入を検討している企業などにアドバイスををお願いします。



藪下：私たちが体験したような事故は頻繁に起こるものではないので、当事者意識を持つのはなかなか難しいと思います。ですが、サイトやサーバー、使っているECパッケージのぜい弱性やバージョンを完璧に管理できていますか？と聞かれた時に、もし1つでも万全な状態とすることができないのであれば、ソリューションを導入するなど、すぐにできる限りの対策を取ったほうがいい。まだできることがあるにも関わらず、対策を完璧にせずサイトに止めるのか。早めにかかるべきソリューションを導入して、もし何かあったとしてもすぐに対応して最小限に食い止めるのか。この差は本当に大きいと思います。

—今後おふたりは、セキュリティ対策にどのように取り組んでいかれたいですか？

藪下：2018年からワコールも、セキュリティインシデントに対する効果的・迅速な対応を行い、一丸となってセキュリティ脅威へ対応していくため、Wacoal-SIRT (Wacoal Security Incident Response Team) を構築し、「日本シーサート協議会」に加盟しました。加盟されているさまざまな企業との横のつながりを密にし、どういった製品やサービスを使えばより安全なセキュリティシステムを構築できるのかを考えていければと思っています。また個人としては、社内でセキュリティに関わる人間をもうすこし増やしていきたいですね。加茂が所属する小売情報システム課と一緒にセキュリティの知識レベルを上げて、セキュリティに強い組織づくりに取り組んでいきたいです。加茂：セキュリティを高めることに工数をとられ過ぎることなくサイトを運用することができる、というのがEC事業者にとっては1つの理想形ではないでしょうか。セキュリティ対策はなるべくサービスを活用して、お客さまとのコミュニケーションに注力することができるよう、GREDを活用していきたいと思っています。

※本内容は、Web マガジン「ECzine」に掲載（2019年1月）されたものです。

※株式会社セキュアブレインは、2024年4月に株式会社日立システムズと合併しました。