チェックリスト

auth0

デジタル離脱の監査チェックリスト

貴社のログインフローはビジネスの成長に貢献していますか？それとも顧客を遠ざけていますか？

ユーザーをサイトに誘導すること自体、決して容易ではありません。それにもかかわらず、煩雑なフォームやパスワード忘れ、不要なログイン手順が原因でサインアップや決済時にユーザーが離脱してしまうのは、大きな機会損失であり多大なコストをもたらします。

ほとんどのデジタルチームは、自社のファネルで離脱が発生していることを認識していますが、その離脱のどれほどが何年も前に行ったアイデンティティ仕様の選定に起因しているかは、必ずしも明確ではありません。

このチェックリストを使用して、現在の顧客環境・設計を点検してください。これにより、不要な摩擦がどこで売上の妨げになっているか、また、シンプルでモダンなセキュリティによって、正当な顧客の手続きを滞りなくスムーズに進められる箇所はどこかを特定できます。

手順：現在の設定に該当する各チェックボックスにチェックを入れます。不明な場合や、手動での運用回避策に頼っていることがわかっている場合は、チェックを入れずに未対応の課題として扱ってください。

1. 登録・オンボーディング

- ☐ 初めてのユーザーは、ソーシャルオプション（Google、Apple）またはパスキーを使用して、ワンクリックでサインアップできますか？
- ☐ 初回の登録フォームの入力項目は、3項目以下（メールアドレスまたは電話番号のみなど）に抑えていますか？
- ☐ メール認証や長文プロフィールの入力を強制されることなく、すぐに商品を購入したりアプリの利用を開始したりできますか？
- ☐ 初回登録時にすべての情報を要求するのではなく、複数回の訪問を通じて、顧客の追加情報を段階的に収集していますか？

2. 再訪ユーザーのログイン・利用体験

- ☐ 再訪問ユーザーは、対応デバイスにおいて顔認証や指紋認証（Touch ID、Face ID、パスキー）を使用してログインできますか？
- ☐ パスワード入力に代わる簡便な手段として、メールや電話番号（SMS）に送信されるマジックリンクを提供していますか？
- ☐ 顧客は、時間のかかるEメールによるリセット手続きを待つことなく、アプリやサイト内から直接アカウントへのアクセスをリセットできますか？
- ☐ サインイン機能がWebサイトに直接組み込まれており、ユーザーが別ドメインへリダイレクトされることなく貴社ブランドのドメイン内に留まれるようになっていますか？

3. クロスチャネルセッション

- ☐ 顧客は、貴社のWebサイト、モバイルアプリ、実店舗にわたるすべてのタッチポイントで、単一の統合アカウントを利用できますか？
- ☐ Webでログインした顧客がモバイルでもスムーズに認識されるよう、ユーザーセッションは同期されていますか？
- ☐ 訪問者がゲストとして買い物を開始した場合でも、チェックアウト時にログインした際に、カートに入れた商品がそのまま引き継がれますか？
- ☐ アクティブなセッション中に、予期しないデバイスや場所への突然の変更など異常な変化が生じた際、システムが検知してフラグを立てるようになっていますか？

チェックリスト

auth0

4. 開発者エクスペリエンス・システム連携

- ☐ 貴社のチームは、膨大なカスタムコードをゼロから記述することなく、新しいサインイン方法（ソーシャルログインやパスキーなど）を有効化できますか？
- ☐ 貴社のアイデンティティシステムは、標準的なツールやプロトコルを用いて既存のアプリケーションと簡単に連携できますか？
- ☐ 開発者は、必要に応じてサインインフローにカスタムのビジネスルールやカスタムの検証ステップをすばやく追加できますか？
- ☐ 貴社のログイン環境は、連携先のCRM、マーケティングツール、アナリティクスエンジンとユーザーデータをスムーズに同期できていますか？

5. 顧客データ・ロイヤルティ

- ☐ 購入手続きの際に、2つ目のフォームに入力することなく、ワンクリックでロイヤルティプログラムに登録できますか？
- ☐ 顧客のプライバシー設定、コミュニケーション設定、マーケティングへの同意情報は、一元的に保存され、最新の状態に保たれていますか？
- ☐ サインアップ時ではなく、注文完了後などの自然なタイミングで顧客の好みを尋ねていますか？
- ☐ 顧客は、自身のプロフィール詳細、保存した設定、ログイン中のデバイスを、自分で簡単に確認・更新できますか？

6. 自動化およびAIを利用したショッピングへの備え

- ☐ 貴社のバックエンド構成は、サードパーティのAIショッピングアシスタントがユーザーに代わって安全に商品の閲覧や購入を行えるようになっていますか？
- ☐ 実際のアカウントパスワードを共有しなくても、外部ツールに有効期間の短い制限付きアクセス権を付与できますか？
- ☐ 自動化されたプロセスに対して購入や変更を許可する範囲を正確に定義し、適用されている明確なルールはありますか？
- ☐ ユーザーは、外部のショッピングアシスタントやツールに付与した権限を簡単に確認し、無効にできますか？

スコアを計算する

チェックを入れた項目の数を合計して、自社の顧客向けの仕組みがどの段階にあるかを確認しましょう。

チェックが付いた項目21 ～ 24個
最適化済み
貴社の現在の環境・構成により、バックグラウンドでシームレスな認証を維持しながら、顧客が極めて簡単にサインアップして購入できるようになっています。

チェックが付いた項目14 ～ 20個
堅実だが収益漏れが発生
主要なステップは機能していますが、フォームや再訪問ユーザーのログインフローに潜む目に見えない障壁が、売上損失の原因となっている可能性があります。

チェックが付いた項目14個未満
離脱リスクが高い状態
時代遅れのログイン手順や手作業による不便さがチェックアウトの速度を低下させ、顧客が競合他社に流出する原因となっています。

サインアップフローの欠陥を解消しませんか？

離脱ポイントを特定することが最初のステップです。その改善のために、技術スタック全体をゼロから再構築する必要はありません。詳しくは、eBook『デジタル離脱対策プレイブック：ログイン時の摩擦を減らす方法』をご覧ください。

Auth0のアーキテクトによる短時間の技術スコープセッションをご予約ください。貴社の監査結果を一緒に確認し、現在のユーザージャーニーを検証したうえで、チェックアウト時の障壁を取り除き、より多くの訪問者を有料顧客へ転換させる方法をご提案します。