

【調査の趣旨】

近年、企業の広報やマーケティング活動において、Eメールは必要不可欠なツールとして今や定着した感がある。配信数からみても100万件レベルの読者をもつメールマガジンは珍しくない。また、新しいテクノロジーであるHTMLメールを導入する企業も増えてきている。

一方で、Eメールを配信するシステムに関しては、各企業が場当たりのとさえ言える選択を行っている例も珍しくない。PCソフト、ASP、導入型の3カテゴリーの選択基準は何か。現時点で標準的に装備されている機能は何か。先進的と言える機能にはどんなものがあるのか。妥当な価格帯はどの程度か。また、具体的にどのような企業がEメール配信の商品・サービスを提供しているのか。そういった情報は今まで圧倒的に欠如していたと言える。

今回、上記のような疑問に答えるべく、Eメール配信に関する商品・サービスを提供している企業12社に直接取材をし、回答結果の分析を行った。

【調査対象企業と商品・サービス名】

(各カテゴリー内、社名五十音順)

PCソフト

ツインスパーク(白やぎさん)

ASP

アルトビジョン(AltoBase)

インデックスデジタル(POEM)

エイケア・システムズ(MailPublisher)

エクストラジャパン(WingMailer)

ソニーコミュニケーションネットワーク(Zineker Mail)

ダブルクリック(DARTmail)

トライコーン(アウトバーン)

パイブドビッツ(スパイラル)

導入型

エイジア(WEB CAS)

ジェイワールド(eMplex CRM)

ホライズン・デジタル・エンタープライズ(HDE Customers Care)

【調査結果サマリー】

高速化競争は終わった

Eメール配信システム提供企業が競って「高速」をうたっていた時期が数年前までであった。が、今回調査対象とした商品・サービスの多くは1時間あたり10万件程度の配信速度が平均的であり、また、顧客企業のニーズに応じて複数の配信エンジンを並列化することも一般化している。100万件レベルの配信が数時間で終了するのは、今や常識となった。

逆に過度な高速配信がISPのサーバーに負荷をかけることを配慮し、意図的に配信スピ

ードを落とすことさえ可能なものもある（例：DARTmail）。高速化競争は終わったのである。

HTML対応システムは全体の75%に
今回の取材対象企業の12社中、9社がHTMLメール配信にすでに対応済みであった。

残る3社中2社も次期バージョンでの早急な対応を表明しており、残る1社も既にアウトソーシングサービスという形態では、豊富なHTMLメール配信実績を持つ。

ブロードバンド（及び常時接続）の普及に伴い、Eメール配信システムの側から見ても、HTMLメールは最早常識となったと言えるだろう。

「シンプル低価格」と「多機能高価格」に二極化傾向
機能を絞り込んで低価格を実現したもの（例：AltoBase、WingMailer）と高機能を誇る比較的高価格なもの両極の商品・サービスが現れてきているのが最近の特徴と言える。

マーケティング(CRM)目的がこれからのニーズ
Eメール配信システムという、まさに「配信する」機能のみに目が行きがちであるが、今回取材した企業の多くは、送信したメールで誘導するWEB上のアンケートやメール上のURLのクリック行動補足により、読者の興味関心領域を測定する機能を豊富に備えたものが目立った。また、上記により得られた読者データをもとに、対象を絞り込んだ配信を行ったり、One To Oneのコンテンツを自動で差込む機能を持つものも多い。EメールWEB Eメール EメールというCRM的循環の中で読者情報を取得し、One To Oneでアプローチし、購入見込み度合いを高めていく手法がシステムとしてサポートされる時代になったと言えるであろう。

既存システムとの連携強化の流れ
Eメール配信が顧客企業の本格的活動となるに伴い、既存の基幹システムとのシームレスな連携を行うニーズが出始めている。特に導入型システムを提供する企業は、全てこの点を強調している。また、ASPでさえ、XMLベースでのインターフェースを開放し、既存システムとの自動連携を可能としているものもある。（例：DARTmail）

機能自体から操作性へ
意図的に機能を絞って低価格を実現しているものを除いては、顧客企業が必要とする機能自体は、概ねどのシステムでもサポートされていることが判明した。が一方で、その操作性は千差万別である。例えば読者の氏名をメール文章内に差込む操作をする場合、ワンクリックで属性候補を表示し、現れた差込コマンドを「ドラッグ&ドロップ」でメール本文の差込みたい箇所に挿入するだけで設定が終了するような、高い操作性を実現しているシステムも出てきている（例：POEM）。