

メルマガ配信業務における 失敗談調査2023年度版

Newsletter Operations Mistakes Survey 2023

株式会社ベンチマークジャパン



本調査の目的

メルマガ配信業務におけるミスの発生率を下げる為のサービス企画を目的として、メルマガ配信経験者を対象に業務上での失敗談の調査を行った。

内 容

メルマガ配信業務の中で経験したことのある失敗の種別や発生頻度、その失敗に対するフォローの方法、課題などについてアンケート形式で調査した。

手法・調査期間

インターネット調査、2023年3月8日～3月23日

対 象 者

会社員、公務員、自営業を含めた経営者・役員、20代～60代を対象とし、会社や組織または自身の経営する事業におけるメルマガ配信経験のある方。

有効回答数

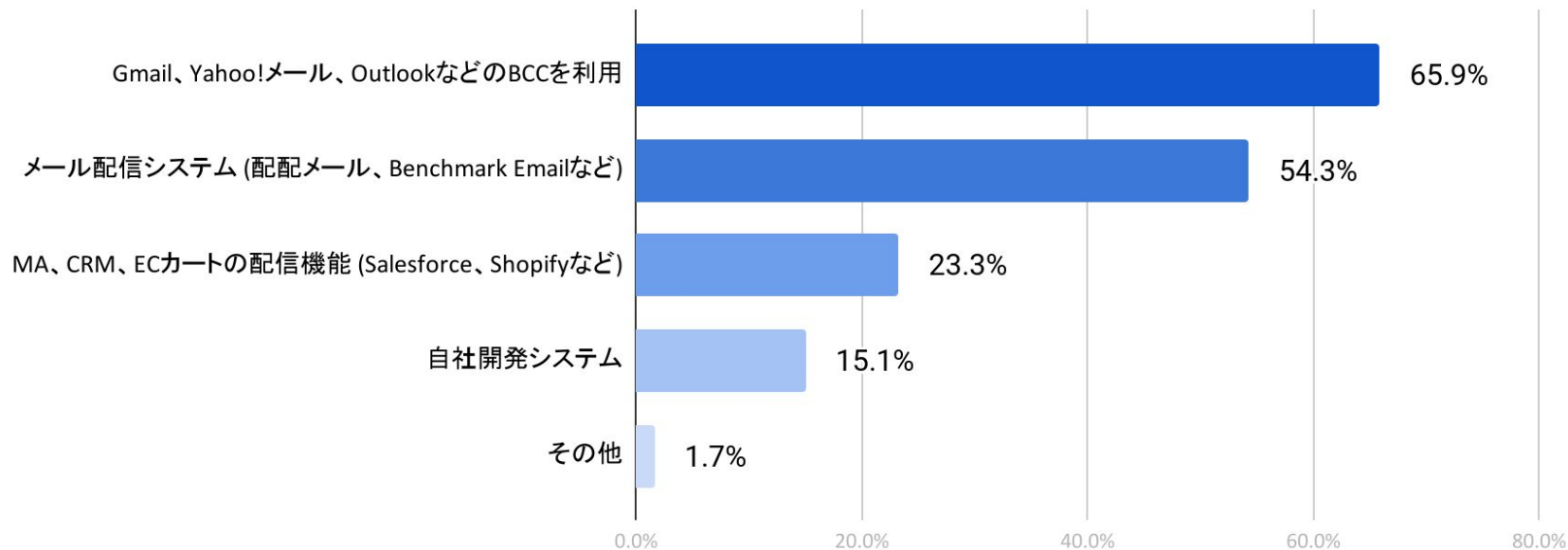
416

調 査 者

株式会社ベンチマークジャパン 山本百合子 山本美智

Q. メールマガジンの配信方法を教えてください。

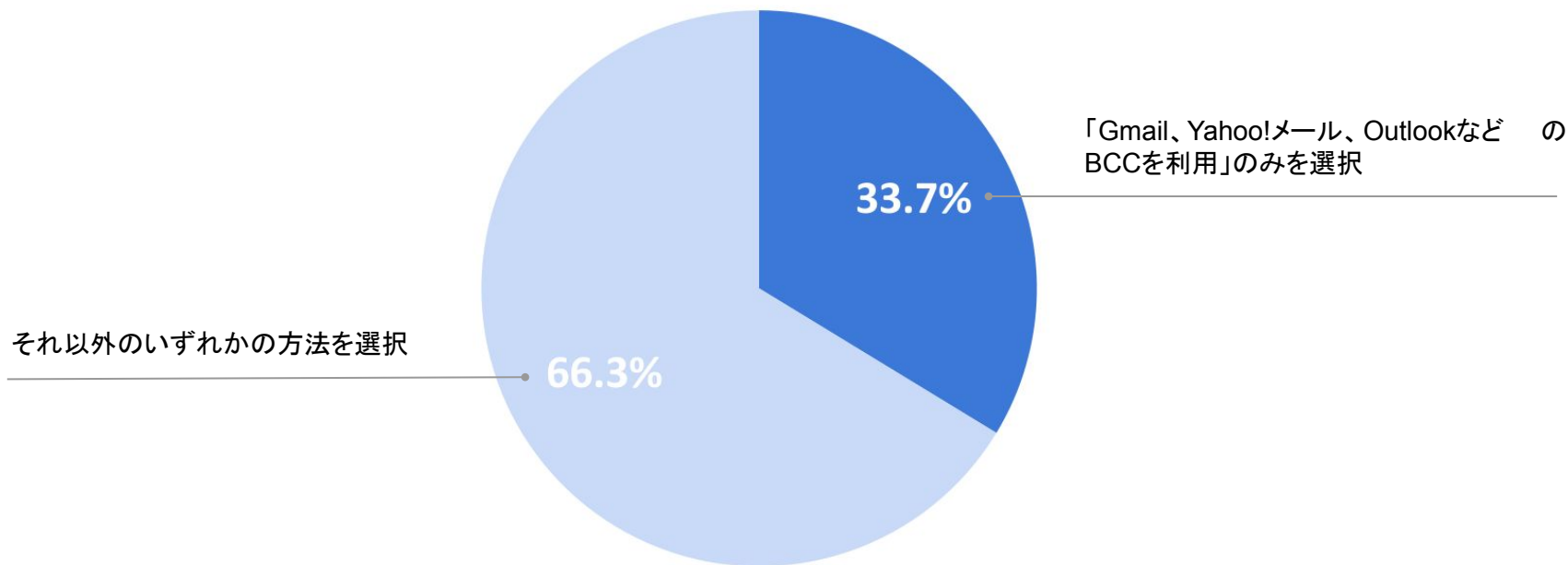
過去に利用していたものも含め、あてはまるものをすべて選んでください。



POINT

- 複数選択で回答した結果、1位は「Gmail、Yahoo!メール、OutlookなどのBCCを利用」で65.9%だった。
- 2位は「メール配信システム」で54.3%だった。
- その他の回答には「LINE」「サーバー上で使える無料メールサービス」があった。

Q. メールマガジンの配信方法で「Gmail、Yahoo!メール、OutlookなどのBCCを利用」のみを選択した回答者の割合を調べた。

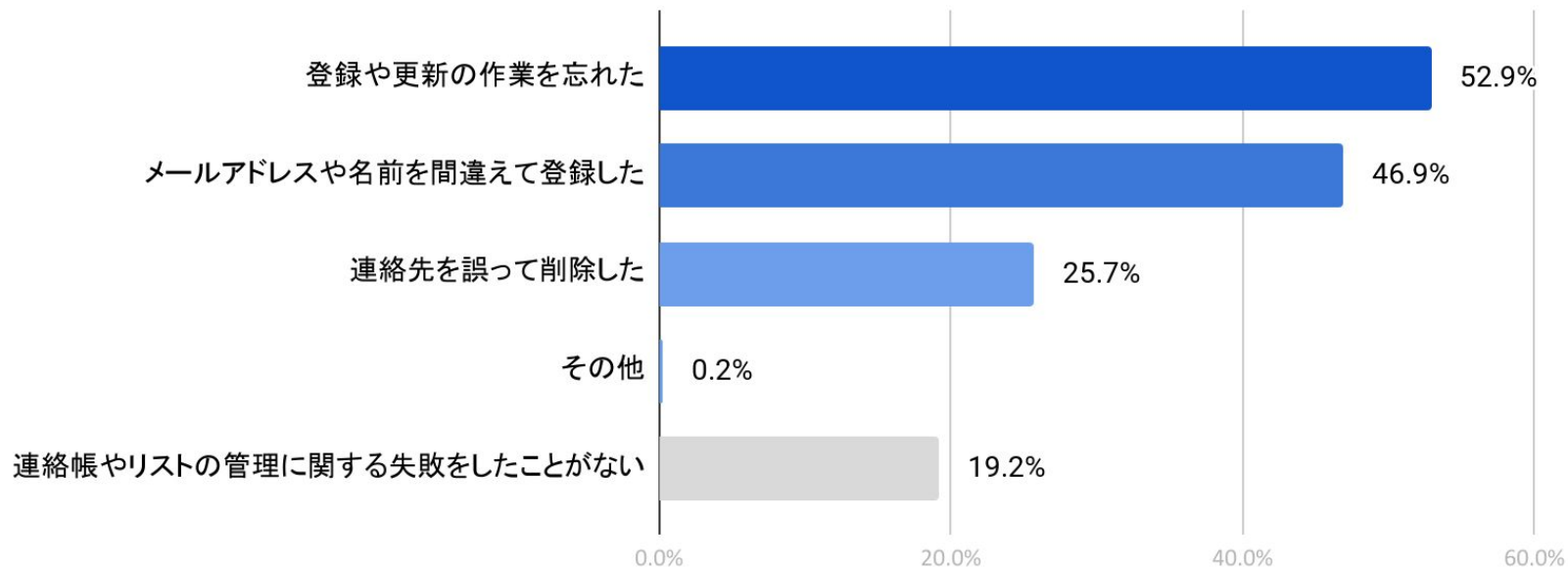


POINT

- 前設問の結果を分析したところ、BCC機能を利用した方法のみを選択していた回答者は全体の33.7%だった。
- 回答者のうち約66%はそれ以外のいずれかの方法を利用したことがあった。

「連絡帳やリストの管理」に関する失敗談

Q.「連絡帳やリストの管理」に関して、ご自身が経験したことがあるものを全てお選びください。

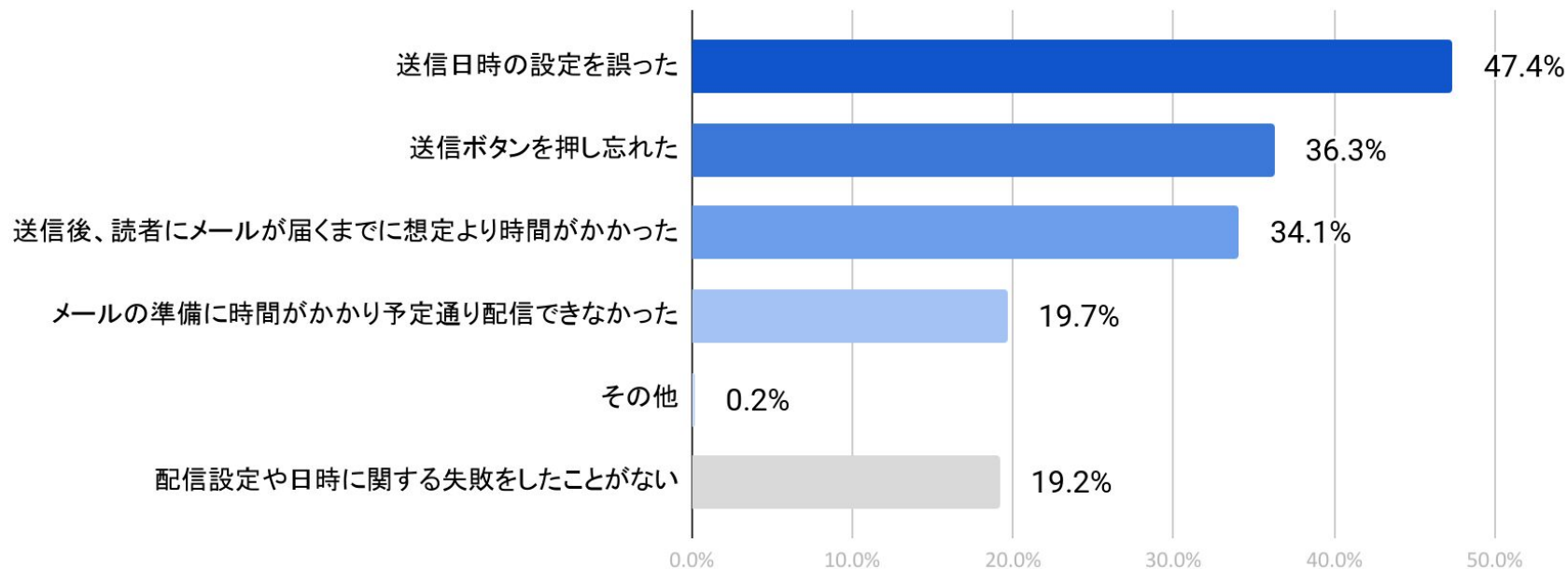


POINT

- 1位は「登録や更新の作業を忘れた」で52.9%だった。
- 2位は「メールアドレスや名前を間違えて登録した」で46.9%だった。
- 3位は「連絡先を誤って削除した」で25.7%だった。

「配信設定や日時」に関する失敗談

Q.「配信設定や日時」に関して、ご自身が経験したことがあるものを全てお選びください。

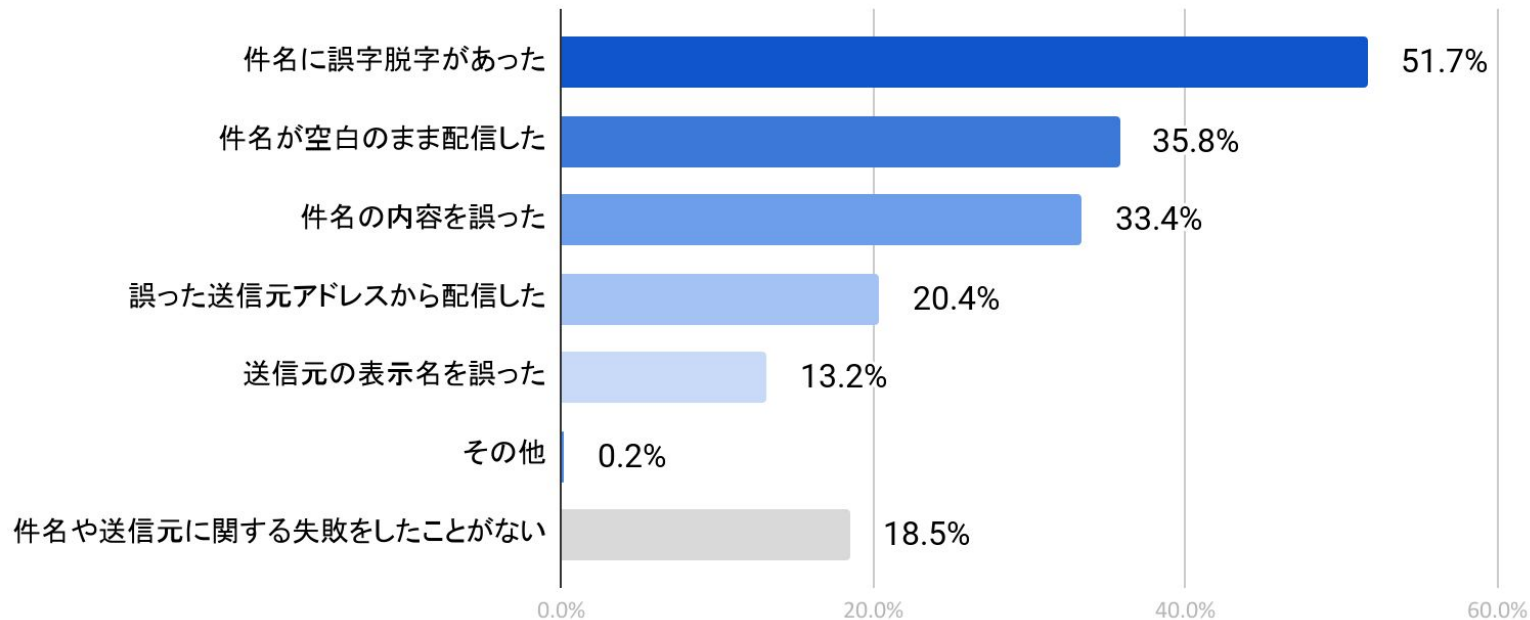


POINT

- 1位は「送信日時の設定を誤った」で47.4%だった。
- 2位は「送信ボタンを押し忘れた」で36.3%だった。
- 3位は「送信後、読者にメールが届くまでに想定より時間がかかった」で34.1%だった。

「件名や送信元」に関する失敗談

Q.「件名や送信元」に関して、ご自身が経験したことがあるものを全てお選びください。

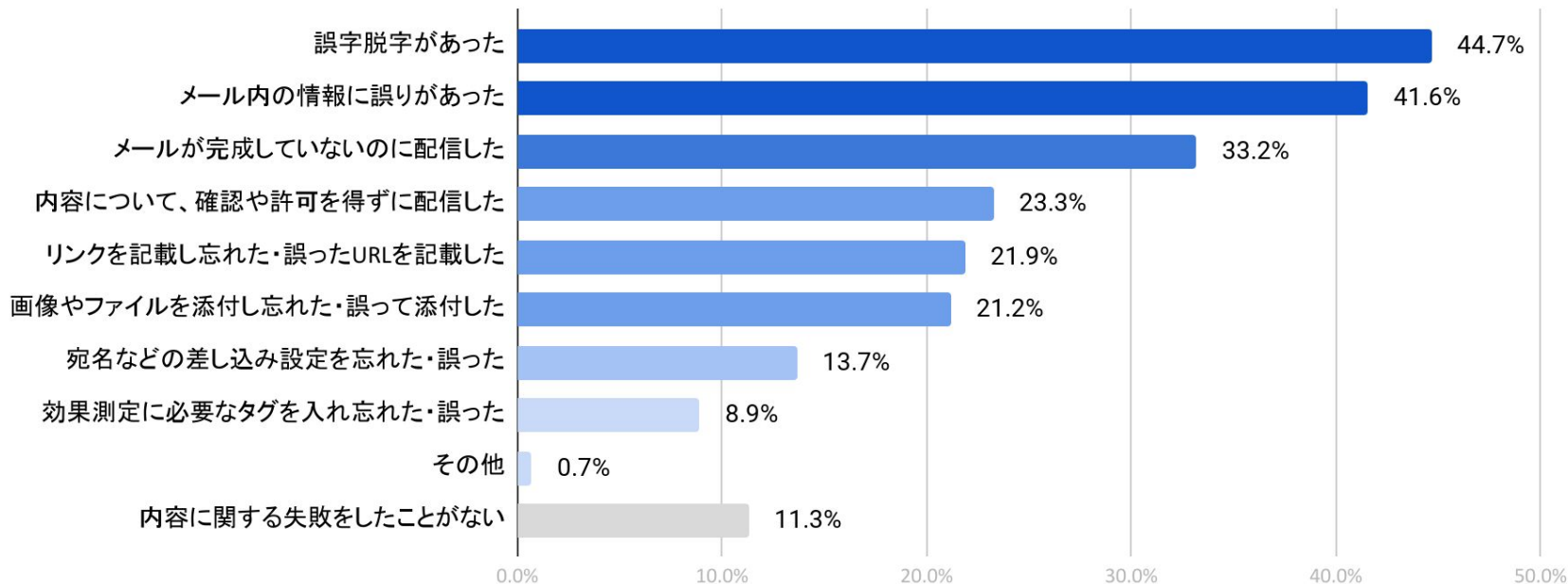


POINT

- 1位は「件名に誤字脱字があった」で51.7%だった。
- 2位は「件名が空白のまま配信した」で35.8%だった。
- 3位は「件名の内容を誤った」で33.4%だった。

「メールの内容」に関する失敗談

Q.「メールの内容」に関して、ご自身が経験したことがあるものを全てお選びください。

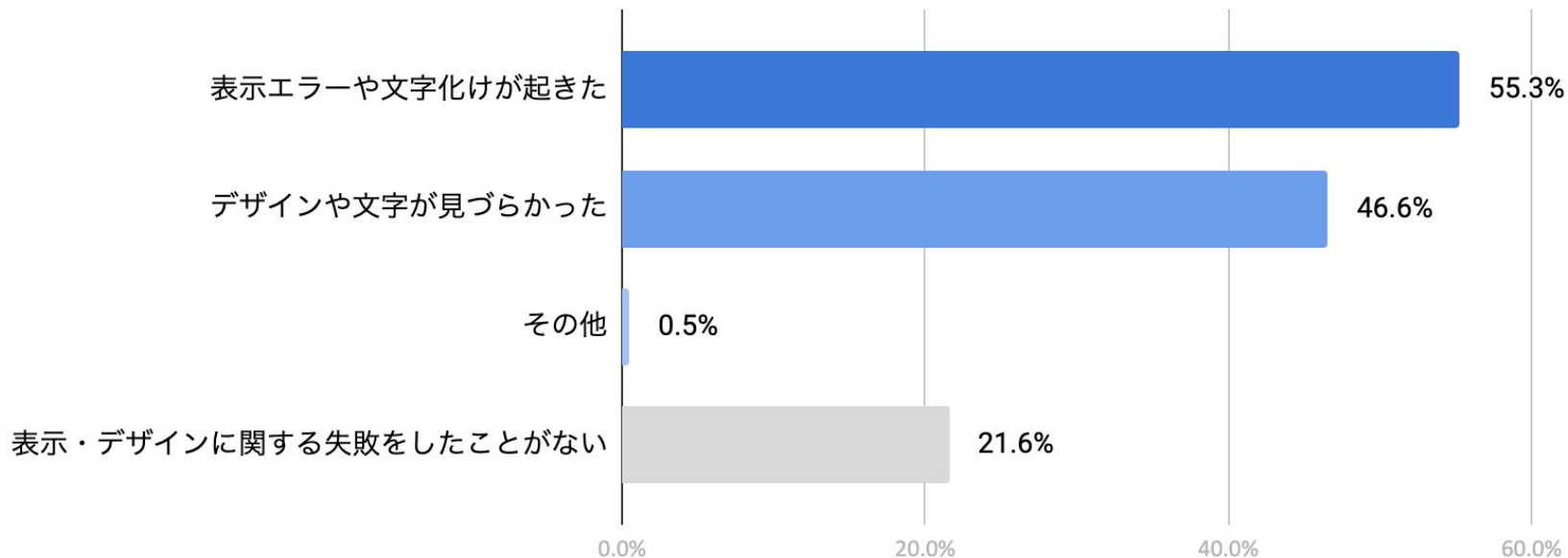


POINT

- 1位は「誤字脱字があった」で44.7%だった。
- 2位は「メール内の情報に誤りがあった」で41.6%だった。
- 3位は「メールが完成していないのに配信した」で33.2%だった。

「メールの表示・デザイン」に関する失敗談

Q. 「メールの表示・デザイン」に関して、ご自身が経験したことがあるものを全てお選びください。



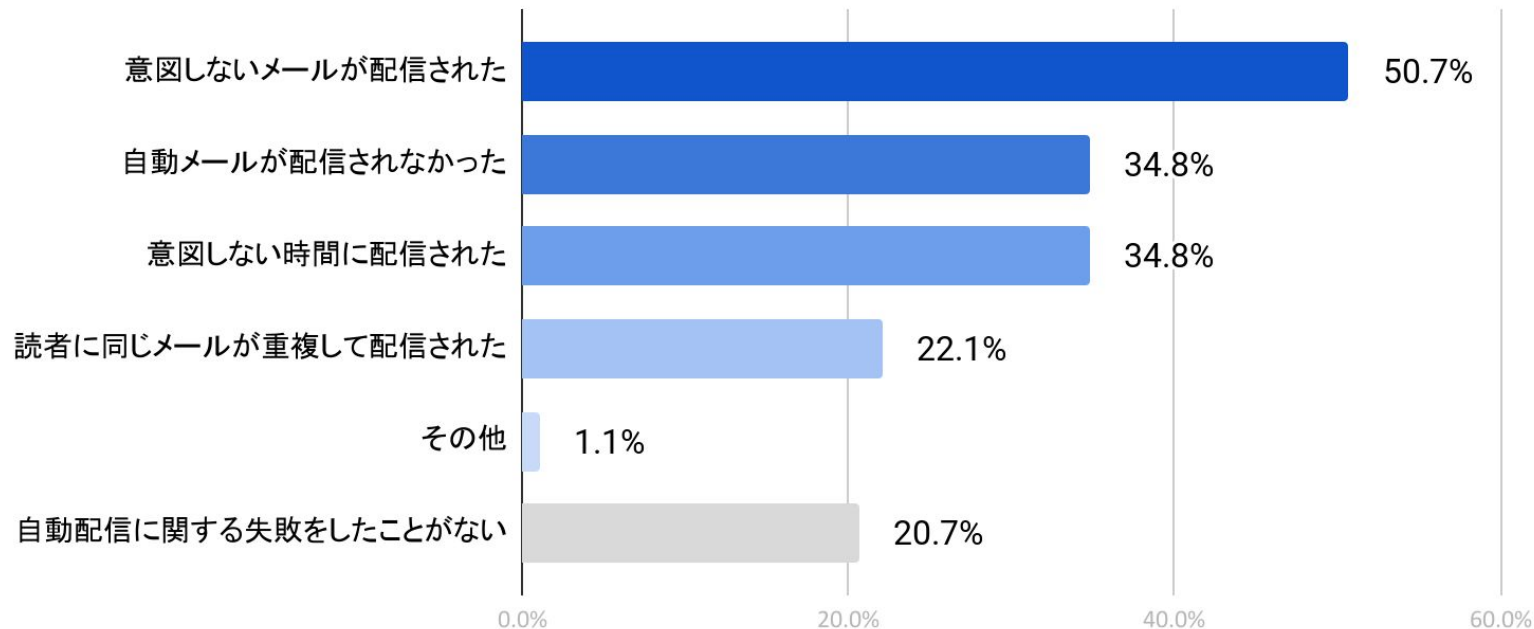
POINT

- 1位は「表示エラーや文字化けが起きた」で55.3%だった。
- 2位は「デザインや文字が見つらなかった」で46.6%だった。
- 「表示・デザインに関する失敗をしたことがない」と回答した人は21.6%だった。

「メールの自動配信(オートメーション等)」に関する失敗談

Q. 「メールの自動配信(オートメーション等)」に関して、ご自身が経験したことがあるものを全てお選びください。

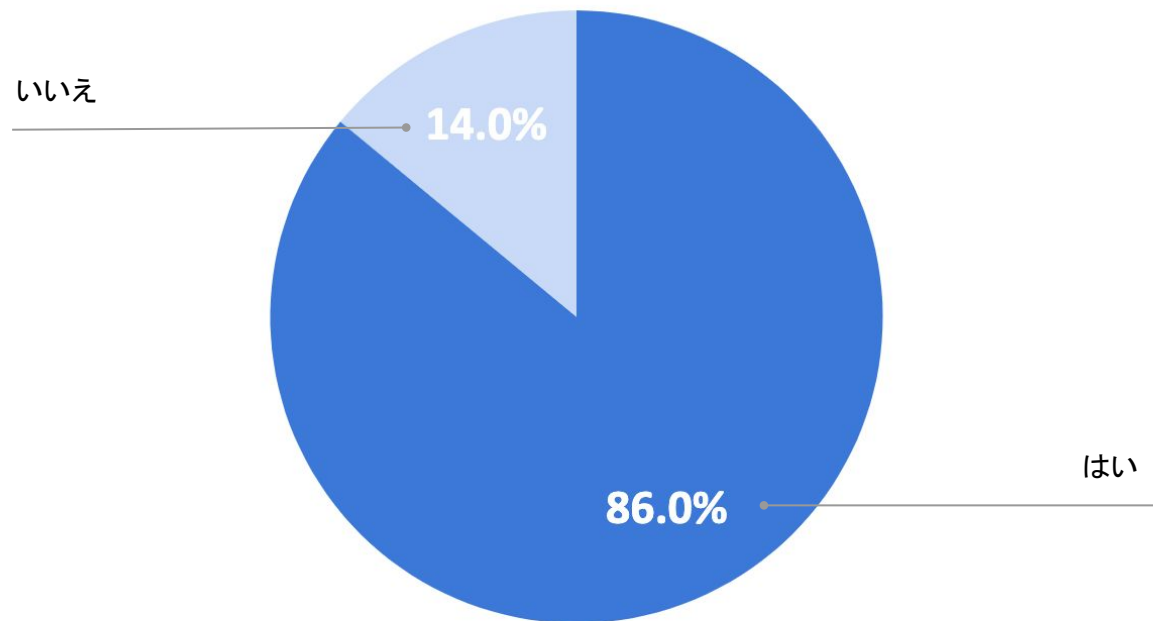
※「メールマガジンの配信方法」についての設問で「Gmail、Yahoo!メール、OutlookなどのBCCを利用」のみ選択をした回答者(34%)を除いた66%の方を対象としました。



POINT

- 1位は「意図しないメールが配信された」で50.7%だった。
- 2位は「自動メールが配信されなかった」「意図しない時間に配信された」が同率で34.8%だった。
- 「自動配信に関する失敗をしたことがない」と回答した人は20.7%だった。

Q. メールマガジンの配信業務に関する失敗が起きた際に「お詫びメール」や「訂正メール」を配信したことはありますか？

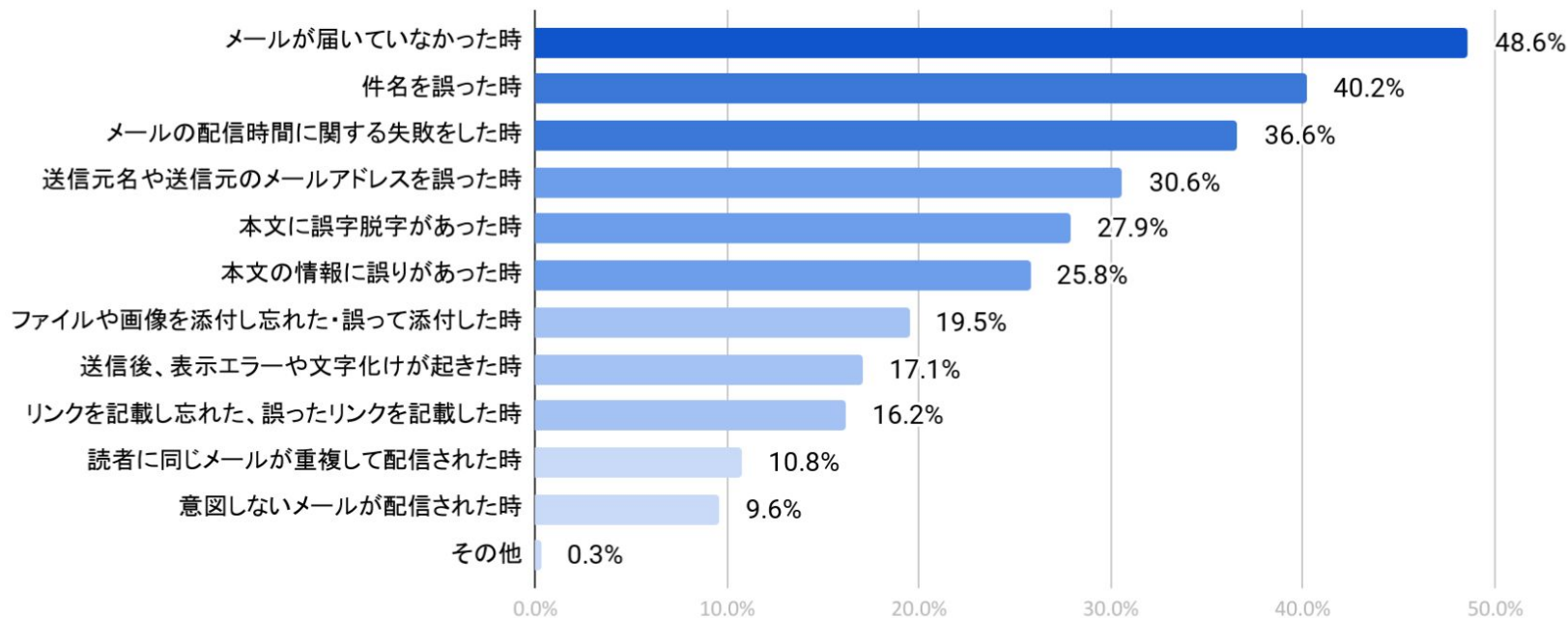


POINT

- 「はい」と回答したのは86.0%で、8割以上の回答者に「お詫びメール」または「訂正メール」を配信した経験があるという結果となった。

「お詫びメール」や「訂正メール」を配信した理由

Q. 「お詫びメール」や「訂正メール」を配信したのは、何に関する失敗をしたときですか？あてはまるものを全てお選びください。



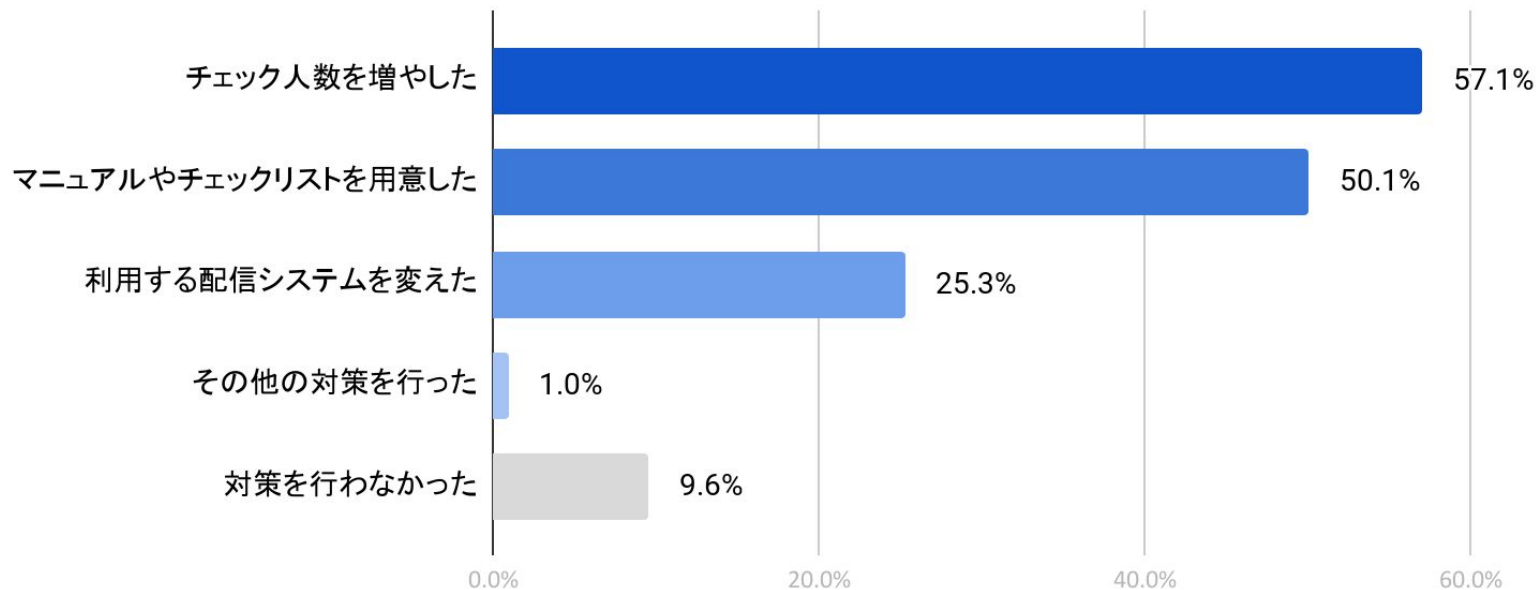
POINT

- 1位は「メールが届いていなかった時」で48.6%だった。
- 2位は「件名を誤った時」で40.2%だった。

失敗を繰り返さないために対策したこと

Q. これまでに発生した失敗に対して、どのような対策を行ったことがありますか？あてはまるものを全て選んでください。

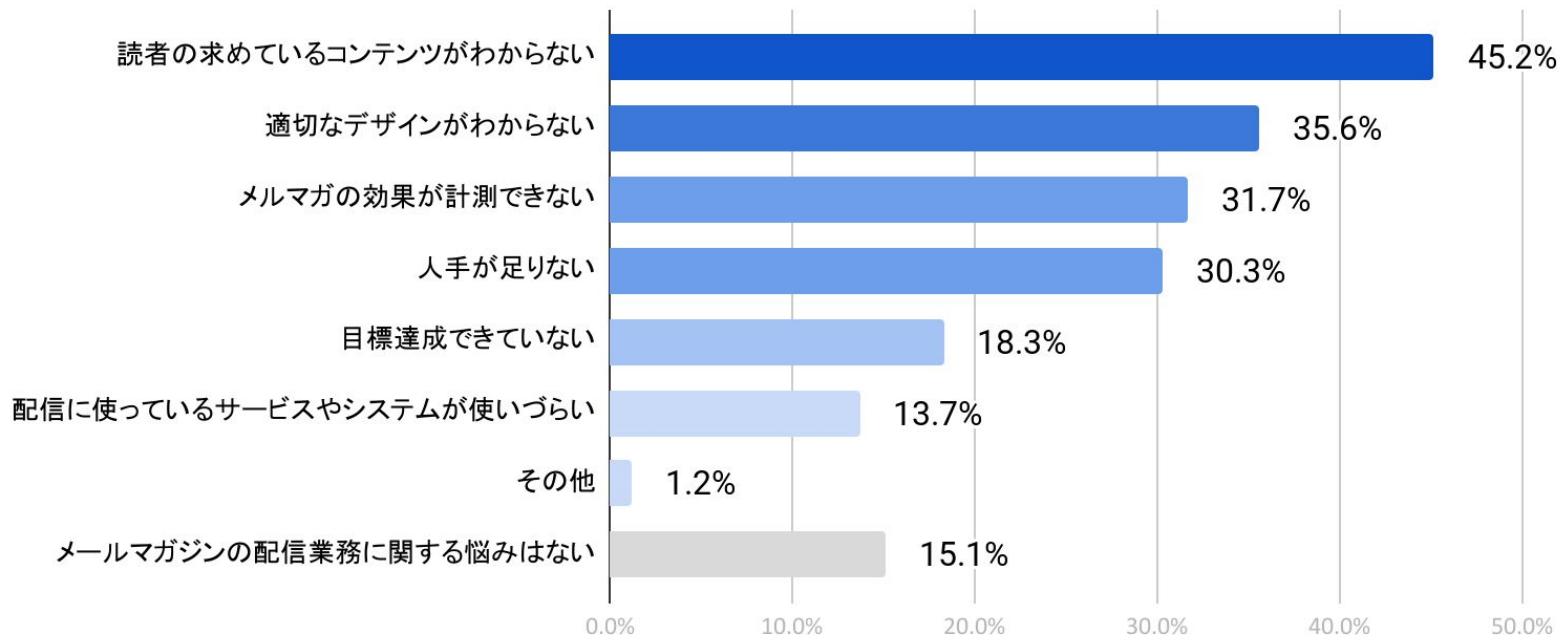
※失敗に関する全ての質問において「失敗をしたことがない」と回答した人は、本設問を回答対象外としています。



POINT

- 1位は「チェック人数を増やした」で57.1%だった。
- 2位は「マニュアルやチェックリストを用意した」で50.1%だった。
- 「対策を行わなかった」という人も9.6%いた。

Q. メールマガジンの配信業務に関するお悩みはありますか？あてはまるものを全てお選びください。

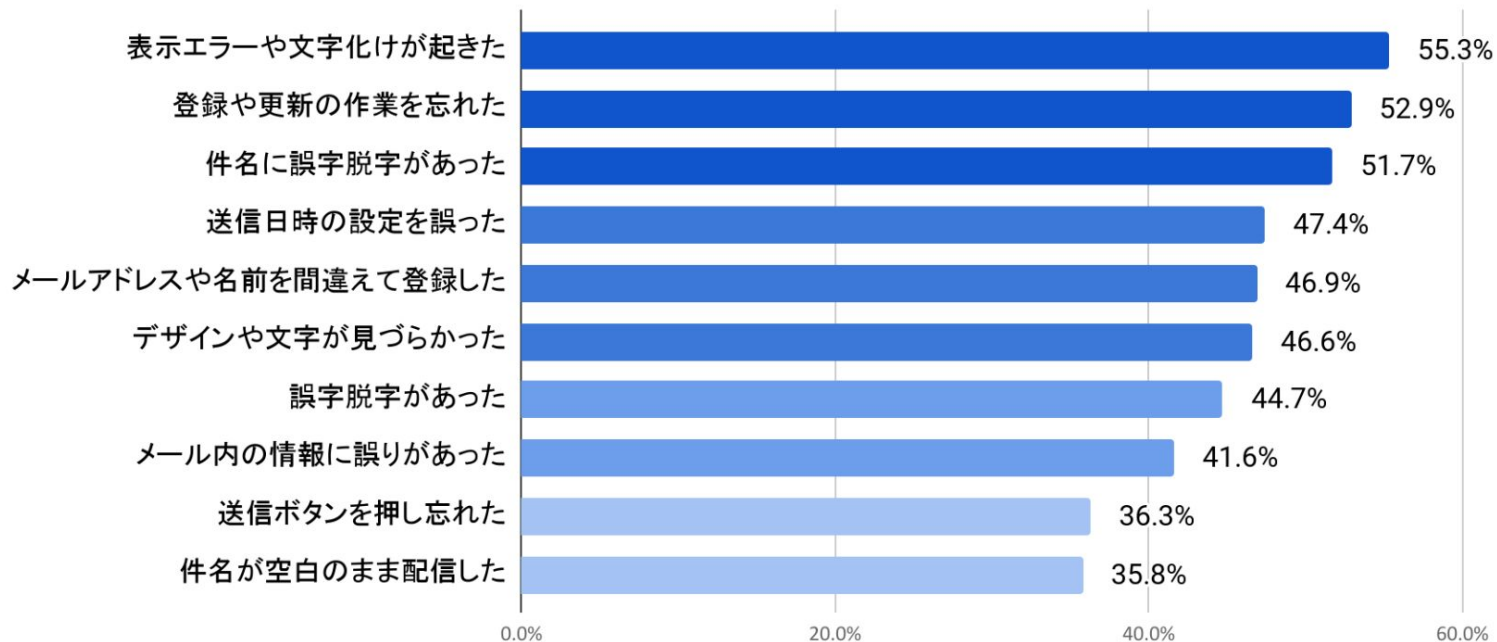


POINT

- 1位は「読者の求めているコンテンツがわからない」で45.2%だった。
- 2位は「適切なデザインがわからない」で35.6%だった。
- 「その他」の回答としては「書くのが大変なのでやめた」「記事にするネタが尽きてしまう」「リーチが不透明」「あまり費用対効果が見られなかった」があった。

失敗談の総合ランキング

各設問の回答結果を元に、経験したことがある回答者の割合が多い失敗談を順位付けした。



POINT

- 1位は「表示エラーや文字化けが起きた」で回答者のうち55.3%が経験していた。
- 2位は「登録や更新の作業を忘れた」で回答者のうち52.9%が経験していた。
- 3位は「件名に誤字脱字があった」で回答者のうち51.7%が経験していた。



BENCHMARK

株式会社ベンチマークジャパン

東京都千代田区霞が関 1-4-1 日土地ビル2F



※調査データの無断転載は禁じます。