

# ファンクラブ会員へのメールマガジンを SendGridで確実に&効率的に配信

コストをできるだけ抑えながら、メール配信サービスをスムーズに移行  
ITの力で現場の業務改善を支え、DXの一端を担う

SNSを使ったコミュニケーションや情報発信が一般的となった現代において、商品や企業のファンは大きな販促力を持つプロモーターであると言えます。そんなファンを育成するために欠かせないツールのひとつが「メールマガジン」です。ダイレクトに、かつ定期的にユーザーに情報を届けることで繋がりを強化し、また反応を得ることでマーケティングにも役立てることができます。今回は、そんな「メールマガジン」の配信サービスとしてSendGridを活用している事例をご紹介します。



[ 株式会社マस्या ]

■ 本社所在地

〒519-0594  
三重県伊勢市小俣町相合1306

■ 設立

昭和40年9月

■ 事業内容

ロングセラー商品「おにぎりせんべい」「ピケエイト」などの米菓製品を、東京、名古屋、大阪、福岡の営業拠点を通して全国に販売しております。

メールマガジンの制作時間

約半分

到達率

90%以上

開封率

30%以上

## ファンとの絆をより深めるため メールマガジンの効果測定を検討

三重県伊勢市に本社を置く株式会社マस्याは、1965年創業の老舗米菓メーカー。看板商品である『おにぎりせんべい』は、ころんとした三角形と甘辛い醤油味が特徴で、地元を中心に定番のお菓子として長く愛されています。その人気は根強く、公式ファンクラブも設立されているほど。同社ではファンクラブ会員へのメールマガジン配信にSendGridを利用していますが、なぜSendGridを導入することになったのでしょうか？運営を担う株式会社マस्या営業本部の伊藤真侑氏にお話を伺いました。

『おにぎりせんべい』の公式ファンクラブ『おにぎり倶楽部』は、10年ほど前に立ち上がりました。2019年にファンクラブサイトを刷新し、ファンの方々が楽しくコミュニケーションを取れる場所を目指し、投稿コーナーや会員限定オンラインショップの運用、オンライン工場見学などのイベントやニュースの告知を行っています。現在の会員数は約1万人で、週に2回ほどメールマガジンを配信しています。しかし以前使用していたメール配信サービスでは、メールが届いているのかどうか、キャンペーンのURLはクリックされているのかなど効果測定ができず、一方的に送ったまま、という状態が長年続いていました。しかし今後ファンクラブ会員の満足度をもっと上げていくためには、メールマガジンの効果や反応を可視化し、内容をブラッシュアップしていく必要があると考え、新たなメール配信サービスの導入を検討することになりました。」



営業本部 伊藤 真侑氏

## [ 導入事例 ]

### 充実した機能とコスパの良さがSendGrid導入の決め手に

その後どのような経緯でSendGridが採用されたのかを、営業本部の松井智咲氏は次のように語ります。

「メール配信サービスを検討するにあたり、要件は大きく4つありました。」

まず、自社サーバーを使用するオンプレミス型ではなく、クラウド型のサービスであること。コストをできるだけ抑えたかったので、カスタマイズ性よりも導入のしやすさを求めています。

そして、開封率の測定ができること。顧客満足度の向上やマーケティングにメールマガジンを活用するために、効果測定がきちんとできる状態を目指しました。

次に、送信専用のアドレスではなく、そのまま返信もできるようなアドレスの設定ができること。前述したマーケティングの観点からも、顧客からの声を集めやすかったのがその理由です。

最後に、HTMLメールが作成できること。以前使用していたメール配信サービスはHTMLメールの編集機能がなく、タグを使って作成する必要がありました。ファンクラブのメールという媒体の特性から、会員が楽しく読みやすい視覚的な訴求のために、HTMLメールの編集が手軽にできることはマストでした。

実は、上記のポイントをすべてクリアしたサービスは他にもいくつかあったのですが、世界規模で導入実績があり、コストパフォーマンスが高いという点でSendGridを選択しました。また比較・検討を進める中で、Twilio社の担当が親身にサポートしてくださったことも、安心して導入できた大きな理由です。」



営業本部 松井智咲氏

### 制作&配信時間を大幅カットHTMLメールの作成もスムーズ

「導入決定から1か月ほどでメール配信サービスの切り替えが完了しました。懸念していたHTMLメールの作成についても、ドラッグ&ドロップでモジュールを組み合わせて編集ができるため、直感的に操作しやすく、すぐに慣れることができました。まだ運用開始から2か月程度ですが、制作時間は以前の約半分程度に削減されています。また、今までは制作したメールをテスト送信し、チェックと修正を何度も繰り返してから配信していましたが、SendGridならPCやスマホで表示されるイメージをあらかじめ確認できるため、その手間もかかりません。制作から配信までの作業時間が大幅に短縮できたことで、他の業務に集中して取り組めるようになりました。」

また、当初の目的であった効果測定に関しては、開封率や到達率をリアルタイムで確認することができます。開封率は常に30%以上を超えており、皆さまに『おにぎり倶楽部』をご愛顧いただいている手ごたえを改めて感じています。リンク先への遷移率も確認できますので、今後のマーケティングにぜひ活かしていきたいですね。

現状顧客データは別のシステムを使用しており、直接連携させていませんが、抽出したCSV形式のリストを一括で読み込ませているため、それほど不便さはありません。ただ、ユーザーインターフェースが英語のみである点には少し戸惑いました。ブラウザの翻訳機能でカバーしていますが、まだ使ったことのない機能もあるので今後はもっと活用していきたいです。」

### グループ全体での業務効率化をITの力で押し進める

SendGridの導入をはじめ、様々な分野でデジタル化を進めている株式会社マサヤ。グループ全体の情報システムを統括するCIOの神山大輔氏に、今後の展望について伺いました。

「私たちマサヤグループは、米菓の製造・販売を行っている株式会社マサヤを中心として、高齢者支援サービス事業、ホテル事業、ブライダル事業、海外事業など様々な業種・業態のグループ企業を抱えています。どのようなビジネスモデルであっても、業務プロセスの効率化は必須です。特に米菓は今後急激に需要が増えることは想定しづらいため、利益を出すためには現場の無駄を少しずつ省き、改善を重ねていくことが求められます。そのためには、RPAをはじめとするITを活用したDX推進が急務であると考えています。」

西日本では『おにぎりせんべい』は非常にポピュラーなお菓子ですが、東日本ではまだまだというエリアもあります。全国的に認知度を高めていくためのブランディング戦略の土台作りとして、すでにご愛顧いただいているファンの方とコミュニケーションを深めることは重要です。SendGridでメールマガジン配信業務を効率化し、効果を見る化できたのは大きな一歩でした。この事例を足掛かりに、その他の業種も含めグループ全体でのDXをTwilio社と共同で進めていきたいですね。」



CIO 神山大輔氏



Twilioはビジネスコミュニケーションの未来を切り開き、Web、デスクトップ、モバイルソフトウェアへの電話、VoIP、メッセージングの統合を可能にします。全世界で数百万人の開発者が、Twilioを使用してコミュニケーションの魔法を紡ぎ出し、ヒューマンエクスペリエンスを改善しています。

Twilio Japan

〒151-0051

東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクスクエア新宿 16F

[www.twilio.com/ja](http://www.twilio.com/ja)

GLOBAL SCALE,  
GLOBAL PRESENCE

14か国に24のオフィスを展開しているTwilio