



レポート

株式会社コンビーズ

「災害及び災害復興時におけるメールマガジンについて」

株式会社コンビーズでは、2011年3月11日に発生した「東北地方太平洋沖地震」にあたり、復興のための支援、及びこの災害を経験した私たちの言葉を未来へ受け継いで活かしていくための活動として、弊社サービス「コンビーズメール」「コンビーズメールモバイル」をご利用の皆さまへ「災害及び災害復興時におけるメールマガジンについて」と題した、経験談やご意見の募集をいたしました（期間：2011/4/11～5/31）。

本レポートにて、ご利用者の皆さまより頂戴したメッセージ（全20件）を公開させていただきます。なお、投稿メッセージ1件あたり、弊社より10500円を義援金に追加して寄付させていただきました。

※ 弊社の情報管理規定に則り、ご利用者様の個人情報等に当たる情報を伏せさせていただくなどの修正を行っております。何卒、ご了承ください。



震災直後のメルマガ発行は自粛しました。不謹慎だからというのではなく通信の混乱の中で、一方的に送られてしまうメルマガは、不必要な通信になる可能性があったためです。PC用メルマガ、携帯メルマガと分けていても、実際には携帯へ転送設定をしている方もおり、あの状況ではメルマガは発行できませんでした。3週間後にメルマガ配信を始めましたが、今も、まだ通信網が100%改善していない。余震でたびたび通信制限がある中ではどこまで配信していいものかとても不安です。その間はツイッター、フェイスブック、ミクシーなどのSNSでの発信が増えました。

当社は発刊を1週間お休みしました。正直読者様のお住まいが解らない以上、どのくらい発刊しないという判断に迷いましたが2週間目からは通常の生活に少しでも近づけたらと思いましたので思いきって発刊しました。たまたまプレゼント当選の発表でもあったのでかなりの方にクリックして御覧になって頂けました。

そもそもとても大きな、誰しもが未経験の事象なので、メルマガだけでなく、他メディアや企業、政府にとっても初めての体験。再度、同じレベルの災害が起きる事を想定する事は願わくは避けたい事ですが、備えることを怠っていた事が露呈したという側面もあるので、御社の試みは意味があると思います。弊社でも本日(2011/4/13)からメルマガを再開する事に致しました。楽天では東北への配信、携帯への配信を停止していましたが、自粛の程度も難しいと考えさせられ、判断が難しいと痛感しています。緊急時のメルマガのあり方というのはなかなか想像できませんが、即時性があり、情報の正確性(情報の出所)がどんな形でも信頼性のあるものになれば良いと思います。

全国のお客さんへの配信になるため、震災直後はメルマガは出しませんでした。今も、食べ物や行楽などの話題はさけて、できるだけシンプルな内容を送っています。「！」や「♪」などの強調する文字を使わないようにしています。震災直後にメールマガジンが果たせる役目というのは、配信を自粛することでインフラを少しでも開けることかなと思いました。



発行しているメールマガジンのトップに囲みで被災者へのお悔やみの文章を入れました。
内容的には、特に変更はありませんでした。

弊社では、3/16に日本赤十字社の東北関東大震災義援金へささやかながら
寄付をさせていただきました。
今後も引き続き、微力ながら収益の一部や自主イベント時に募らせていただいた
ご来場者の善意を寄付させていただきます。
他、実行したことは、支援物資（インスタント食品）の呼びかけに応じたやメルマガ配信を
自粛させていただいた等がございます。

<被災地のみなさまへ>

震災から1ヶ月が経った今日でも、余談を許さぬ状況が続いていますが
皆で知恵を出し合って、負けないで生き抜きましょう！！ 応援しています。

下記を感じたことでございますので、ご検討いただければと考えております。
地震前にメールニュースを発行手配しました。
地震発生後に発行停止の作業を忘れ、時間通りに発行されてしまいました。
メールニュースという媒体の性質上、その内容は告知や宣伝が大半を占めると思います。
弊社では非常時に不謹慎だというお叱りを数件お受けしました。

貴社にお願いしたいのは「災害が発生した場合には発行予約をすべて停止します」という
メールを顧客様に送り、発行を希望される方には再度発行手続きをする等の流れにするべきかと
感じました。

ぶしつけな感じになってしまいましたが、このような事態はそうそうないと思いますので、
上記の流れが必要かどうかはご検討いただければと思います。

モバイル版は立ち上げ中のため、特に動きはありませんでしたが、
PC版でお悔やみのメッセージを送りました。

災害にあわれた方に役に立つメールマガジンをと考えました。
ユーザー様が今必要としている情報を提供できることが大切なことだと思います。



この度の東北地方太平洋沖地震。被災されたみなさまに、心からお見舞い申し上げます。

フードソムリエでは、「今私たちに出来ること」として3月12日登録している全国のプロ料理研究家220名にメールマガジンを通じて呼びかけを行い、「節電・節エネレシピ」を募集しました。4月14日現在、これにこたえる形で、189件のレシピが作成され、公開されています。

この数は今後もますます増えていくことと思われます。

また、その後も被災地にいる料理研究家から「火をつかわない離乳食」「ガスを使わない料理」「水をあまり使わない料理」など、様々な現地ニーズをヒアリングし、メールマガジンで呼びかけを行い、それに応えるレシピを作成してきました。レシピを作った料理研究家は「私たちは何ができるのか?」という思いを、少しでも形にすることで心を落ち着けることができたとの連絡も。同様に、被災地に送る「手作り食品」の募集も行い「チームむかご」さんを通じて被災地に食料を送ることができました。

現在は、各料理教室で「節エネ料理教室」などが開催されており、その一覧ページを作成するなど、夏の電力不足に向けた対策を講じております。

また、これらの集約された情報はやはりメールマガジンを通じて一般の登録ユーザーにも届けられました。

料理家のみならず、登録ユーザーのみなさまも一緒となって「食を通じて今出来ること」を考えることができているのではないかと思います。一人ひとりの力は小さいですが、今後も力を併せて、なんらかの形で被災地のお役に立てればと思っております。

被災地である福島県からメールマガジンを発行しております。

当社では、地震発生後の3月14日に読者様への状況報告として、弊社社員の安否情報および周囲の被災状況の詳細をメールマガジンにて発信しました。

21日には、新たに分かってきた被災状況の報告と同時に、義援金の呼びかけをさせていただきました。

その後も、被災状況や復興についての状況、義援金の呼びかけを織り交ぜてメールマガジンを発行しております。

通常は読者が情報を受け取るのみの一方通行になることが多いメールマガジンですが、多数の読者様から励ましのお返事をいただいております、復興への励みになっています。

また、実際にお返事をいただくことで、被災者と非被災者の間にある意識の違いを実感することができたことも大きな収穫だったと思います。

<http://hnds.jp/> コチラで、被災地の状況を公開しています。

多くの方に知らせていただければ幸いです。宜しくお願い致します。



災害時において、家族、親類、知人の安否情報、被害状況を知りたい中、特に災害初期段階においては携帯電話等の発信も規制される状態でのメルマガの役割は皆無に等しく、復興段階におけるツールである事を改めて認識した。

事実、各企業においてもメルマガの発行を見合わせており、同時にメルマガ内に記載する内容を良く吟味しなければならず、販促としてのツールの利便性がある一方で、一方的な情報の発信においてはメルマガは有効的では無い様に思える。

又、災害時において複数の企業が同時にメルマガを発行したと仮定した場合には、災害時という通常の心理状態では無い状態において、どれが信頼出来る情報が分からず、かえって混乱を増す可能性も否定出来ない。

しかしながら携帯電話のGPS等を利用した、より地域性も踏まえたメルマガの発行、例えばある地域における災害後の安否情報を一斉配信する。又、炊き出し情報を一斉配信する等、メルマガの有効活用もまだまだ模索出来るのではないかと考える。

最後に、被災者の方々は頑張らないで欲しい。

頑張れという言葉は時に重く押し掛かるからです。

1年後でも2年後でも少しずつ、何か一つでも新しい幸せを見つけて頂きたいと心より思います。

3月末配信のメルマガでは被災された方へのお見舞いのコメントを冒頭につけ、メルマガの内容も案内予定だったセールのお知らせを自粛しました。(その案内はセール開催1週間前のぎりぎりのタイミングで配信予定、セール内容も売上の一部を赤十字へ寄付するチャリティーセールに変更。

「自粛よりも普段どおりの生活を送ることが復興の足がかりになると信じて」とセール開催のご理解とご来店を呼びかけさせていただく予定です)

義援金付きのアンケートとは素晴らしいですね。これは回答せねばと思いました。

先の通り、通常通りの経済活動を行うことが私たちに出来る復興の足がかりだと思っています。

東日本大震災により被害または被災を受けられた皆様方に、心より哀悼の意を表すると共に心よりお見舞い申し上げます。

「私たちができる」「私たちなりの支援」として、震災でも多くの命を救われた医療従事者の方々に感謝の意を表して、普段開催する医療技術セミナー(ネット配信)を無料にて、ご提供させていただきたいと思います。計画停電からの電車発着本数の減少や突然の勤務時間の変更で、東京での会場セミナーが受講できない方も多くいらっしゃるかと思います。どこでも受講可能なネット配信、いつでも受講可能なオンデマンド配信をご利用いただくことで、これからの医療、これからの日本に、少しでも貢献したいと思います。



弊社では、新製品紹介とひと言コラムという内容でメールマガジンを発行しています。ビジネスのためのメルマガですが、読者と筆者の信頼関係の上に成り立っており、今回のような事態に対しては、重要な発信ツールとなっています。支援には、短期的な支援と長期的な支援がありますが、弊社ではメルマガで長期的支援についての必要性を地震発生直後からコラムで訴えてきました。

また、むやみな自粛はかえって支援を妨げるものになることなども伝えてきました。

弊社メルマガは、休刊は一切せず、いつも通りに発行し、また新製品紹介なども継続して行っています。

これも、企業活動の活性化が長期的な支援にとって極めて重要であり、日本を元気づける源となると考え、自らが安易な自粛を避けているからです。

このようにビジネスとしてのメルマガであっても、日頃のお客様との関係によっては、意思や考えを的確に伝えることのできる有効な手段となるのではないかと考えます。

情報を発信する立場として、震災1週間後に初めて発行したメルマガでは、普段掲載している内容を少し控えめにし、震災に関する情報のリンク集にしました。当時、様々な情報が行き交っておりました。私達はネットに精通する者として、仲間達からの情報も含め、様々な情報源を持っているので、それほどの混乱はせずにはいましたが、一般の方はそうではありません。ですので、本当の情報が掲載されているサイト、デマだという確信が持てる情報の掲載されているサイト、震災後に役立つサイトなどを紹介しました。今では、通常の内容のメルマガを発行していますが、編集後記では、今の気持ちとか、最新の情報とか、心構えなどなどを書くようにしています。

震災後、メールマガジンの発行はしばらく控えました。が、多くの仲間が義援金募集などの支援活動を始めたこと、メルマガを読んでいた方々から「発行を待っています」という声をいただき、すぐに発行を再開しました。連日、壮絶で悲しい報道が流れる中、被災地ではない土地に住む私たちができること、日本の為に、被災者の方の為にできることを考えてメルマガを書かせていただきました。メールマガジンでも義援金や支援物資についての情報を伝え、多くの方にご協力いただくことができました。いまだ続く余震に、原発、経済的な2次被害など、日本全体にも影響する苦しい状況がありますが、私たちは支援活動や消費活動を継続し、情報に振り回されずに地に足をつけて活動していきたいと思っています。



地震が起きた日に定期のメールマガジンを発行する予定でした。

しかし、事態の重大さに普段の配信を中止しました。

情報を集めているとインターネット回線が電話やメールよりもつながりやすいことがわかり、翌日昼にグーグルさんの災害伝言板のお知らせをさせていただきました。

実際にクリックは多かったです。そのときに出来るだけの希望のある言葉を配信しました。

もしインターネットがつながっているのであれば少しでも手助けになればの思いでした。

地震による配送遅延も予想されましたし、当店から運送会社さんへの問い合わせが出来ない状況になり、お客様自身でのお荷物問い合わせをお願いしました。

パソコンでのメールマガジンなので、見られるかた限定にはなってしまいますが、3月中は内容を震災に配慮させていただきました。早めに通常のメールマガジンに戻す時期を悩みましたが、被災地域以外の自粛モードを取り払いたく、4月から通常モードへ変更し配信しています。被災地のかたが少しでも元気に生活をおくれる日がくることを願っています。

今回の震災において、メールマガジンで顧客向けに当店の被害状況と営業時間などを広く告知できたことは、大変重要でした。計画停電の際には、サーバーが止まってしまったこともあったので、その事前告知も行うことが出来ました。

また、当店の場合震災1週間後に1本ワインご購入に対し50円の義援金寄付を決定しましたが、その告知においても、メールマガジンの重要性は大きなものでした。

メールマガジンをスパムにせず、重要な情報伝達の手段として行えるようにするのは制作配信側の倫理観も重要な要素となります。

あまりにひどい内容のものであれば、ゲート・キーパー（御社）側が配信を停止する等の対策を講じるのも非常時対策として考えなければならないと思います。

様々な情報発信手段があるなかで、メールマガジンがこの災害及び災害復興にあたって、良い事も悪い事も含め、どのように存在したのか、また存在できるのか。そのことをきっちりと記録し、考えていくこと。それが、メール配信サービスを長きにわたり提供してきた弊社の責務であり、社会に対する貢献であると考え、このメッセージ募集企画を実施いたしました。

弊社では、皆様よりお寄せいただいた貴重な経験談やご意見を踏まえ、今後のサービス運営に取り組んで参ります。具体的な取り組み内容につきましては、今後、弊社サービスサイト等で、順次ご報告させていただきます。

株式会社コンビーズ