

携帯メール配信システム
「マメール」

管理者様のための
基礎知識



初版：2009/10/22

有限会社オムニシステム
代表取締役 野村良平

Copyrights© 2009 OMNI SYSTEM INC. All rights reserved.

有限会社オムニシステム	http://www.omni.ne.jp/
携帯メール連絡網のマメール	http://www.mamailcn.com/
携帯メール集客のマメール	http://www.mamailsp.com/

もくじ

内容

はじめに.....	3
メールを送信することができない.....	4
カラメールを送信することができない.....	5
接続できません…送信できません…が表示される.....	6
Service Temporarily Unavailable…が表示される.....	7
Mail System Error…が返信されてくる.....	8
HTML 形式やその他複雑な形式のメール…が返信される.....	9
複数のアドレスを指定されたメールを…が表示される.....	10
入会お礼メールが返信されてこない①.....	11
入会お礼メールが返信されてこない②.....	12
入会お礼メールが返信されてこない③.....	13
入会お礼メールが返信されてこない④.....	14
入会お礼メールが返信されてこない⑤.....	15
プロフィール入力画面、開封確認メールが表示されない①.....	16
プロフィール入力画面、開封確認メールが表示されない②.....	17
プロフィール入力画面、開封確認メールが表示されない③.....	18
プロフィール入力画面が古い設定のまま表示される.....	19
メールが届いたり届かなかったりする①.....	20
メールが届いたり届かなかったりする②.....	22
メールが届いたり届かなかったりする③.....	24
メールが届いたり届かなかったりする…携帯会社の見解.....	25
ちょっと変わった事例.....	26
終りに.....	27

はじめに

携帯電話の端末操作を行っているときに発生するエラーは以下のようにさまざまな要因が関わっています。表示されたエラーがいったいどこで発生しているのかをある程度見極めることによって、早期解決に役立つ場合があります。

1. 携帯電話本体の機器・装置の問題
2. 携帯電話の基地局（アンテナ局）の問題
3. 携帯電話会社のサーバー（コンピュータ）の問題
4. 携帯会社のサーバーとマメールのサーバー間の伝達の問題
5. マメールのシステムの問題

端末での操作を完了してからエラーが発生した時間でおおよそ1～5 のどのエラーが原因となっているかを判断できます。

上記のエラーの要因項目はエラー発生までの速度が速い順になっております。つまり、操作してからすぐに発生するエラーは携帯電話本体の機器の問題や基地局（アンテナ局）によるものが多く、しばらく経ってから発生するエラーは携帯会社のサーバーやマメールのシステムで発生したものが多いたずです。

携帯電話の設定を変更するということ…

携帯電話機器の設定や迷惑メール設定などのサーバー上の設定を、持ち主ご本人の代わりに設定し直してあげることはできません。それは設定そのものがパスワードで保護されているからです。

事前にお近くの携帯ショップ（ドコモ、au、ソフトバンク、ウィルコム等）のお問い合わせ先の電話番号を調べておき、お問い合わせ、または持ち込んでいただくことをお勧めしていただいた方が早く解決する事例がほとんどです。設定で悩んでいる方をはやく解決させてあげるためにも、ご準備されることを推奨いたします。

このドキュメントは携帯メール連絡網システムのマメール、または集客メール・販促メールのマメールをご利用いただいているご契約者様のためにご用意させていただいたドキュメントです。

このドキュメントをご覧いただくと、会員に入会できない方が発生したときの管理者の方の対処方法やメールが届かない人が発生しているような場合の対応がよくわかるようにご説明させていただいたつもりです。ぜひ管理者様の傍らに置いていただき、連絡網のメンバーもしくはメール会員の方々にスムーズな対応を行っていただければ幸いです。

このドキュメントに記載されていることは、とても流動的で携帯会社の動向に非常に影響を受けますことをあらかじめご了承くださいませよう願ひ申し上げます。

またこのドキュメントに関するご意見等も随時お受けいたしております。弊社サポート窓口へメールにてお問い合わせください。

メールを送信することができない

【症状】

送信するボタンが表示されない、送信する画面までたどり着けない、といった症状の場合に該当します。

【確認】

お手持ちの携帯電話はインターネットに接続するための契約をしていますか？契約をしていない場合はメール機能を使用することができません。

確認するには「お持ちの携帯電話で今までにメールを送信したり、ご覧になったりしたことがありますか？」と尋ねてみてください。

メールやホームページを利用するには Web 利用契約と毎月利用料が徴収され、領収書に記載されているはずですが、これらの痕跡がない場合はインターネットができませんのでメール機能が利用できず、マメールの会員になることはできません。

【対応】

メール機能および Web 機能が使える契約をしてもらう。

操作方法は携帯メーカーや機種によって違います。操作がわからない場合は付属のマニュアルをご覧になるか、携帯をお買い求めのショップへお問い合わせください。

カラメールを送信することができない

【症状】

本文欄が空欄のままだと「送信ボタン」が表示されない、またはクリックできない。

【確認】

一文字でも入力すると「送信ボタン」が表示される、またはクリックできるようになる。

【対応】

携帯電話でメールを作成しているとき、本文の欄をカラにしたままメール送信することを許可しない機種 of 携帯電話があります。これは誤って送信してしまわないようにするための仕様だと思われます。

このような場合は本文欄に何か文字を入力すればよいのですが、マメールの場合は「入会」の二文字を入力してから送信すればカラメールと同じ扱いで動作してくれます。

マメールのメールアドレスへ送信するメールの本文の先頭の2文字が「入会」となっている場合、いつでもカラメールと判断しますので、例えば「入会できているのですか？」というようなメールを送信しても、カラメール入会しようとしていると判断されますのでご注意ください。すでに入会済みの方がカラメールを送信すると「会員メニューメール」が返信されます。

接続できません…送信できません…が表示される

【症状】

携帯電話からカラメールを送信前または直後、ほとんど間をあけないで「…接続できません…」 「…送信できませんでした…」のようなメッセージが表示される。

【確認】

このような症状の場合、基地局（アンテナ局）の一時的な混雑が疑われます。

この現象は、「基地局の数が極端に少ない地域」、または「基地局の性能が極端に低い地域」、「花火大会や大晦日などで非常にたくさんの人が同時に携帯電話を使用している時間帯」など、これらの1つまたは複数が組み合わさった状況で発生する可能性があります。（ただし、弊社のユーザー様でも数例しか確認されておりません）

携帯電話の基地局の能力が、近くにいるすべての携帯電話ユーザーの要求に応えられない状況に陥っているのです。このような状況は携帯会社が威信にかけて随時グレードアップを行っておりますので、最近では本当に極端な状況でない限りは発生しないようになってきています。

携帯電話の端末自体が表示するエラーなのですぐに表示される場合が多く、携帯電話の端末によっては送信する操作自体ができないような場合もあります。

【対応】

しばらく（数秒から数分）してからもう一度やり直せば正常に送受信することができます。

Service Temporarily Unavailable…が表示される

【症状】

メール内部の「プロフィール入力リンク」や「開封確認リンク」「アンケートリンク」など、Web にアクセスしようとした際に表示される場合があります。

この状況はマメールのサーバーが一時的に混雑した状況にあり、リクエストに応答できない状態であることを表しています。

【確認】

リクエストがマメールのサーバーまで到達してから発生しますので、リンク（URL）をクリックしてしばらくしてから発生します。

アンケートや開封確認メールなどを一斉に配信した直後には発生しやすいといえますが、弊社では高性能なサーバーを準備させていただいておりますので、基本的には発生しにくいはずです。

【対応】

一時的にサーバーが混雑しているだけなので、しばらく（数秒から数分）してからやり直せば正常に回答されるはずです。

Mail System Error…が返信されてくる

【症状】

このエラーは「Mail System Error – Returned Mail」のような英文の件名で返信されてくる場合もあります。

これは携帯電話での送信先のメールアドレスの入力ミスによるもので、宛先が存在しないメールアドレスに対してメールを送信した場合に発生します。

【確認】

メールアドレスの間違え方によって、エラーを返信してくる元になるサーバーが異なりますのでエラーメールの到着は数秒から数時間かかって返信されてきます。また、エラーメッセージも異なります。

場合によってはエラーメールの到着が通知されない場合もありますので、しばらく経っても何の音沙汰もないときは、メールが届いていないかどうかを確認するために携帯電話を操作して「センター問い合わせ」等を実行してみてください。

【対応】

メール送信画面の宛先欄に入力したマメールのメールアドレスをていねいに確認してみてください。必ず間違いが見つかるはずです。

よくある間違いとして「スペースが入っている」「ピリオド ”.” が、カンマ ”,” になっている」などがあります。

メールアドレスを修正して再度送信し直してください。

HTML 形式やその他複雑な形式のメール…が返信される

【症状】

このエラーは通常のメール形式とは異なる形式でカラメールを送信した場合等に発生します。

【確認】

マメールのサーバーが返信するエラーですので、メールを送信してからしばらく経ってから発生します。

【対応】

通常のメール形式とは異なる形式とは、最近の携帯電話ではデコメなどと呼ばれる「動きのある画像や顔文字を張り付けたメール」のことです。このようなメールの形式を HTML 形式と呼びます。

本文欄がカラであるにもかかわらずこのエラーが発生する場合は、携帯電話の自動署名機能をご確認ください。自動署名機能とはたとえばメールの本文の最下部にいつも自動的に自分の名前やキャッチフレーズのようなものを付加する機能で、この自動署名の文字列の中に前述した「動きのある画像や顔文字を張り付け」していると、送信する時はカラのメールでも、自動的に署名が付いて HTML 形式となってしまうのです。

このような場合はこの「自動署名」機能をオフにしてからメールを送信していただく必要があります。

PC からカラメールで入会する場合にこのエラーが発生する場合は、「書式」の設定を「リッチテキスト (HTML)」ではなく、「テキスト形式」と設定し直してからカラメールを送信してください。

マメールでは「動きのある画像や顔文字を張り付けたメール」などは排除する仕様になっています。その理由は携帯各社でのそれらの画像や顔文字に互換性が完全に保証できないということと、受信者の携帯の機種によってはご覧いただくことができない場合があるという点、送信するメールの容量が一気に増大して受信者のパケット代の負担が大きくなることが挙げられます。表現力豊かなメールを作成できるかもしれませんが、受信者は強制的な受信を余儀なくされてしまうという点を配慮してのことです。

複数のアドレスを指定されたメールを…が表示される

【症状】

PC や携帯電話でメールを送信するとき、送信先のメールアドレスを入力する宛先欄には複数のメールアドレスを入力することができるものがあります。

そのような機能を使った送信されたメールをマメールのサーバーが受け取った場合に発生します。

【確認】

マメールのサーバーが返信するエラーですので、メールを送信してからしばらく経ってから発生します。

【対応】

マメールではこれらの複数のメールアドレスを指定した宛先欄は、本当に本人の意思で入会しようとしているかどうか判断できないため、受付しないようになっております。

メール送信画面で宛先欄にはひとつのメールアドレスのみを入力していただき、送信していただきますようお願いいたします。

入会お礼メールが返信されてこない①

【症状】

会員になろうとしている方がカラメールを送信したが、全く応答がない状態です。

【確認】

無反応です。何も起こりません。

【対応】

通常はカラメールで入会手続きを行うと、数秒後にはマメールのシステムが入会お礼メールを返信しています。

その返信のタイミングでたまたま電話（音声通話）を受けたり、基地局のアンテナがちょっとした混雑や環境の影響でメール到着の通知を後回しにされるような現象が発生したとき等に、入会お礼メールを受け取っているのにその通知のみを受け取れない場合があります。

ですから、しばらく待っても入会お礼メールが届かない場合、まず最初に確認することは受信メールが滞留していないかどうかを問い合わせる操作を行なうことです。多くの場合この機能は「センター問い合わせ」「メール問い合わせ」というような名前の機能になっていますので、この機能を使って滞留しているメールの受信を試みてください。

操作方法は携帯メーカーや機種によって違います。操作がわからない場合は付属のマニュアルをご覧ください。携帯をお買い求めのショップへお問い合わせください。

入会お礼メールが返信されてこない②

【症状】

会員になろうとしている方がカラメールを送信したが、全く応答がない状態です。

【確認】

無反応です。何も起こりません。

【対応】

携帯電話端末自体の機能で「メールの着信拒否」を設定できるものがあります。

この機能は電話帳に登録されていないメールアドレスからの受信を拒否する機能で、エラーも返信されないため、削除済み会員にはなりません。

あるときこの機能をオンにしてしまうと「最近メールが届かなくなった…」という状態になり「削除済み会員」を調べてみても削除されていない状態です。

つまり携帯端末は電話帳に登録されていない宛先からのメールを「受け取ったふりをして捨てて」いるのです。

解決方法はこの機能をオフにするか、電話帳にマメールのメールアドレスを登録していただくこととなります。

操作方法は携帯メーカーや機種によって違います。操作がわからない場合は付属のマニュアルをご覧ください。携帯をお買い求めのショップへお問い合わせください。

入会お礼メールが返信されてこない③

【症状】

会員になろうとしている方がカラメールを送信したが、全く応答がない状態です。

【確認】

無反応です。何も起こりません。

【対応】

ドメイン受信設定が有効になっていると思われます。

ドメインとは abc@mamail.jp のようなメールアドレスの、@ より右側の文字列のことをいいます。つまり、mamail.jp から送られてくるメールは受け取らない、または、mamail.jp から送られてくるメールのみ受け取る…というような設定ができるようになっています。「そんな設定をした覚えはない」と言われる方もいらっしゃるかもしれませんが、「子どもが気を利かせて設定してくれていた」なんて事例もありますのでご確認ください。

ドメイン受信設定されている場合はマメールのサーバーにエラーが返信されてくるため、登録されたメールアドレスはほぼすぐに削除され「削除済み会員」の一覧に原因が narrow として表示されます。

ドメイン受信設定は携帯電話より <http://www.mamail.jp/ds/> にアクセスしていただくとう簡単に解除していただくことができます。

操作方法は携帯メーカーや機種によって違います。操作がわからない場合は付属のマニュアルをご覧ください。それが最も早く解決できる方法です。なお、設定の変更には携帯電話の暗証番号が必要となります。

入会お礼メールが返信されてこない④

【症状】

会員になろうとしている方がカラメールを送信したが、全く応答がない状態です。

【確認】

無反応です。何も起こりません。

【対応】

アドレス受信設定が有効になっていると思われます。

先ほどのドメイン拒否とは異なり、xxx@mamail.jp と全く同じメールアドレスから送られてくるメールのみを拒否する、または、xxx@mamail.jp と全く同じメールアドレスから送られてくるメールのみを受け取る…というような設定ができるようになっています。このような場合、アドレスによる設定は無しにして、前述のドメイン設定に変更してください。

アドレス受信設定されている場合はマメールのサーバーにエラーが返信されてくるため、登録されたメールアドレスはほぼすぐに削除され「削除済み会員」の一覧に原因が narrow として表示されます。

ドメイン受信設定は携帯電話より <http://www.mamail.jp/ds/> にアクセスしていただくとう簡単に解除していただくことができます。

操作方法は携帯メーカーや機種によって違います。操作がわからない場合は付属のマニュアルをご覧ください。それが最も早く解決できる方法です。なお、設定の変更には携帯電話の暗証番号が必要となります。

入会お礼メールが返信されてこない⑤

【症状】

会員になろうとしている方がカラメールを送信したが、全く応答がない状態です。

【確認】

無反応です。何も起こりません。

【対応】

URL リンク付きメール設定が有効になっていると思われます。

URL リンク付きメールとは、メールの文章の中にクリックすることができる <http://...> というような文字が含まれているメールのことです。このようなメールは未成年を有害なホームページへ誘導したり不正請求ページへ誘導したりする手段として使われたため、携帯会社がこのような対策をとったという経緯があります。

しかし今では有害なホームページを調査する会社が存在し、その会社の努力や携帯会社との業務提携によって、有害な URL リンク付きメールのみを自動的に拒否することが可能になってきています。

しかし、「^{ぜん}URL リンク付きメールを拒否する」設定になっていると、健全なホームページの URL リンク付きメールも届かなくなってしまう。

このような場合「^{ぜん}URL リンク付きメールを拒否する」という設定から、「URL リンク付きメールを拒否する」という設定に変更してください。

すべての URL リンク付きメールを拒否する設定になっている場合はマメールのサーバーにはエラーが返信されてこない場合があります。よって登録されたメールアドレスは削除されず、一見すると正常に見えます。ただし、プロフィールは入力されていないためお名前が「会員」となっており、通常のメールは届くが URL リンクが含まれている開封確認メールは受け取れないという現象が発生しますのでご注意ください。

ドメイン受信設定は携帯電話より <http://www.mamail.jp/ds/> にアクセスしていただくと簡単に解除していただくことができます。

操作方法は携帯メーカーや機種によって違います。操作がわからない場合は付属のマニュアルをご覧ください。それが最も早く解決できる方法です。なお、設定の変更には携帯電話の暗証番号が必要となります。

プロフィール入力画面、開封確認メールが表示されない①

【症状】

プロフィール入力画面・開封確認メールの URL をクリックしても表示されない。

【確認】

Web 利用契約していない携帯端末でプロフィール入力画面を表示しようとした携帯の料金プラン等で、ホームページを見るための契約が別料金での契約になっているものがあります。当然 Web 利用契約されていない方がホームページと同じ形式であるプロフィール入力画面や開封確認画面を表示することはできません。

【対応】

あらたに Web 利用契約をしていただく以外に方法はありません。

ただ、入会お礼メールを受信できる場合はメールのやり取りはできますので、管理者がプロフィールを代行登録すれば受信者になることができます。ただし連絡網のマメールの機能である開封確認メールは読むことができないことになります。

プロフィール入力画面、開封確認メールが表示されない②

【症状】

プロフィール入力画面・開封確認メールの URL をクリックしても表示されない。

【確認】

比較的早いタイミングで「接続できません」というような画面が表示されます。

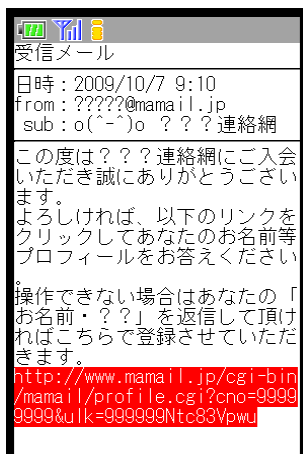
【対応】

携帯のアンテナである基地局の混雑。この現象は基地局の設備が貧弱であったり、実行の割に設置個所が少なかったり、大きなイベントで局所的に Web のリクエストが集中しているような場合に発生します。いずれにしても一時的な現象ですので「しばらく待ってからやり直す」ことで解決できます。

プロフィール入力画面、開封確認メールが表示されない③

【症状】

プロフィール入力画面・開封確認メールの URL をクリックしても表示されない。



【確認】

メールを完全に受信できていないため URL が不完全なままアクセスしようとしている

例えばプロフィールリンク付きメールは左図のような形式です。

プロフィールリンク付きメールの本文の最後尾は暗号のような文字列となっていますが、実はこの部分は非常に重要な情報となっています。携帯会社やご利用のプランによっては「一度にやり取りできるメールの文字数が短い」ため、この部分を完全に受信できない場合があります。

このような場合、最後尾の部分が不完全なまま接続しようとするわけですから、マメールのシステムは完全に情報を受け取ることができず「該当する会員が見つかりませんでした」といったエラーが表示されます。

【対応】

「続きを受信できるようになっていませんか？」と尋ねてみてください。

ほとんどの場合、受信しきれていない最後尾の部分は「続きを受信」する操作を行えば完全に受信できますので「続きを受信」の操作を行った後でプロフィールリンクをクリックすることで解決できます。

この現象は最近の携帯会社のプランの状況からみるとメールの文字制限が大きくなってきているため、あまり発生しなくなっています。

プロフィール入力画面が古い設定のまま表示される

【症状】

プロフィール入力画面の修正行ったのに、相変わらず前のプロフィール画面の表示のままになっている。

【確認】

管理者画面の「抽出配信」では新しい画面で表示されているのに、プロフィール画面が古いままになっている。

【対応】

この現象は携帯電話の「キャッシュ」機能によるものです。

携帯電話でホームページを見るとき、パケット通信のやり取りを最小限に抑え表示スピードをアップする目的で「以前にアクセスしたページはできるだけ携帯電話本体のメモリに蓄えておき、次に同じページへのアクセスがあったときは蓄えておいたメモリから表示する」という動作を行う機種があります。

つまり、プロフィール画面にいったんアクセスするとその情報は携帯電話本体のメモリに蓄えられており、プロフィール入力ページを編集した後も携帯電話に蓄えられている情報を表示するため古いページのまま表示されてしまうのです。

この状態を回避するには以下のどれかの操作を行ってください。

1. 設定で「ブラウザ履歴クリア設定」を「自動設定する」に設定しておく。
2. 開いているページで「ページ更新」をする。
3. 携帯電話の電源を切り、再度電源を入れなおし、サイトにアクセスする。

メールが届いたり届かなかったりする①

【症状】

メールが届いたり届かなかったりする。

【確認】

その方のメールアドレスに「/」「?」「+」のような文字がありませんか?、「.」(ピリオド)を連続して使用したり、@マークのすぐ左側に使用していませんか確認してください。

【対応】

メールアドレスに使用可能な文字列は RFC (世界標準) で ASCII 文字と規定されていますが、実際ところは携帯メールサーバーよりずっと昔から存在しているプロバイダのサーバーでは「相互運用性を妨げるため、避けるべきである」という理由で、利用可能な記号文字を一部のみ制限している場合が多いのです。日本の携帯電話会社はこの標準について甘く考えていたようです。そしてどの携帯会社も以下のような説明をしています。

メールのアカウント (@マークより左側の部分) に「/」「?」「+」のような文字を使用したり、「.」(ピリオド)を連続使用したり、アカウントの最後に設定すると、一部のプロバイダとメールを送受信できない場合があります。

実はこの説明、プロバイダを悪者扱いするような説明でちょっとおかしいと思っています。実際のところプロバイダは正常なのですから…携帯会社は携帯同士だけでのやり取りを前提としていたのでしょうか?

インターネットでメールを送信する場合、どのような経路でメールを届けるかを送信者は選択できません。だからこそ一部回線が故障していても柔軟に別経路を通れるため、何事もなかったようにメールを届けることができるのがインターネットの良い点なのです。

しかし、メールがさまざまなサーバーを経由して届けられることが避けられない以上、それぞれのサーバーの制限を受けることも避けられません…たとえば運悪く前述の特殊な文字を使ったアドレスの通過を認めないサーバーが経路上に存在する場合にはメールを届けることができません。この現象はメールが通過していく経路によって発生したりしなかったりしますし、何年も OK だったのに最近おかしいということも実際に確認されています。

根本的な解決はメールアドレスを以下のような書式に変更していただく以外に方法はありません。たとえ携帯会社が認めていても以下のルールを守ってメールアドレスを決めてください。また、メールが届いていない現象が確認された場合は時間を空けて再度同じ内容で送信していただくことも対策としては有効となります。

メールアドレスの先頭に英文字以外は使用不可

.(ドット) -(ハイフン) _(アンダースコア) 以外の記号は使用不可

.(ドット) を@の直前に使用不可

.(ドット) を連続使用することは不可

ドコモは2009年4月、やっとこの問題に対応したようで、新規登録分のメールアドレスではこのようなアカウントを許可しないようになっているとのこと。

メールが届いたり届かなかったりする②

【症状】

メールが届いたり届かなかったりする。

【確認】

URL リンクがついた開封確認メールは届かないが、通常のメールは届く。

【対応】

迷惑メール業者の中には携帯メールを「怪しいサイトへの誘客」のために悪用している場合があります。例えば「必ず利益が上がる方法教えます…詳しくは <http://...>」というようなメールです。これを「URL リンク付きメール」と言い、「<http://...>」の部分をクリックすると、そのサイトへ自動的に接続されてしまうというメールです。

このようなメールがあまりにも多いため携帯会社が考えた対策は、「<http://...>」が含まれているメールは全て排除しようということでした。これを「^{ぜん}URL リンク付きメール拒否」等と呼び、迷惑メール拒否機能として装備されています。

しかしながら真っ当なサイトでも同じ方法で誘客するしかないため、全面的に排除してしまうとインターネットの良さも半減してしまいます。そこで「<http://...>」を一つ一つ慎重に審査して可か不可かを決定し、その情報を使って元のメールを排除するかどうかを決めようじゃないか！という動きが生まれました。これを「URL リンク付きメール拒否」等と呼びます。

マメールに入会していただく場合、カラメールを送信していただきますと「入会お礼メール」が返信されてきて、プロフィールを入力してもらうための「<http://...>」が付いているため「URL リンク付きメール」と判断されます。もちろんマメールは不可なサイトと審査されておりませんので「URL リンク付きメール拒否」が設定されていてもちゃんとメールが届き、プロフィールを入力することができます。

しかし、その方の設定が「^{ぜん}URL リンク付きメール拒否」を設定されているとすべてのURL リンク付きメールを拒否するわけですから、カラメールを送っても「返信がない」ということになります。

しかも悪いことにマメールのシステム側からみると「URL リンク付きメール拒否」「全URL リンク付きメール拒否」の設定のために「入会お礼メール」が届かない場合、携帯会社が「この方は URL リンク付きメールを拒否していますからメールを届けられませんでした」という拒否の返事を返信してくれる携帯会社とそうでない会社があるのです。

拒否の返事を返信してくれるのであれば、その方を削除して「削除済み会員」の一覧に掲載できるのですが、拒否の返事がない場合はマメールのシステム側からみるとまったく正常に見えてしまいます。現在入会されている方を「会員一覧」でご覧になったとき、お名前の部分がいつまでたっても「会員」のままになっている方はこれが原因になっている可能性があります。

また、開封確認メールは URL リンク付きメールと判断されます。よって「全 URL リンク付きメール拒否」を設定されている方は、「通常メール」は届きますが「開封確認メール」は届かないというような現象が発生することになります。

メールが届いたり届かなかったりする③

【症状】

特定の携帯会社のみメールが届かなかった。

【確認】

届かなかったのはその時だけで、次からはちゃんと届いている。

【対応】

マメールから送信されたメールは必ず最終的には携帯会社のサーバーを通過して会員の方の携帯電話に通知されます。

しかしこの携帯会社のサーバーの処理能力には差があり、特にリクエストが集中した場合に処理しきれずに取りこぼすような状態が確認されます。

これは携帯会社の設備等の基礎体力の問題で、大量のメールを処理しきれないために発生すると考えられます。

こういった現象はほとんどの場合、携帯会社もその発生を認識することができないと考えられ、ショップに相談しても「それはあり得ない」というような返事になります。

テレビショッピングで電話注文しようとする「話し中」、または「大変込み合っています」となるのと同じ現象です。すべての注文を受け付けたいはずなのですが、処理能力を超えるリクエストがあると「後でこちらから電話し直します」とはならず、完全に無視されます。

このような現象は 1 つまたはそれ以上の携帯会社に偏って発生しますので、例えば「AUの人ばかりがメールを受け取っていない」というような現象が確認された場合は、念のため時間を空けて再度同じ内容を送信することが対策として考えられます。

メールが届いたり届かなかったりする…携帯会社の見解

ほとんどの場合マメールでのメール送信はうまくいっておりますが、まれに特定の携帯会社のみが届かない現象が確認されます。今までの説明と重複する部分もございますが、携帯電話会社は以下のようにアナウンスしています。

(以下携帯会社のホームページより抜粋)

・・・無線を利用して、メールの到着をお知らせしておりますので、ご利用者の状況によりメールを受け取れない場合がございます。地下・屋内やビルの谷間・山間部、あるいは高層ビル・高台など見晴らしの良い場所など、「電波が届かない場所」「電波が不安定な場所」においては、状況によってはメール到着をお知らせする信号を受信できない場合がございます。

同じ条件でメールを送信しても、その時点でのネットワークの利用状況などにより、メール到着をお知らせする信号を即座には配信できないことがあります。いろいろな企業や団体などが携帯電話に向けてメールを同時配信する例が増えています。イベントなどでの同時利用や企業・地方自治体での災害関連の情報を一度に大量に送信する。または、既に使われていないメールアドレスを多数含む大量メールなどの要因により、ネットワークの利用状況は同じ時間帯、同じ地域であっても常に大きく変化をしています。

一部のエリアに対してメールを多量に送信する場合は、できる限り時間をかけてゆっくりと送信してください。地域のイベントやお買い得情報、防災や防犯に関する注意喚起などのメールを特定のエリアに対して多量に配信する場合、そのエリアで一時的な無線リソースの不足などが発生し、メール全般で到着が遅れたり、電話が繋がりに難くなったりする場合がございます。

現在の無線ネットワークの仕組み上「大量かつ同時に送られてきた E メール」あるいは「特定の地域に集中した E メール」が送られてきた場合には状況により、どうしても配信の制御をおこなわざるを得ない場合があります、そのためリアルタイムな配信を保証できないのが現状です。また、通信の秘匿性と公平性により、特定の送信者からの E メールを優先的に取り扱う、ということもできません。以上のことをご了承の上、携帯電話の E メールをご活用いただきますよう、何卒宜しくお願い致します。

弊社では「多少時間がかかっても、ゆっくり送信するとかなり改善する」という事例も確認しております。日常的に特定携帯会社のみが届かない現象が散見される場合は、契約者様からのお申し出により「送信スピードを遅くする」対処をさせていただきます。詳しくは弊社サポートへお問い合わせください。

Copyrights© 2009 OMNI SYSTEM INC. All rights reserved.

有限会社オムニシステム	http://www.omni.ne.jp/
携帯メール連絡網のマメール	http://www.mamailcn.com/
携帯メール集客のマメール	http://www.mamailsp.com/

ちょっと変わった事例

最近になってメールが届かなくなった…迷惑メール設定等も全く手を触れていない…
という事例を調査していると時のこと、「削除済み会員」にその方が削除されていることが
記録されており、現象を見てみると「迷惑メールの設定のために削除されている」としか
思えません。

しかし、携帯電話の持ち主の方は「絶対に何も設定変更していない」「そんな知識さえも持
ち合わせていない」と言い張ります。

すったもんだの挙句、しぶしぶ設定を確認してみると「迷惑メール設定されている」とい
う状態でした。

じゃあいつどこで「迷惑メール設定」されてしまったのかということになりますが…あと
あとになってお尋ねしてみると、子供が夜中に携帯を持ち出して好き放題に触っていたた
め…とのことでした。

終わりに

最後までお読みくださいますと誠にありがとうございます。

このように、ほとんどの場合が携帯電話自体の設定や迷惑メールの設定や使用環境に依存しており、マメールのシステムが要因ではない場合が多いのです。

言い換えるとマメールのシステムは携帯電話会社のサーバーにメールを届けるところまでしか確認できず、それ以降については知ることができないのです。

携帯電話の設定についてお話をするとき、その複雑で頻繁に仕様が変わり判りにくく携帯会社によって違うものを冷静に判断して一人一人対応して差し上げることは至難の業です。冒頭でも申し上げましたが「お買い求めのショップへご相談ください」という対応は一見して冷たい対応のように感じられますが、実際のところ私自身もやっとのことでこのドキュメントをまとめることができたほど難解な世界なのです。

おそらくこれからもたくさんの違う事例が発生すると思われまますし、携帯会社も環境に合わせた携帯端末や方式、システム変更などを永久に繰り返してゆくことでしょう。携帯電話の最新の情報は常に携帯屋さんにあります。

このドキュメントの内容はお客様とのお電話やメールでのやり取りの中から得た情報で作成しております。新しい情報が入りましたらできるだけ早くこのレポートに反映させていただきたいと思っております。このマニュアルについてのご意見・ご感想などございましたらご遠慮なくお問い合わせ・お知らせください。

【ご連絡先】

有限会社オムニシステム 0576-53-0128 (平日 9:30~18:00)

メールアドレス support@mamail.jp

Copyrights© 2009 OMNI SYSTEM INC. All rights reserved.

有限会社オムニシステム	http://www.omni.ne.jp/
携帯メール連絡網のマメール	http://www.mamailcn.com/
携帯メール集客のマメール	http://www.mamailsp.com/