システム設定マニュアル
Approach DAM
Sprinklerオプション 設定マニュアル

目次

Sprinkler（スプリンクラー）オプションとは 3
利用準備 8
補足事項 16
無効アドレスリスト（Bounced Address）について 24

Sprinkler（スプリンクラー）オプションとは

▶ 概要

SprinklerオプションはTwilio Inc.が提供するメール配信サービス（Twilio SendGrid、以下SendGrid）を利用し、メール配信するApproach DAMのオプション機能です。SendGridの強力なインフラとメール配信における便利な機能を提供します。
※Sprinklerオプションは1ライセンス6,800円(50,000通/月)。

Approach DAMでメール配信するには2つの方法があります。それぞれの特徴を加味してご検討ください。
（SprinklerオプションとメールDM専用サーバー、両者を並行運用することも可能です。）

項目	Sprinklerオプション	メールDM専用サーバー
利用契約の有無	Sprinklerオプション契約が必要	Approach DAMの標準機能
メールDM用サーバー構築	サーバー構築は不要	メールDMサーバー用端末の構築とソフトウェアのインストールが必要
利用準備	配信元の認証設定が必要 セキュリティ対策を標準搭載（DNS設定）	メールDMサーバーとの連携設定が必要
配信元(from) 貴社保有のメールアドレス	配信元認証で認証された送信専用のメールアドレス	メール送信（SMTP）設定したメールアドレス
配信元(from) 無料のメールアドレス	貴社が保有しているドメインのみ @gmail.comなどは利用不可	メール送信（SMTP）設定したメールアドレス
実際のメール配信サーバー	SendGrid ※Web APIを中継して送信	貴社が利用中のメールサーバー （レンタル or 自社構築） ※メールDMサーバーを中継して送信
時間あたりの配信数	制限なし 同一時刻に2万通の配信も可能。 SendGridの強力なインフラを利用。	利用するメールサーバー次第 レンタルサーバーの場合、1時間 1,000通など、一定以上送信すると送信制限にかかり配信停止される可能性があります。（契約先に確認ください） 配信速度の設定：最大500通/10分
セキュリティ対策	なりすまし対策が標準で設定されます。 （SPF、DKIM）	独自で設定する必要があります。
メールトラッキング機能	開封やクリックのトラッキングが可能。	利用できません。
Webトラッキング機能	メール内のURLをクリックしたユーザーの、Webサイト内での行動履歴をトラッキング可能。	メール内のURLをクリックしたユーザーの、Webサイト内での行動履歴をトラッキング可能。
配信停止機能	配信停止案内（URL）をメールに付加、配信停止ページから自動的に受付	手動で登録する必要があります。
無効アドレスの自動フィルタリング	自動でフィルタ登録されます。 リストクリーニング機能あり。	手動で登録する必要があります。

通数の計算

- 利用契約により月ごとに配信できる通数に上限があります。(1ライセンス 50,000通/月)
  例：10万通/月の場合は2ライセンス必要です。
- 月の通数上限に達するとメール配信できなくなります。
- 通数の計算方法はSendGridの基準に従います。
    - メールの送信予約が確定時点で通数に計算されます。
      配信待機（承認された配信で配信時刻まで6時間を切ると遷移）状態での取消は通数にカウントされます。
    - テストメールや自動返信でのメール送信も通数にカウントされます。
- 通数の回復は日本時間の毎月1日の15時～16時頃行われます。（反映が遅延する場合があります。）

配信元のメールアドレス

- Sprinklerオプションからの配信は送信専用です。
  貴社のメールアドレスでメールを送信することができます。
- 配信元に既存のメールアドレスを指定した場合、Approach DAMからの配信はSprinklerオプションから行います。
  返信されたメールなどの受信はご利用中の受信BOXに届きます。（推奨）
- 配信元に存在しないメールアドレスを指定した場合、送信専用アドレスとなりメール受信はできません。
  返信されたメールはエラーとなるため、配信時に返信先を指定する運用を行ってください。

配信元の認証

- 初期設定にて認証を行えば、配信が利用できるようになります。なりすまし対策（SPF、DKIMなど）も設定されます。
- ドメイン（メールアドレスの@より右側）を管理しているシステム（DNS）へのレコード登録が必要です。
- ごく一部のDNSサービスで、CNAMEレコードのホスト名に _ (アンダースコア)が利用できない場合があります。
  貴社が利用するDNSサービスが上記に該当する場合、詳細設定のトラッキングURLのドメイン名変更が設定できない点ご注意ください。（配信やトラッキングや他の機能は利用できます）

メールトラッキング機能

- メールのトラッキング（開封とクリック）が利用可能です。
- トラッキングを有効にすると、メール文中のURLが自動的にトラッキングURLに置き換えられます。
- 開封やクリックをトラッキングするURLは初期状態ではsendgrid.netのドメインとなります。
  システム設定にてトラッキング設定をすることで貴社のドメインにすることも可能です。
- 開封はHTML形式のメールとして開かれた場合に有効です。
  （メールを受け取る側がテキスト形式や画像の表示をオフにした場合はトラッキングされません。）
- メール受信者側のセキュリティソフトなどで機械的にメール開封やリンクをクリックされた場合、受信者の行動に関係なくトラッキングの記録が残ります。現状は受信者が開封したか機械が開封したかの検知はできません。

配信停止機能

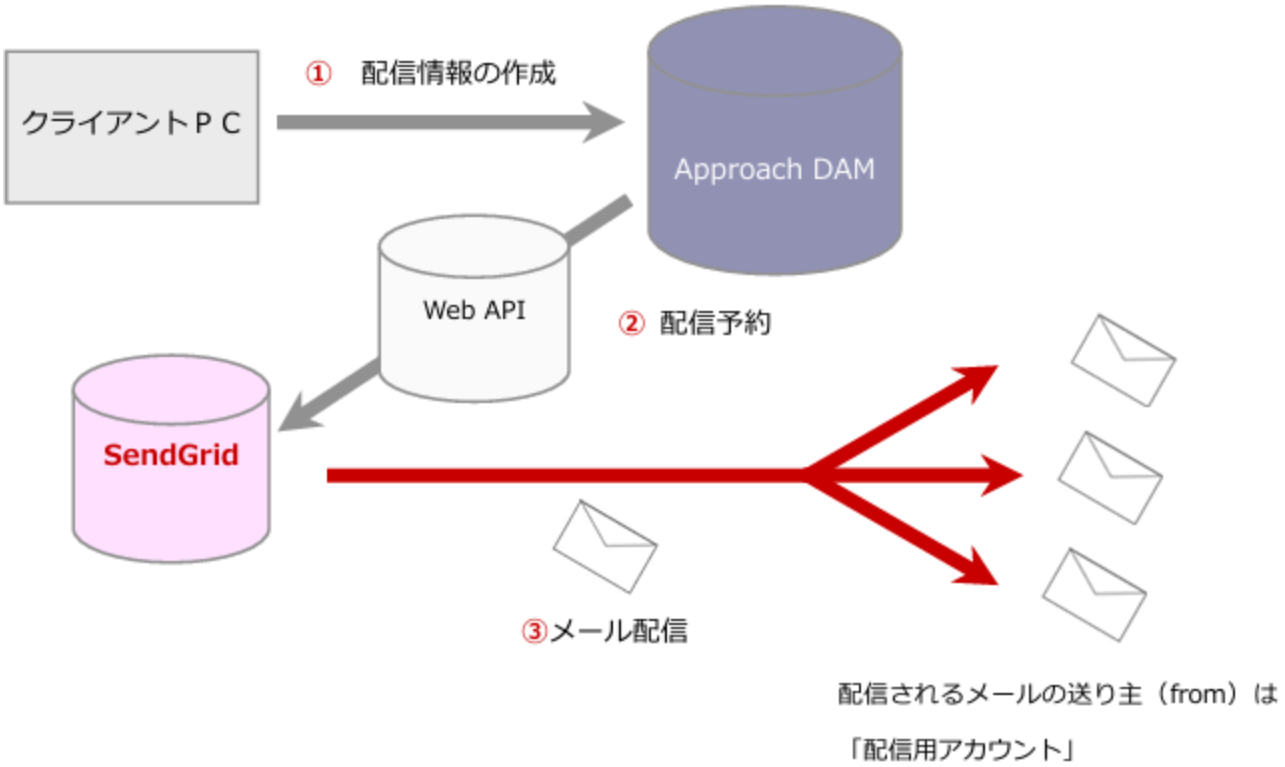
- 配信停止の管理および受付を自動で行えるようになります。（配信停止カテゴリとメール受信者ごとに管理）
- 配信停止機能を利用すると、配信停止カテゴリに紐づいた配信停止案内（URL）がメール本文に追加されます。
  また、メールヘッダにワンクリックで登録解除ができる（List-Unsubscribeヘッダ）も追加されます。
- 配信停止案内から配信停止ページに遷移でき、メール受信者が配信停止（オプトアウト）の操作が可能です。
  ※配信停止ページについて
  ┗SendGridの機能を利用しており、配信停止カテゴリの名称と説明以外は内容を変更できません。
  ┗説明文にはメールに紐づく配信停止カテゴリのみが表示され、配信停止（オプトアウト）操作が行えます。

- メール受信者からの配信停止（オプトアウト）を自動で受付し、配信停止した宛先には同じカテゴリのメールを送信しません。配信停止の情報はパーソン情報（または顧客情報）などにも反映されます。

▶ メール配信の流れ

Sprinklerオプションを利用してメール配信する場合、メール配信の流れは以下の通りです。

【メール配信】



番号	メール配信の流れ
①	配信情報を作成します。
②	作成した配信情報はWeb APIを介してメール配信処理が実行され、SendGridが提供するサーバーがこれを受理することで配信予約が行われます。
③	配信時刻になると、SendGridが提供するサーバーが配信を実行します。

利用準備

メール配信機能を利用するにあたり、以下の点を設定する必要があります。

１.配信元認証を設定

配信元(from)を認証します。
迷惑メール扱いされないよう、セキュリティを高めるために必要です。

２.共用メールアカウントを登録

配信用のメールアドレスを登録します。

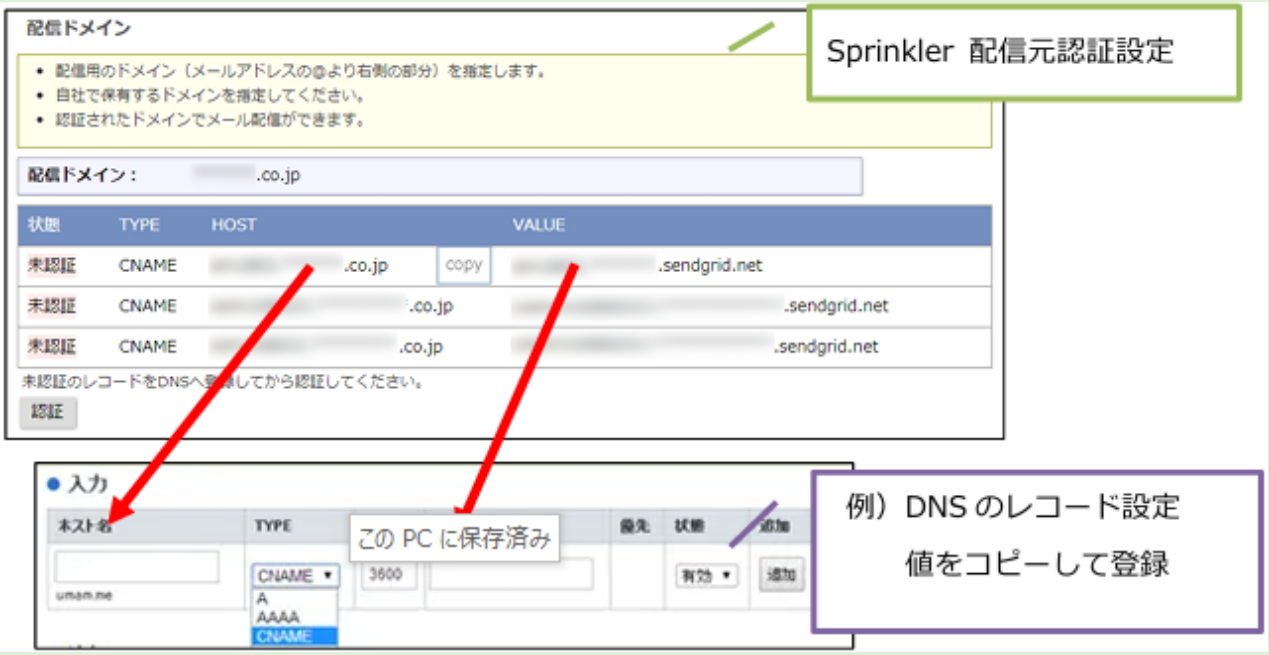
▶ 配信元認証

メール配信元として貴社のドメイン（メールアドレスの@より右側の部分）を指定し、認証を行います。
配信元認証を行うことで、なりすまし対策（SPF/DKIM）がされたメールを配信することができます。
認証にはメールアドレスのドメインを管理するシステム（以下DNS）にレコード登録が必要となります。

設定項目	説明
配信ドメイン	メール配信元として認証するために必須の設定です。 貴社が保有するドメインを登録してください。 登録は1ステップで、DNSレコードの登録と認証が必要になります。 設定しない場合、メール配信ができません。
トラッキング設定	トラッキングを利用した際のトラッキングURLを貴社ドメインにする設定です。 送信するメールアドレスのドメインと同じにすることでメール到達率が高まります。 登録は3ステップあり、DNSレコードの登録と認証が3回必要になります。 設定しない場合でもトラッキングできますが、 トラッキングURLはsendgrid.netのドメインで作成されます。

Hint

- **配信元認証はドメイン（メールアドレスの@の右側）を管理しているシステム（DNS）へのレコード登録が必要です。**
  - ドメインは各社の管理方法によって異なります。
    レコードの登録方法はシステム管理者（管理業者）へお問い合わせください。
    ご利用中のDNSへのレコード登録方法は弊社のサポート範囲外になります。
  - 登録内容は以下のように値をコピーできるようになっています。
    DNSの登録形式に合わせて表示されている値をご登録ください。



※DNSへレコードを登録後に配信元認証画面の認証ボタンを押して認証します。
※レコードの反映はご利用のDNSにより時間がかかる場合があります。
認証できない場合は時間をおいて再度認証してみてください。

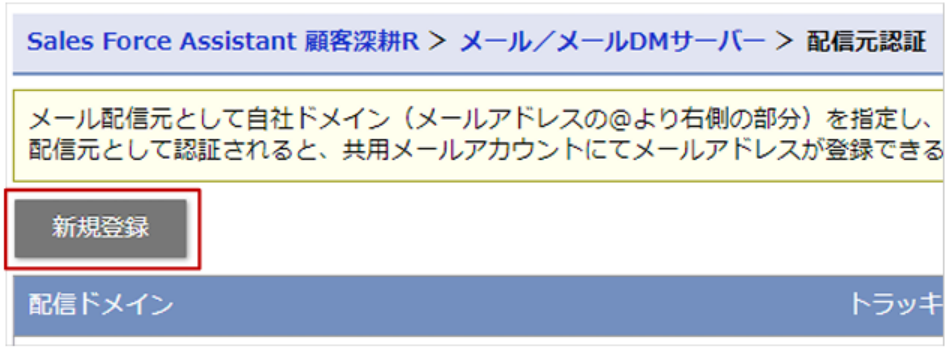
▶ 配信ドメインの認証

配信元のメールアドレスとして「maildm@xxxxx.co.jp」を設定する場合を前提に説明します。

1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール**」の「メールDMサーバー」を選択します。
   ⇒「メール／メールDMサーバー」画面が表示されます。
2. 配信サーバー「Sprinkler」の「配信元認証」ボタンをクリックします。



   ※Sprinklerオプションがインストールされていると表示されます。
3. 「新規登録」ボタンをクリックします。
   ⇒新規登録画面が表示されます。



4. 配信ドメインにメールアドレスのドメイン「xxxxx.co.jp」を入力し、「保存」ボタンをクリックします。



5. 作成された認証用のレコードが画面に表示されます。
   DNSへレコードを登録し、「認証」ボタンをクリックします。



Hint

- 画面上部の「登録依頼（DNS）」ボタンをクリックすると、未認証のTYPE、HOST、VALUEを転記したメール画面が開きます。システム管理者へレコード登録を依頼したい場合にご活用ください。

補足

- ご利用のDNSサービスにて、CNAMEのホスト名にアンダースコア(_)が利用できない場合、弊社サポートデスクまでお問合せください。
  ※TXT形式のレコードではアンダースコアを利用できる場合があるため再発行致します。

6. レコードが全て認証済になると「（設定完了）」が表示されます。
   こちらで配信ドメインの認証は完了です。
   ※すべての認証が完了した後も登録したレコードは削除しないでください。



▶ トラッキング設定

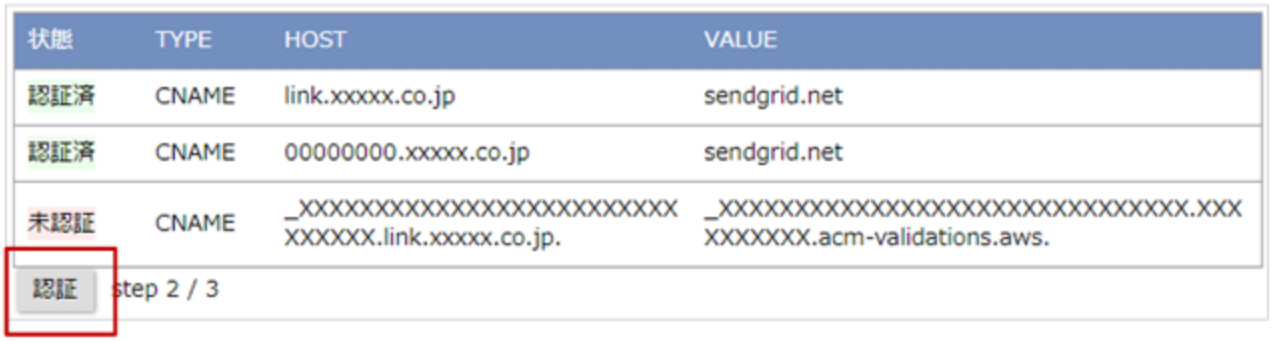
1. トラッキング用ドメインを入力し、「登録」ボタンをクリックします。



2. step1として作成された認証用のレコードが画面に表示されます。
   DNSへレコードを登録し、「認証」ボタンをクリックします。



3. 認証されるとstep2に進みます。
   DNSへ未認証のレコードを登録し、「認証」ボタンをクリックします。



状態	TYPE	HOST	VALUE
認証済	CNAME	link.xxxxx.co.jp	sendgrid.net
認証済	CNAME	00000000.xxxxx.co.jp	sendgrid.net
未認証	CNAME	_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX.link.xxxxx.co.jp.	_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.XXX XXXXXXX.acm-validations.aws.

認証 step 2 / 3

   ※DNSサービスにてCNAMEのVALUEにアンダースコア（_）が利用できない場合、先頭のアンダースコアを1文字消して登録してください。HOSTにアンダースコアが利用できない場合、トラッキング用ドメインは利用できません。
   ※step2の認証は72時間以内に行ってください。72時間を超えると期限切れのエラーが発生しますので、その場合はトラッキング用ドメインの横にある削除ボタンから削除して、再登録してください。
4. 認証されるとstep3に進みます。
   未認証のレコードはstep1で登録済みです。レコードを書き換えて登録し、「認証」ボタンをクリックします。



状態	TYPE	HOST	VALUE
認証済	CNAME	00000000.xxxxx.co.jp	sendgrid.net
認証済	CNAME	_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX.link.xxxxx.co.jp.	_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. XXXXXXXXXX.acm-validations.aws.
未認証	CNAME	link.xxxxx.co.jp	XXXXXXXXXXXXX.cloudfront.net

未認証のレコードは前のステップにて登録済みです。登録済みのレコードを書き換えてから認証してください。

認証 step 3 / 3

5. レコードが全て認証済になると「（設定完了）」が表示されます。
   こちらでトラッキング設定は完了です。

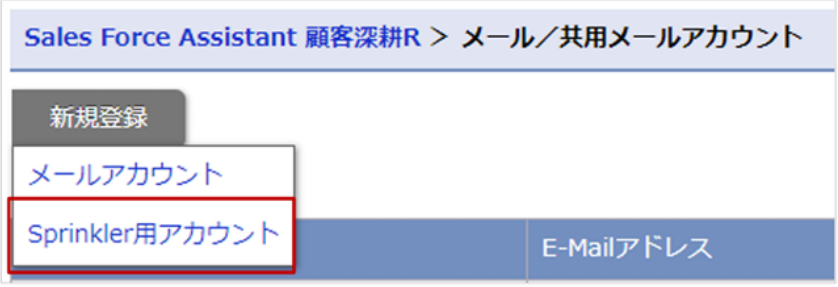


状態	TYPE	HOST
認証済	CNAME	00000000.xxxxx.co.jp
認証済	CNAME	_XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX.link.xxxxx.co.jp.
認証済	CNAME	link.xxxxx.co.jp

認証 （設定完了）

▶ 共用メールアドレスの登録

1. 配信元認証を設定後、配信元メールアドレス「maildm@xxxxx.co.jp」を共用メールアカウントに登録します。
   システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール**」の「共用メールアカウント」を選択します。
   ⇒「メール／共用メールアカウント」画面が表示されます。
2. 「新規登録」ボタンをクリックし、メニューから「Sprinkler用アカウント」をクリックします。
   ⇒新規登録画面が表示されます。



3. 共用メールID、E-Mailアドレスを入力し、「保存」ボタンをクリックして内容を保存します。



項目名称	説明
共有メールID	共有メールアカウント一覧で区別するために設定します。 半角英数字で入力してください。 ※#（半角シャープ記号）は利用できません。
E-Mailアドレス	配信元メールアドレス（例：maildm@xxxxx.co.jp）を入力します。 ※配信元認証の設定が完了しているドメインは入力欄の下に表示されます。 こちらに表示されているドメインのメールアドレスを登録できます。 ※Sprinkler用アカウントは送信専用になります。 既存のメールアドレス（メール受信できるもの）を入力することをお勧めします。

▶ 配信方法

【配信予約方法】
配信情報の配信サーバーに「Sprinkler」を選択時、設定した共用メールアドレスを配信アドレスに利用できます。

反映例）



補足事項

▶ 迷惑メール扱いされないための対策

メールを受信トレイに届けることは、送信者にとって非常に重要な課題となります。
セキュリティ事情は日々変化し続けており、迷惑メール扱いされる理由は様々にありますが、本サービスはセキュアにメールを届けるための対策を行っております。

【信頼性を高める取り組み】

- 送信者認証
  SPF、DKIM、Reverse DNSなど、信頼性を高めるセキュリティを標準搭載しています。
- レピュテーション（送信者の健全性の評価）の維持や信頼性を高める機能
  1. メールアドレスのクリーニング
  2. 無効アドレスのフィルタリング
  3. 配信結果の評価（未到達が多いと警告が表示）
  4. トラッキング利用時に独自ドメインの利用設定
- 配信停止機能
  メール受信者からの配信停止（オプトアウト）を管理する機能を搭載しています。
- ブラックリストのチェック
  主要なプロバイダで受信判断に利用するリストを適宜チェックしております。
  （※SendGridがメール配信への影響が小さいと判断したリストは除く）
- SendGridの強力なインフラを利用
  SendGridのプラットフォームは世界トップクラスであり、月間1,000億通以上のメールを配信しています。

メール配信するコンテンツも迷惑メールの判定に利用されます。
配信する内容は以下の記事を参考にしてみてください。

参考：なぜ迷惑メール扱いされてしまうのか？
https://sendgrid.kke.co.jp/blog/?p=13312

▶ 無効アドレスリスト（Bounced Address）

メール配信のバウンスとはメールを配信できなかったことを意味します。
バウンスが発生する原因は受信側のメールサーバーにあり、受信側のメールサーバーが返却した配信失敗を示すコードを受けた結果として発生します。
上記の配信失敗を示すコードの中でも、恒久的に受け取らないと示した場合に、無効アドレスリストに登録されます。
詳細については「こちら」を参照ください。

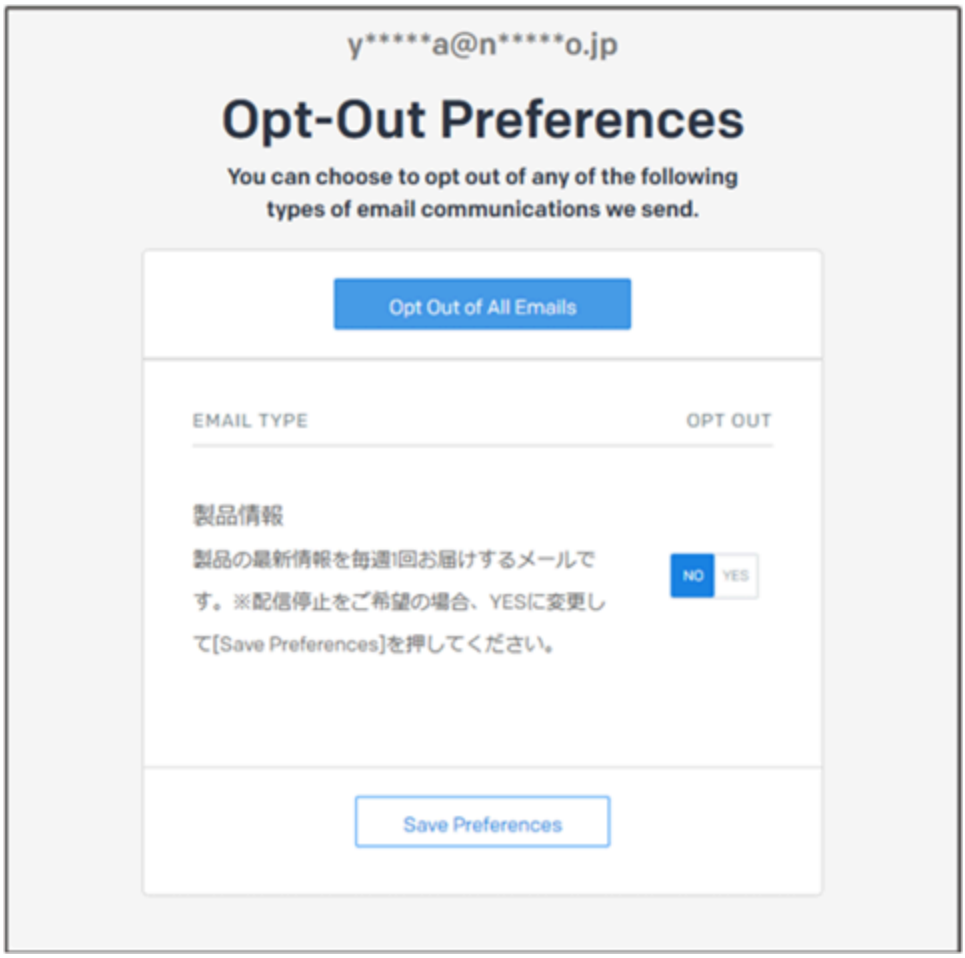
▶ 配信停止機能

【配信停止機能について】

- 配信停止を管理するカテゴリを設定できます。配信停止の対象はパーソン情報（または顧客情報）単位です。
- 配信停止機能はメール配信およびステップメールに使用できます。
- 配信停止の受付はメールアドレス単位で行い、メールアドレスに該当するパーソン情報（または顧客情報）に反映されます。
  ※配信停止を受け付けした時点で、該当する対象に反映されます。

【配信停止ページについて】

- SendGridの機能を利用しており、配信停止カテゴリの名称と説明以外は内容を変更できません。
- 説明文にはメールに紐づく配信停止カテゴリのみが表示され、そのカテゴリの配信停止（オプトアウト）操作ができます。
- 「Opt-Out of All Emails」が選択された場合でも、メールに紐づく配信停止カテゴリの停止として扱います。
  すべてのメールを配信停止として受付したい場合、自動作成された配信停止受付の情報を参照して別途対応してください。
  配信停止カテゴリの数が増えすぎて運用に支障が生じないよう、カテゴリの設定を工夫していただくようお願いします。



【配信停止の解除について】

- メール受信者が配信停止ページから解除できます。

- Approach DAM内の操作から解除も可能ですが、解除する場合はメール受信者の同意を得る必要があります。
  ※配信停止を解除するには専用の権限が必要です。

▶ 補足：Sender ID認証

一部の携帯キャリア(au)にメール送信する必要があり、さらにメールの受けて側がなりすまし規制（高）を設定している場合、以下のさらなるセキュリティ（なりすまし）対策が求められます。
この認証は必須ではありません。必要性を判断してご対応ください。

補足

- Sender ID認証
  以下は既存のDNSレコードが存在する可能性が高く、DNSレコードの編集を誤ると、他のサービスにも影響を及ぼす恐れがあるため、設定については仕組みをご理解いただいた上で、慎重に行うようお願いいたします。また、DNSの登録は弊社のサポート範囲外になります。
  （参考：auのなりすまし規制に対応する https://sendgrid.kke.co.jp/blog/?p=10875）

  ※以下は一例です。
  *****部分はシステム設定の配信ドメイン認証を参照して登録してください。
  TYPE：TXT
  HOST：****** (配信ドメインを指定)
  VALUE：SPFレコードの形式で登録
  配信ドメインのVALUEで値が「u******.wl***.sendgrid.net」のものを、次のように
  「include:u******.wl***.sendgrid.net」追記します。
  例）”v=spf1 ip4:xx.xx.xx.xx include:u******.wl***.sendgrid.net -all”

▶ 補足：2024年2月以降のGmailのメール送信者ガイドラインについて

Googleは2024年2月1日からGmail宛てにメールを送信する際の要件を強化することを発表しました。
具体的には**個人用Gmailアカウント**（末尾が**@gmail.com**または**@googleemail.com**）にメールを送信する場合が対象となり、特に**個人用Gmailアカウントに1日5000件を超えるマーケティングメールを送信する場合**の要件はより厳しくなっています。要件を満たさない場合、上記対象にメールが正常に配信されない可能性があると記載されています。
Googleへのリンク：https://support.google.com/mail/answer/81126?hl=ja

すべての送信者

項目	対応状況
SPF（配信元認証）	Sprinklerで対応済
DKIM（配信元認証）	Sprinklerで対応済
有効な正引きおよび逆引きDNSレコードの設定	Sprinklerで対応済
メール送信にTLS接続を使用	Sprinklerで対応済
Internet Message Format標準（RFC5322）に準拠する形式でメールを作成	Sprinklerで対応済
ヘッダFromをGmailになりすまさない	Sprinklerで対応済
迷惑メールを0.3%未満に維持	メール送信者の運用に依存します。 運用は「迷惑メール扱いされないための対策について」を参照。

個人用Gmail(@gmail.com)アカウントに1日5000件を超えるマーケティングメールを送信する場合

項目	対応状況
マーケティングメールのメッセージにワンクリックの登録解除機能	Sprinklerで対応済み メール配信時に配信停止機能を利用して送信する必要があります。
DMARC ※なりすましの可能性があるメールの処理方法（SPF、DKIMによる認証に失敗した場合）	メール送信者の運用に依存します。 メール配信元のドメインを管理するDNSサーバーで設定します。 Googleによると適用ポリシーは最低限、noneを指定する必要があります。

補足

- DMARCについて
  メール配信元のドメインにDMARCが無い場合は設定を推奨します。既に存在する場合は変更する必要はありません。設定については仕組みをご理解いただいた上で、慎重に行うようお願いいたします。また、DNSへの登録および、DMARCの運用は弊社のサポート範囲外になります。

  ※以下は一例です。貴社のセキュリティポリシーに沿って設定ください。
  *****部分はシステム設定で指定した配信ドメインに読み替えてください。
  TYPE：TXT
  HOST：_dmarc.******
  VALUE：v=DMARC1; p=none;

▶ 注意事項

【Sprinklerオプション導入時の注意点】

メール配信元とするドメインを管理しているシステム（DNS）で、CNAMEまたはTXTレコードのどちらかでホスト名に_(アンダースコア)が利用できる必要があります。（セキュリティ対策としてSPF及びDKIMが利用できる環境）
ごく一部のDNSにおいてCNAMEとTXTレコードの両方とも対応していないケースがあります。

【Sprinklerオプション解約時の注意点】

解約前にSprinklerオプションでの配信はすべて停止してください。
また、ステップメールや自動返信で設定している場合、別のメールDMサーバーに設定しなおしてください。

無効アドレスリスト（Bounced Address）について

▶ 無効アドレスリストとは

メール配信のバウンスとはメールを配信できなかったことを意味します。
バウンスが発生する原因は受信側のメールサーバーにあり、受信側のメールサーバーが返却した配信失敗を示すコードを受けた結果として発生します。
上記の配信失敗を示すコードの中でも、恒久的に受け取らないと示した場合に、無効アドレスリストに登録されます。

上記に含まれる宛先へのメール配信リクエストがあった場合、そのメッセージを破棄して受信者のサーバーへの送信処理を行いません。破棄されたメッセージは「Bounced Address」というエラーが記録されます。

無効アドレスリストの意味

無効なアドレスに送信し続けることはレピュテーション（送信者の健全性の評価）を下げる要因となります。
（※レピュテーションの低下は迷惑メール扱いの判定等に繋がります。）
セキュアな送信環境を維持するための機能としてご理解ください。

無効アドレスリストはそのエラー内容が解決するまでは削除せず、残しておくことをお勧めします。
無効なアドレスへ再度送信すると「Bounced Address」で破棄されます。

対処方法

バウンスは受信側のメールサーバーに起因するため、送信側または弊社での根本的な対処ができません。
バウンスメールの原因のほとんどはメールアドレスが無効、またはメールアドレスが存在しないことです。
無効アドレスに入ったがどうしてもメールを届けたい場合は以下を確認してみてください。

1. 無効アドレスリストにエラー及び、エラーのヒントが表示されますので原因を確認してください。
   メールアドレスが正しい場合、他のメーラーなどで送信して届くかを確認してください。
2. ごくまれに1の確認で連絡ができる場合があります。
   その場合、エラー内容に送信した宛先以外のアドレスが記載されていないか確認してください。
   受信側（宛先）メールサーバーにて転送設定がされており、その転送に失敗している可能性があります。
   受信側のメールサーバーで転送設定を外してもらうか、別のメールアドレス宛てに送信できるように調整してください。

   事例）
   転送失敗のケースでは受信側のメールサーバーには届いており、一旦メール送信は成功となります。
   その後に受信側のメールサーバーから転送失敗のエラーが返却され、その転送失敗のエラーコードを受けて宛先のメールアドレスが無効アドレスリストに登録されます。無効アドレスリストから解除しても、受信側のメールサーバーがエラーコードを返却し続ける限り無効アドレスリストに入り続けます。

   無効アドレスに登録されなくても、以下のエラーが出る場合、受信側のサーバーが転送に失敗している可能性が高いです。
   “550-5.7.26 The MAIL FROM domain”が含まれるエラー
   “554 5.4.12 SMTP; Hop count exceeded – possible mail loop detected”が含まれるエラー
   “554 5.4.14 Hop count exceeded – possible mail loop ATTR”が含まれるエラー

上記はレピュテーション（送信者の健全性の評価）を維持し、セキュアな送信環境を守るための仕様となっている旨ご承知ください。
