

■メール送受信

No	問い合わせ内容	回答
1	e-AMANOはGmail等のフリーメールに対応しているのでしょうか。	<p>Gmail（無償版）を含めたフリーメールは、基本のご利用頂かないようお願いいたします。貴社の個人メールアドレスが、通信キャリアのメールアドレスをご利用頂きますようお願いいたします。フリーメールをご利用頂く場合でも、受信リスト(ホワイトリスト)に相当する機能があるサービスをご利用ください。</p> <p>特にGmailは2022年3月にセキュリティ強化を行って以来、メールが受信できない事象が発生しております。一般的にメールの受信率を上げる為には、受信リストへ送信元メールアドレスを登録する事が有効ですが、無償版のGmailには受信リストの設定がない為となります。</p> <p>メールアドレスがない場合等でやむを得ずご利用になる場合は、No.2「メールの受信率を上げる為にはどうすれば良いのでしょうか」をご確認ください。</p>
2	メールの受信率を上げる為にはどうすれば良いのでしょうか。	<p>メールの受信率を高めるためには、以下の(1)(2)(3)の設定が必須となります。</p> <p>(1) e-AMANOのメール送信設定を以下に設定してください。 ①「送信元メールアドレス」、「エラーメール受信アドレス」は同じメールアドレスとする事 ②上記①は必ずお客様自身のメールアドレスを登録する事</p> <p><<説明>> 送信メールには①②の情報を保持していますが、①②が異なると信頼度が低いと判断し、メール受信を拒否する可能性があります。</p> <p><<補足>> 「送信元メールアドレス」の初期値は、2022/05/30までに無料トライアルへお申し込み頂いたお客様は、「e-amano@amano.co.jp」が登録されています。その為、必ず修正をしてください。 2022/05/31以降に無料トライアルへお申し込み頂いたお客様は、無料トライアル時に登録いただきましたメールアドレスが登録されています。</p> <p>「エラーメール受信アドレス」の初期値は、無料トライアル時に登録いただきましたメールアドレスが登録されています。</p> <p>送信元メールアドレス、エラーメール受信アドレスの設定方法はこちらも合わせてご確認ください。</p> <p>■送信元メールアドレス https://www.tis.amano.co.jp/e-amano/pdf/manual/commonsetting/commonsetting_6.pdf ■エラーメール設定 https://www.tis.amano.co.jp/e-amano/pdf/manual/commonsetting/commonsetting_5.pdf</p> <p>(2) フリーメールアドレスの利用は推奨しない e-AMANOの各個人マスターに登録するメールアドレスは、貴社の個人メールアドレスが、通信キャリアのメールアドレスとしてください。フリーメールの場合、提供元により仕様が多岐に渡りますが、具体的な内容は公開されておらず、メール受信できない場合の確認、及び対応が困難となります。</p> <p><<事例>> Gmail（無償版）は、メール受信できなくなる事象が発生しております。 Gmail（無償版）には(3)に記載している受信リスト(ホワイトリスト)機能がありません。 以下により受信率が向上した事例はありますが、今後も有効であるかは不明です。</p> <p>【Gmailでのメール受信率の向上 事例】 ① メール受信できない場合 何度もメール送信処理を実行する。</p> <p>② メール受信はできるが迷惑メールになる場合 受信したメールに以下を行うと、信頼度が向上し、次回以降に受信する確率が上がります。 ・「迷惑メール」フォルダへ割り振られた場合は受信メールに「迷惑メールではない」設定を行う ・受信メールを開き「重要マークを付ける」を実施 ・受信メールを開き「スターを付ける」を実施 ・Googleの「連絡先」へ送信メールアドレスを登録する</p> <p>※ 上記手段もあくまでメール受信率を上げる対応であり、確実ではない旨、ご承知願います。</p> <p>(3) 通信キャリアメールをご利用する場合 docomo、au、SoftBankなどの通信キャリアのメールアドレスを利用する場合は、各個人の受信リスト(ホワイトリスト)に、(1)「送信元メールアドレス」を登録してください。</p> <p><<説明>> キャリアは随時セキュリティ強化を行っており、受信リスト(ホワイトリスト)へ登録しないと、メールが受信できない可能性が高くなっております。</p> <p>【参考】 https://www.docomo.ne.jp/info/spam_mail/domain/notice/ の「迷惑メール対策設定の優先順位」参照</p> <p>docomoメールのホワイトリスト(受信リスト)の登録手順例は以下となります。 (例：iPhoneの場合)dメニュー⇒My docomo⇒設定⇒メール⇒メール設定⇒設定を確認・変更する ⇒利用シーンに合わせた設定⇒受信リスト設定⇒受信するメールの登録</p> <p><<詳細(登録手順)>> https://www.docomo.ne.jp/info/spam_mail/spmode/domain/index.html</p>

No	問い合わせ内容	回答
3	メールが受信できない場合の確認ポイントを教えてください。	<p>確認ポイントは以下となります。</p> <p>(1) e-AMANOの送信元メールアドレスとエラーメール受信アドレスが異なる 以下のe-AMANOのメールアドレスが同じか、ご確認ください。 異なる場合は、メールアドレスを合わせてください。 また、必ずお客様自身のメールアドレスを登録してください。</p> <p>① 送信元メールアドレスの設定方法 https://www.tis.amano.co.jp/e-amano/pdf/manual/commonsetting/commonsetting_6.pdf</p> <p>② エラーメール受信アドレスの設定方法 https://www.tis.amano.co.jp/e-amano/pdf/manual/commonsetting/commonsetting_5.pdf</p> <p>(2) フリーメールを使用している フリーメールをご利用していないかご確認ください。 フリーメールのご利用は推奨致しません。 貴社の個人メールアドレスか、通信キャリアのメールアドレスをご利用頂きますよう、お願い致します。</p> <p>メールアドレスがない場合等でやむを得ずご利用になる場合は、 No.2「メールの受信率を上げる為にはどうすれば良いのでしょうか」をご覧ください。</p> <p>(3) 受信リスト(ホワイトリスト)に送信元メールアドレスが登録されていない 送信元メールアドレス、もしくはドメイン(amano.co.jp など)が、各個人の受信リスト(ホワイトリスト)に登録されているか、ご確認ください。登録されていない場合は登録してください。</p> <p>(4) e-AMANOへ登録した従業員のメールアドレスに間違いがある 登録されているメールアドレスにスペルミスがないかご確認ください。 全角・半角、大文字・小文字も含めて正しく入力してください。</p> <p>(5) 迷惑メールフォルダへ受信されている 迷惑メールと判断されていないでしょうか。考えられる要因は以下になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・[迷惑メール]フォルダや、他のフォルダへ振り分けられていないか、ご確認ください。 同じ送信元メールアドレスでも、[迷惑メール]フォルダへ振り分けられる場合と、振り分けられない場合があります。(どの様な条件で振り分けられるかはメール提供サービス側が判断しているのではありません) ・メール設定内容 / 受信拒否リストをご確認ください。 よくあるケースは、基本は全てのメールを受信拒否し、受信可能なアドレスを受信リスト(ホワイトリスト)へ設定する運用をされているケースです。その場合、「mailto:amano.co.jp」などのドメインを登録してください。 なお、本人に受信拒否設定をした覚えがなくても、誤って[迷惑メール報告]ボタンを押してしまい、意図せず登録してしまっている可能性もあります。 ・なりすましメール拒否機能をご確認頂く これはキャリアやメール提供サービス側が独自に実行している可能性があります。 この場合、メールは受信されません。メールソフトに、なりすましメールと判断されたメールを受信拒否する設定がある場合、その設定を無効にしてみてください。 <p>(6) RFC違反 No.4に記載の通り、e-AMANOはRFC822違反のメールアドレスは登録できないよう制御しておりますが、RFC基準は複数あり、定期的に変更もしております。 メール受信側のサーバによっては、他のRFC違反のメールアドレスの受信を拒否している場合もあります。</p> <p><<その他のRFC違反例>></p> <ul style="list-style-type: none"> ・記号を最初と最後(@の直前)に使用している ・記号を2文字以上連続で使用している ・@の左部分が50文字以上になっている <p>主に、記号を利用されている場合に、メール受信できないケースが多いです。 この場合は、メールアドレスを変更して頂く必要がございます。</p> <p>(7) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動転送していないか、ご確認ください。 メールソフトに受信メールを自動転送する設定がある場合、転送後はメールを削除する設定がされている可能性があります。その場合、自動転送の設定を無効にしてみてください。 ・メールボックスの保存容量がオーバーしていないか、ご確認ください。 メールボックスが保存容量を超えると、メールは受信できません。 その場合、不要なメールを削除してみてください。 ・複数のデバイスでメール受信していないか、ご確認ください。 例えば同じメールでも、2つのデバイス(PCとスマホなど)で受信している場合、片方が受信するともう片方が受信しないような設定があります。その場合、他のデバイスで受信済みである可能性があります。 ・その他、メールソフトの設定で何か個別の設定はしていないか、ご確認ください。 メールソフトにより異なりますが、例えば手動受信のみ可能とし、自動受信を不可としているケースなどもあります。 <p>上記内容をご確認頂いてもメール受信できない場合は、 メール提供サービス側へご確認頂きますよう、お願い致します。</p>

No	問い合わせ内容	回答
4	<p>メールアドレスを登録しようとすると、「メールアドレスは不正なメールアドレス形式です」が表示されます。 ※ CSVインポート、NXからのAPI連携含む</p>	<p>登録されてようとしているメールアドレスが、国際基準であるRFC違反である可能性があります。 e-AMANOはRFC822違反のメールアドレスは登録できないよう制御しております。</p> <p><<RFC822違反例>> ・連続するドット 例：taro..amano@amano.co.jp ・連続するドットと@ 例：amano.@amano.co.jp ・先頭にドット 例：.amano@amano.co.jp</p> <p>対象のメールアドレスに、これらの文字が使われていないか、ご確認ください。 RFC違反のメールアドレスはセキュリティホールになり攻撃される可能性がありますので、大変お手数ですが、メールアドレスを変更して頂くよう、お願いいたします。</p> <p>なお、通信キャリアのメールアドレスも、以前はRFC非準拠のアドレスも作成可能でしたが、現在は登録できないよう変更されております。また、RFC非準拠のアドレスは、現在でも同キャリア内のユーザー間では利用自体は可能となっていますが、他環境へはメール受信できない可能性が高いです。</p> <p><<docomoの規約>> https://www.nttdocomo.co.jp/service/docomo_mail/rfc_add/</p> <p><<SoftBankの規約>> https://www.softbank.jp/support/faq/view/10544</p> <p><<auのQ&A>> https://www.au.com/support/faq/detail/20/a00000000820/</p>
5	<p>メール送信した従業員を確認する事はできるのでしょうか。</p>	<p>メニュー[共通設定]-[一括メール送信ログ]でご確認頂けます。 こちらの画面は、管理者の方がメール送信したアクション単位(従業員招待など)で一覧表示されます。 [詳細]ボタンを押下する事で、メール送信対象者をご確認頂けます。</p> <p>なお、この画面はe-AMANOからメール送信した情報を確認する画面となります。 送信したメールが受信されたか否かは分かりません。</p>
6	<p>e-AMANOのメール送信サーバ(SMTPサーバ)のグローバルIPアドレスを教えてください。</p>	<p>以下の2つとなります。 113.36.225.20 202.234.205.20</p> <p>お客様のDNSサーバのSPFLレコードへ、e-AMANOのSMTPサーバのグローバルIPアドレスを含めて頂く場合、こちらのIPアドレスを登録して頂きますようお願い致します。</p> <p>※ Gmailでは、SPFLレコードをチェックしており、グローバルIPアドレスの登録有無が、重要なメール受信可否判断の1つとされております。(Gmail側の仕組みは非公開、かつ定期的に変更されています)</p> <p>※ SPFLレコードを登録されることでメール受信率は向上しますが、確実にメールが受信できるようになるわけではございませんので、ご了承をお願い致します。(Gmail等、メール受信側の判断次第となります)</p> <p>※ SPFLレコードへグローバルIPアドレスを追加しても、全体のメール受信率が変わらない場合、SPFLレコードの登録内容に問題がないかをご確認ください。 ・例：環境によりですが、設定変更後に反映されるまで72時間かかる場合もあるため、設定後は時間をおいてからご確認ください。 ・例：SPFLレコードに存在しないドメインの記載があると、SPFLレコード正当性チェックに引っかかる場合があります。その場合はその存在しないドメイン記載を削除してください。</p> <p>※ SPFLレコードへの追加方法は、お客様により異なりますので、必ず情報セキュリティ部門の方で実施して頂きますよう、お願い致します。 特に、これまでSPFLレコードを登録されていない場合は、SPFLレコードの作成方法を間違えると外部ドメインからのメールが受信できなくなる可能性がありますので、十分にご注意ください。</p>