

レガシーシステム廃止事例 ～DTIのPOP before SMTP～

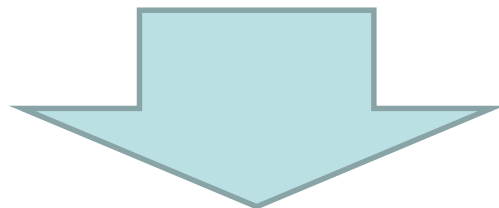
2014/2/14 迷惑メール対策カンファレンス
株式会社ドリーム・トレイン・インターネット
三浦敏孝



Dream Train Internet, Inc. All Rights Reserved.

- POP before SMTP(PbS)廃止事例の成果
- サービスを廃止するってどういうことか
- サービス廃止までの流れ
- 準備したもの
- 得られた知見
- まとめ

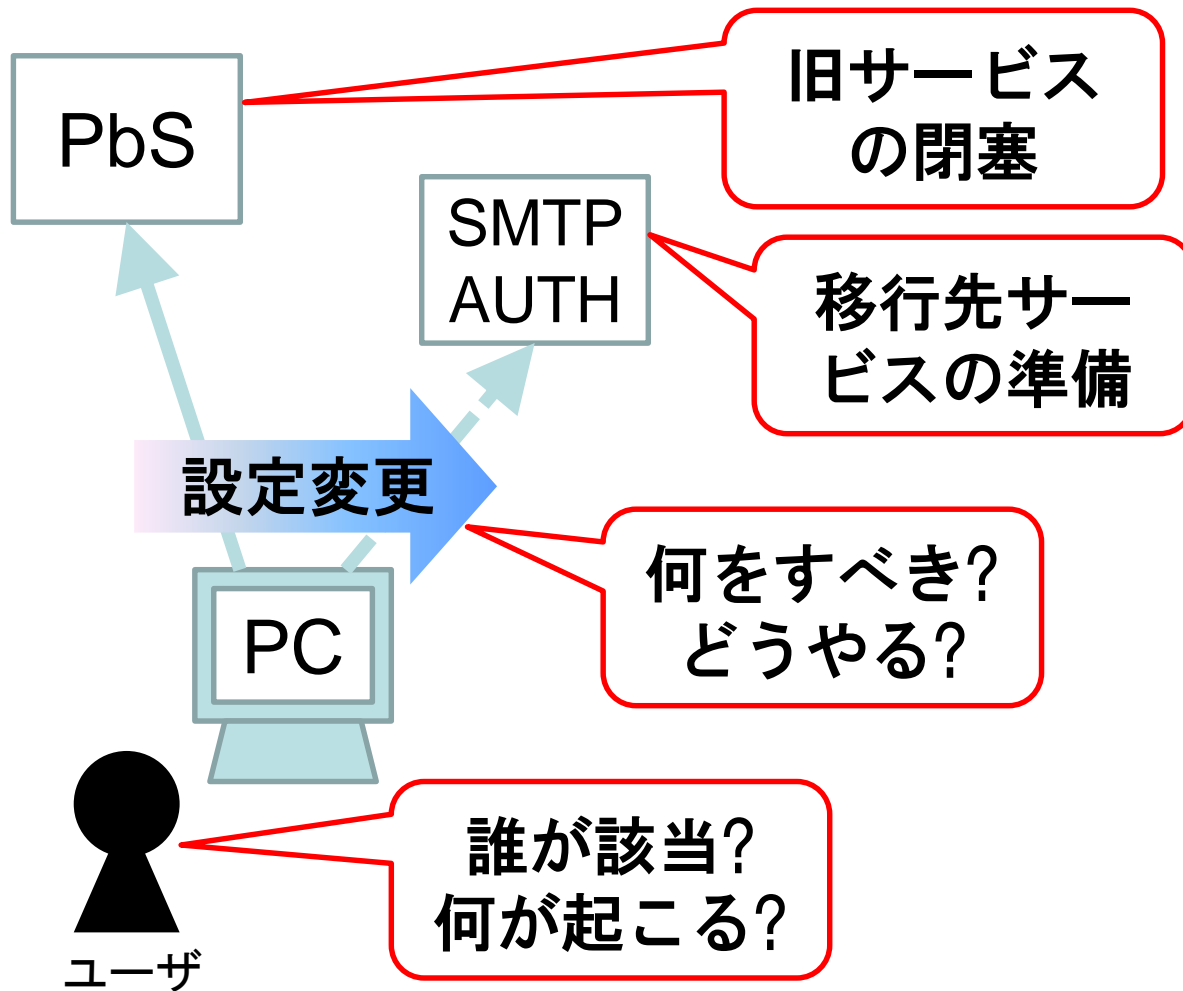
- 2007年10月～2008年1月の3ヶ月でPbSサービスを閉塞完了
- 綿密な準備をして臨んだところ、コールセンターの負荷増は皆無



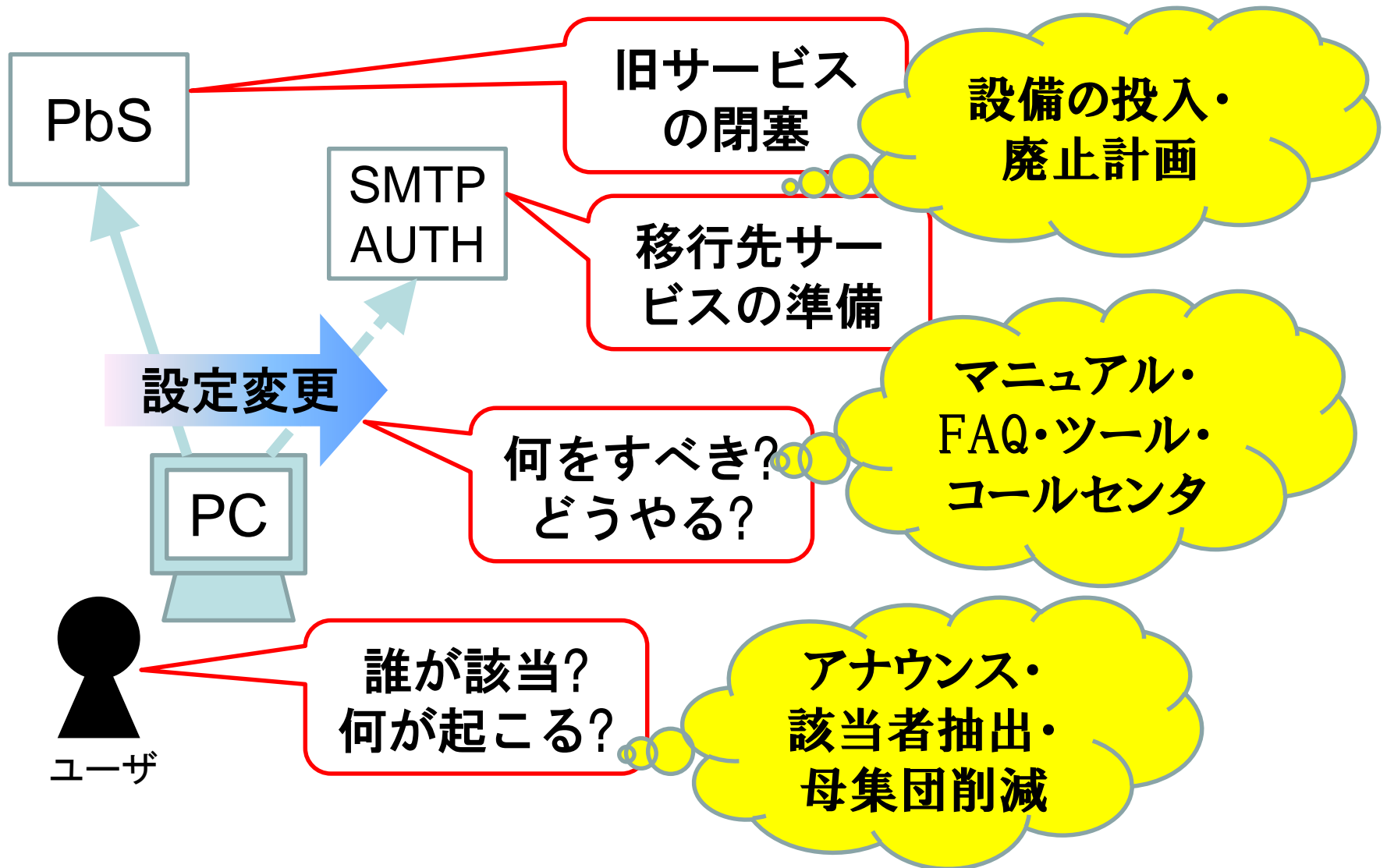
できるじゃん。

サービスを廃止するって どういうことか

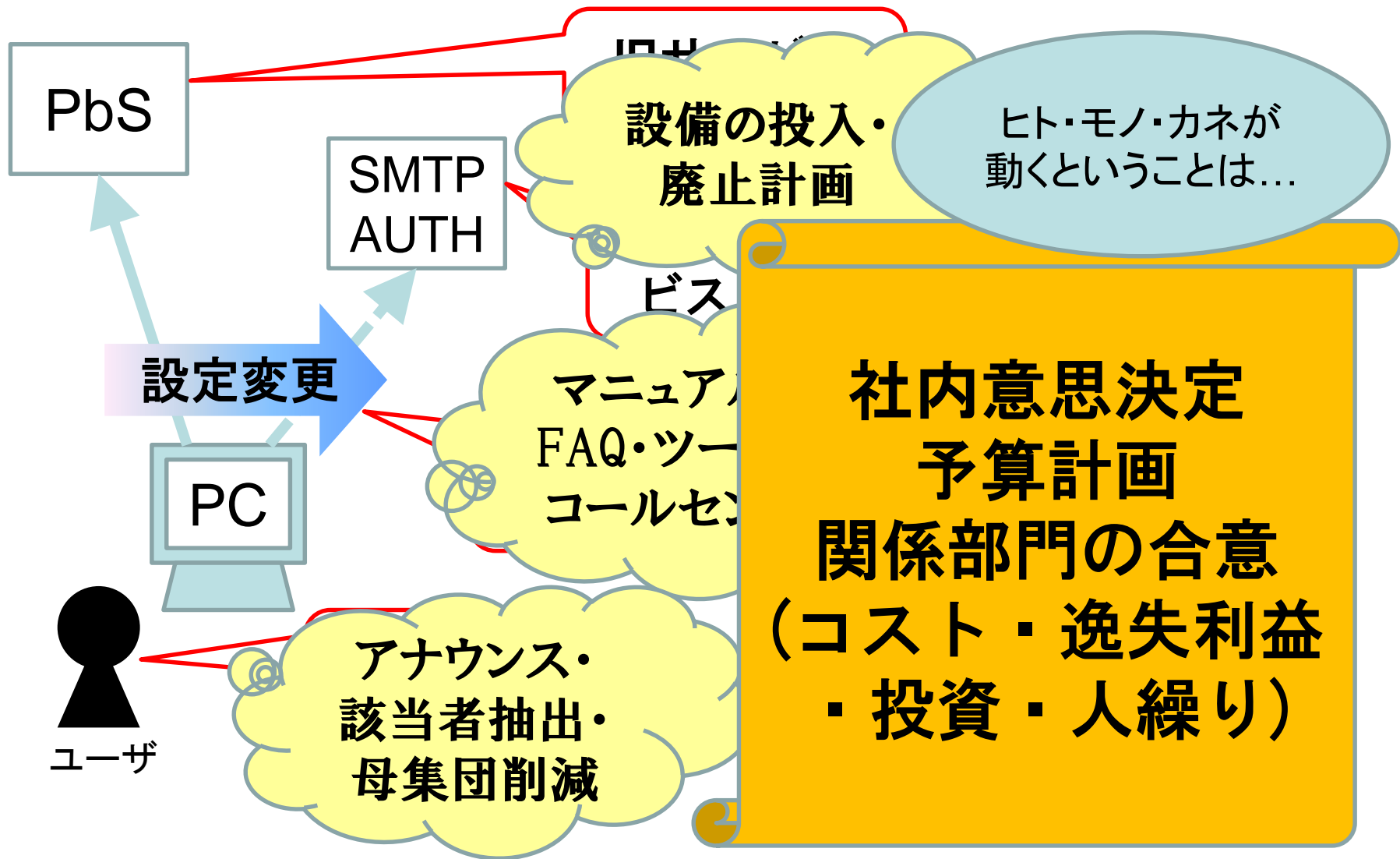
サービスを廃止するとは(1)



サービスを廃止するとは(2)



サービスを廃止するとは(3)



■ 対経営者

- 「通信事業者の正義」: spam送信抑制
= 善意のユーザの通信疎通確保
- spam送信を抑制するにはIDベースの制御が必須
 - OP25BとPbS廃止によりSMTPAUTHに寄せる
(JEAG Recommendationより)
 - PbS廃止単体ではspam減らないが先の手を打つため
- 他社比較: よそより遅れると自社に吹きだまる
 - JEAGの威: 「2008年3月までに業界全体で閉塞」
- コストインパクト・退会数の上界予測

■ 対営業/サポート部門

- 数値・コスト試算などを種に仲間として取り込む
 - 客層分析
 - どんなメーラがどんな割合で使われている
 - 移行できないユーザがどれくらいいる
 - ユーザ母集団何人までコールセンタで捌ける
 - 現状spam対応にどれくらい工数使ってる
 - 法人など難しい顧客のケアに何が必要
- 新規募集ユーザ向けサービス仕様変更の合意
- 告知・マニュアル・FAQ・ツール作成の協力を得る

サービス廃止までの流れ

| | |
|----------------|--|
| 2002/05 | Dupローミング= メール送信時認証必須化 (PbS/SMTPAUTH) 、 587 もこっそりopen |
| 2003/03 | ウイルスチェック(送信はAUTHのみ対応)開始 |
| 2005/10 | POINT統合、 マニュアル記載587/AUTHのみに |
| 2006/02 | OP25B (Fletsのみ、携帯向け)、SPF宣言 |
| 2006/12 | OP25B(Flets、全宛先向け)、 ひかりoneもOP25B(これはKDDIさんの仕事) |
| 2007/01 ~02 | OP25B(eAccess/Acca/モバイル、全宛先向け) |

PbS閉塞の事前告知

| | |
|------------|---|
| 2007/06/19 | PbS閉塞アナウンス(全員) プレス・Webマニュアル・FAQ・ツール公開 |
| 2007/06/26 | 新規募集ユーザをPbSなし仕様とする |
| 2007/07/03 | Spamラベリング開始 |
| 2007/07/18 | PbS閉塞アナウンス(利用者のみ1回目) |
| 2007/08/14 | PbS閉塞アナウンス(利用者のみ2回目) |
| 2007/09/20 | PbS閉塞アナウンス(利用者のみ3回目、 スケジュール入り) |

やってわかったこと: アナウンス一発の効果は
数日で終息する

閉塞スケジュールリング

- コールセンタの能力から逆算して、コンシューマはサブドメイン単位で12分割して一週間刻みで閉塞
 - **2007/10/16 ~ 2007/12/19**
 - 週次でログ抽出して「まだ使ってるんですか」
 - 閉塞1週間前に「止まります」告知
- 法人は大口は電話連絡、小口は5分割してメール告知、閉塞は法人全体を一括で
 - **2008/1/20**

移行支援のための準備

準備した資材(1)

- メール設定マニュアル(2006年初めくらい)
 - DTI Web ページ
 - 書面(新規個人ユーザ向け)
 - メール案内(新規個人ユーザ向け)
- メールソフト設定変更ツール
 - Win : Windows Mail
OE5.x/6.x、Outlook2002/2003/2007
 - Mac : OSX 付属 Mail 1.2~
- ※ 上記のメールソフトで 90%以上 をカバーしていた。
- ユーザサポート部署内の対応マニュアル
- 対象ユーザ調査 (2007年2月くらいから)

準備した資材(2)

■メール告知の文面

- 「メールが送れなくなります」を強調
- 趣旨説明を簡潔に
- いつ閉塞、それまでに設定変更してね
- マニュアルはここに
- ツールも提供しています

■週次メール告知

- 「まだPbSご利用のお客様にお送りしております」

で、成果 (again)

- 3か月かけてPbS閉塞完了！
- コールセンタは移行に関する問い合わせ皆無で拍子抜け
 - 「2か月でもいけたねえ」との声も

得られた知見

得られた知見

- ちゃんと準備すればできる!
- 新規ユーザにPbSを見せないのは母集団削減に有効
 - 社内合意のハードルも低いはず
- メール告知一発の効果は数日で終わる
 - 大多数は止まって困らないと変更しない
 - ユーザ移行はポアソン過程 → 指数関数で減衰
- 根気よく告知を打てば動いてくれる
- 営業とサポート部門は仲間にして合意形成

まとめ

- 2007年にDTIでPOP before SMTPを閉塞した事例を紹介した。
- 綿密な準備により問い合わせを抑制できた。
- メール告知一発の効果は短いので、短い間隔で繰り返し打つべし。
- 閉塞は可能。勇気を持って。

Q: DTIの客層(スキル高いと想定)だからできたんじゃないの?

A: そんなことはない。DTIでも初心者層はかなりの割合を占める。平均的には他社と変わらないはず。