

# 「DMメディア実態調査2019」

## 調査報告書要約版

2020. 4月

一般社団法人日本ダイレクトメール協会  
研究開発委員会編

1、調査概要	2
2、調査結果の要約	9
3、付録:調査項目一覧	17



---

# 「DMメディア実態調査2019」概要

---

2012年第1回以降、毎年12月実施の定点観測型調査の第8回目として  
2019年12月中旬の2週間、  
首都圏在住の20代～50代の男女199名に  
毎日日記式で「受取DMの全件モニター」を実施、  
自分宛1,233通、自分以外の家族宛815通、無宛名310通、合計2,358通のDMを対象に、

- DMメディアに対する「意識やイメージ」
- 誰が
- どんなDMを受取り、
- どのくらい開封・閲読し
- その後どんな行動をとったのか

を個別のDMごとに記録した。

また、各項目の経年変化、トレンドを観測することも目的の一つとしている。  
基本調査項目は例年踏襲しつつ実施している。

- 調査目的 : DMメディアについての接触状況や意識・評価、ならびにその後の行動・効果をアンケートにより把握するとともに一定期間内におけるDMの受取・開封状況をモニタリングすることにより、実態についても把握することを目的とする。
- 調査項目 : DMの定義 : 封書、ハガキ、情報誌・カタログ、同梱パンフレット、折込チラシ
  - ① DMメディア 接触状況 (受取通数/開封数)
  - ② 情報メディアとしての意識やイメージ (DM vs 他メディア 例: WEBなど)
  - ③ 情報メディアとしての評価 (情報源、決定要因・行動喚起要因としての力など)
- 分析手法・視点 : 事前調査では対象者のDMに対する意識、日記式調査では調査期間内に受領したDMの実態を聴取する。  
分析の視点としては、事前調査では対象者属性によるDM意識、日記調査では受領したDMの実態を把握することを目的とする。  
上記より、DMの持つポテンシャルと実態の両面を把握することを目的とする。

- 調査対象 : 20～59歳 男女
- 調査地域 : 関東エリア 1都6県（東京、神奈川、千葉、埼玉、茨城、栃木、群馬）
- 利用モニタ : 株式会社マクロミルが保有するインターネット調査モニタ
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- サンプル数 : 下記の通り。

(人)

	20代	30代	40代	50代	合計
男性	16	30	25	31	102
女性	21	25	32	19	97
合計	37	55	57	50	199

- 調査時期 : 【事前調査】 2019年12月 4日（水）～12月10日（火）  
【本調査】 2019年12月10日（火）～12月26日（木）
- 有効回答数 : 【事前調査】9,146サンプル  
【本調査】 199サンプル
- 調査実施機関 : 株式会社マクロミル

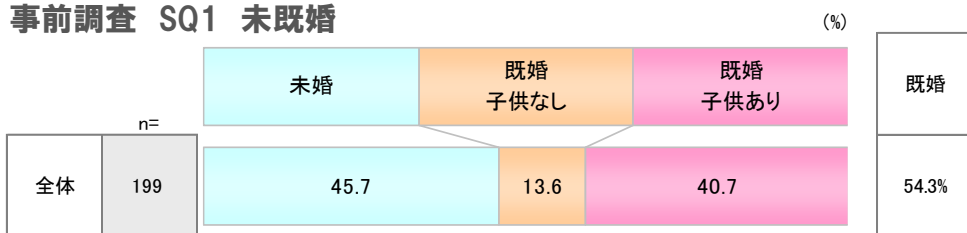
報告書内の記述について

※n=30未満は参考値として記載

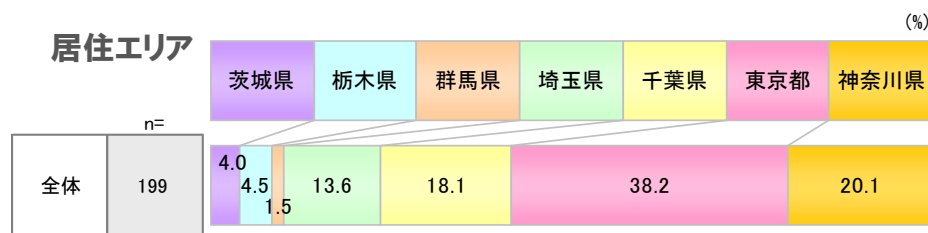
## 性別×年齢



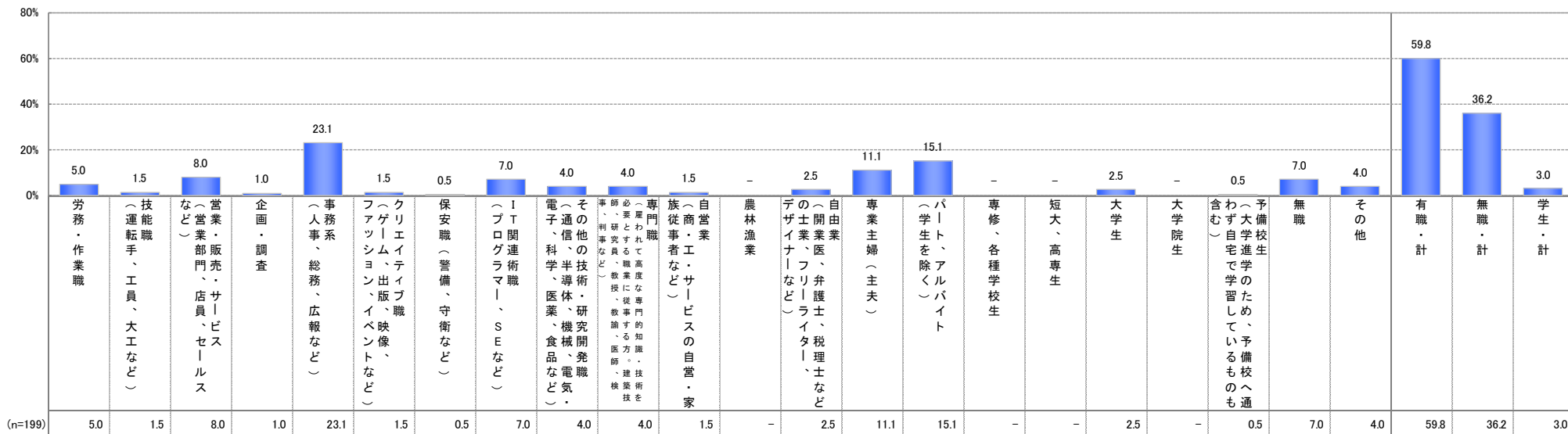
## 事前調査 SQ1 未既婚



## 居住エリア



## 事前調査 SQ4 職業



※「パート、アルバイト」、「学生」は「無職・計」に含む

事前調査	設問形式
SQ6 1週間のDM受け取り通数(ご自宅合計)	SA
SQ7 「ダイレクトメールや郵便物」の 開封・閲読する情報内容(購入・利用経験あり)	MA
SQ8 「Eメール(メルマガ)」の 開封・閲読する情報内容(購入・利用経験あり)	MA
SQ9 DM閲読状況	SA
SQ10 開封・閲読する情報内容(購入・利用経験なし)	MA
SQ11 DMに希望する情報内容	MA
SQ12 開封・閲読する業界・サービス分野	MA
SQ13 パーソナライズ認知	MA
SQ14 パーソナライズ開封意向	SA

日記調査	設問形式
問1 一人あたりの1週間平均「ダイレクトメール」受取通数	FA
問3 DMの宛先	SA
問6 DM閲読状況	SA
問6 本人宛のDM閲読状況	SA
問4 DMの送付方法	SA
問4 本人宛のDMの送付方法	SA
問5 DMのタイプ・形態	SA
問5 本人宛のDMのタイプ・形態	SA
問7 本人宛のDM送付元の業種	SA
問8 本人宛のDM案内内容	MA
問12 DM印象・評価	SA
問9 DM閲読後の行動	MA
問9 本人宛のDM閲読後の行動	MA
問10 本人宛のDM閲読後の行動理由	MA
問13 閲読後のDMの扱い	SA
問13 本人宛の閲読後のDMの扱い	SA
問14 タイプ別DMの受容度	SA
問15 メディアアクセスDMの受け取り・アクセス経験	SA



1、調査概要	2
2、調査結果の要約	7
3、DMの受取実態	15
4、DMに対する意識	25
5、DM受取後の行動・評価	37
6、資料1：時系列比較	47
7、資料2：調査項目一覧	58



---

## 調査結果の要約

---

実態としてのDM受取通数は全体平均で1週間に6.7通(7.2通)、受取タイプは「はがきタイプ」がメイン。開封・閲読率は自分宛で74.0%(79.4%)。DM内容は「新商品・サービスの案内」「特売・セール・キャンペーンの案内」「商品・サービスの利用明細・請求書」などが多い。(カッコ内右の数字は昨年調査)

## 受取DMについての日記式実態調査【実態でのDM関与】

- 今回調査期間での「実際」の受取DMは1週間6.7通(7.2通)。男性平均6.8通(7.6通)、女性平均6.6通(6.9通)と、昨年比では男性層、女性層とも微減となった。  
また、年収層別で見ると、年収H層(900万円以上)では6.5通、年収M層(500～900万円未満)では7.0通と、M層でやや多い傾向が見られた。  
(カッコ内右の数字は昨年調査)
- 宛先は、自分52.3%(53.7%)、配偶者15.6%(19.4%)、子供6.8%(6.3%)、その他家族12.2%(8.3%)、無宛名13.1%(12.2%)と配偶者はやや減少、その他家族や無宛名等本人宛以外の比率が若干増加傾向となった。  
(カッコ内右の数字は昨年調査)
- 本人宛受取DMのタイプは、はがき38.2%(41.8%)、封書24.4%(23.0%)、大型の封書10.0%(13.8%)、A4サイズはがき13.5%(13.6%)、の順。はがきが最も大きな割合となっているものの減少に転じた。  
(カッコ内右の数字は昨年調査)
- 世帯で受取った全DM2,358通の内、自分宛、家族宛含めて開封・閲読されたのは57.7%(66.0%)  
本人宛のDM(1,233通)については74.0%(79.4%)と高い閲読率となった。  
(カッコ内右の数字は昨年調査)
- 本人宛受取DMの内容は
  - ・「新商品・サービスの案内」32.1%(29.8%)
  - ・「特売・セール・キャンペーンの案内」2.2%(17.7%)
  - ・「商品・サービスの利用明細・請求書」11.4%(13.9%) がトップ3。  
(カッコ内右の数字は昨年調査)

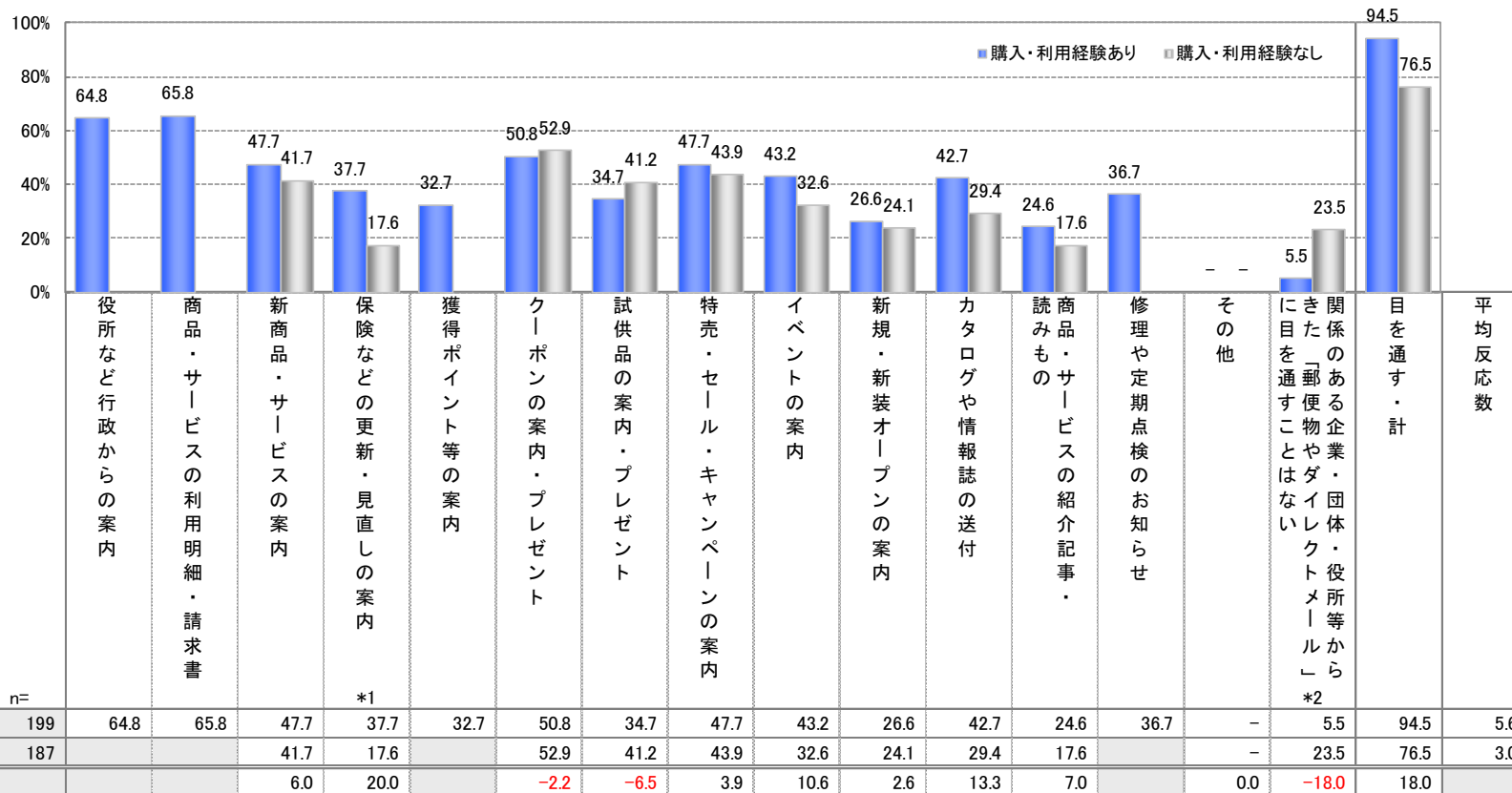
DMに希望する情報内容としては、「クーポンの案内・プレゼント」「特売・セール・キャンペーンの案内」「試供品の案内・プレゼント」が半数近く、多くの人から具体的なメリットが求められている。  
DMのパーソナライズ表現についての経験は67.3%、「年齢・性別・誕生日などに関係したサービスの提供」に関するものが最も多かった。また、一般的なDMと比べたパーソナライズDMの開封意向は、「あり」が45.3%とパーソナライズの効果が表れた結果となった。

## 事前意識調査【意識レベルのDM関与】

- DMに希望する情報内容としては、  
「クーポンの案内・プレゼント」51.3%、「試供品の案内・プレゼント」42.7%、「特売・セール・キャンペーンの案内」41.2%、など実際にメリットが感じられる内容が4～5割前後のスコアで上位を占めている。
- 開封・閲読する情報内容は、  
「購入・利用経験あり」先のDMでは「役所などからの案内」64.8%、「利用明細・請求書」65.8%、など実際の取引関連や公的なもののスコアが高く、「クーポンの案内・プレゼント」50.8%、「特売・セール・キャンペーン案内」47.7%、「新商品・サービスの案内」47.7%、「イベントの案内」43.2%、「カタログや情報誌の送付」42.7%、「試供品の案内・プレゼント」34.7%、などの具体的メリットのあるものがこれに続く。  
これに対し、「購入・利用経験なし」先からのDMでは「クーポンの案内・プレゼント」52.9%、「特売・セール・キャンペーンの案内」43.9%、「試供品の案内・プレゼント」41.2%、などが「経験あり」層と同等以上のスコアで、新規顧客から反応を引き出すためには、具体的メリットをわかりやすく提示することの重要性がうかがえる。
- パーソナライズ認知について  
最近DMに活用されているパーソナライズ(受け手のプロフィールや嗜好に合わせてコンテンツを最適化する手法)について、どのようなものが認知されているかを確認したところ、全体で67.3%が何らかのパーソナライズを経験していた。  
「年齢・性別・誕生日などに関係したサービスの提供」37.2%、「最近購入した商品関連のクーポン」30.2%、「名前やポイントなど私に直接関係した情報が掲載されている」、19.1%「保有している商品に関係したプロモーションの案内」19.8%、などが多くみられた。
- パーソナライズ開封意向について  
一般的なDMと比べてパーソナライズされたタイプのほうを開封・閲読してみたいと答えたのは、開封意向あり計45.3%、意向なし計18.6%となり全体的にはパーソナライズされたタイプのDMの方が訴求力が高いという傾向が見られた。

- 購入・利用経験がある企業・団体からのDMの開封・閲読率は95%と、購入・利用経験がない企業・団体に比べ高い。
- 購入・利用経験がない企業・団体からのDMの開封・閲読する内容は、「クーポンの案内・プレゼント」が53%と最も高い。
- 「クーポンの案内・プレゼント」「試供品の案内・プレゼント」については、購入・利用経験がない企業・団体からのDMの開封・閲読率が、購入・利用経験がある企業・団体からのDMと比べて高い。

事前調査 SQ7 「ダイレクトメールや郵便物」の開封・閲読する情報内容(購入・利用経験あり)  
 事前調査 SQ10 「ダイレクトメールや郵便物」の開封・閲読する情報内容(購入・利用経験なし)



\*1:SQ10の項目は「保険などの金融商品の案内」にて聴取

\*2:SQ10の項目は「関係のない企業・団体からきた「郵便物やダイレクトメール」に目を通すことはない」にて聴取

【全体ベース】  
 (SQ10は、受け取り経験のない差出人からDMがきたときに読む可能性がある方に聴取)

DMによる行動喚起として、「話題にした」「インターネットで調べた」「来店した」といった行動をとった比率は本人宛受取DM総数に対して16.3%(前回24.0%)となった。

DMから口コミ、DMからネット検索といったクロスメディア効果も確認でき、来店喚起への貢献もうかがえる。

2015年以降の時系列でみると受取ったDMの行動喚起効果は20%前後の幅で推移していることを確認することができた。

## ■今まで捕捉できなかった行動喚起効果

この調査で注目したいのは、従来DMの「レスポンス」とされていた「購入した」1.5%、「資料請求した」0.5%、「問合せた」2.0%、といった行動に加えて、「インターネットで調べた」7.5%、「話題にした」4.1%、「来店した」2.0%、などそれまで把握できていなかった間接的行動まで定量的に測定できたことだ。今までDMの効果とされていた「レスポンス率」が数パーセント程度と言われていたのに比べて、実際は数倍あることが確認できたことになり、この調査の大きな発見のひとつと言える。

## ■DMのクロスメディア効果が確認できた

DMから派生する行動の種類もクチコミやサイトアクセス、来店など、様々な経路を経ており、クロスメディアの起点としての役割も確認できた。

今回も目立ったのは、「ネットで調べた」の7.5%で、「ネット上の掲示板等へ書き込んだ」0.2%なども含めてWEB誘導がDM効果の大きな役割を担っている状況が見て取れる。

## ■DMは若年層に効く：高い行動喚起効果

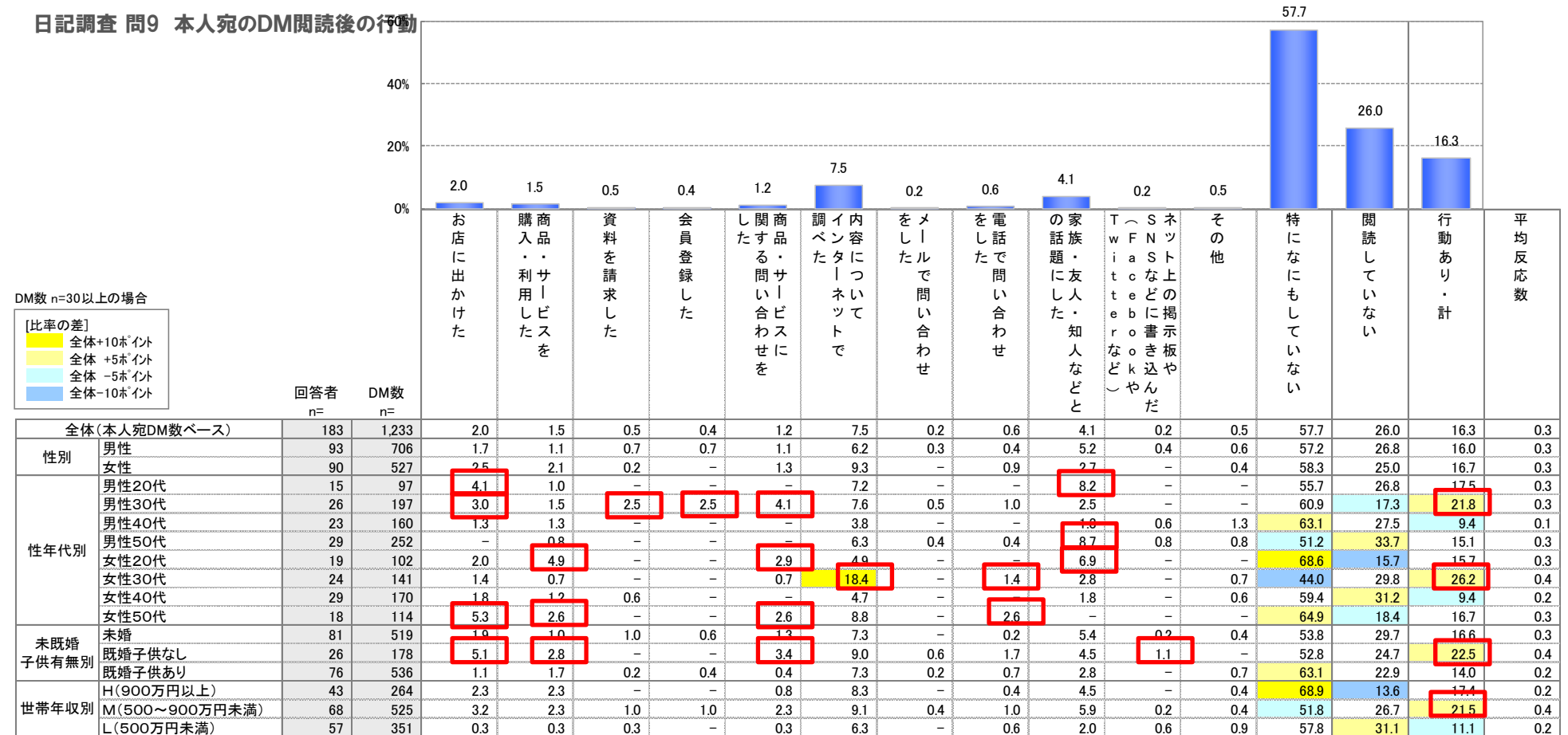
年齢層別に見た行動喚起率は、男性20代21.8%、女性30代26.2%、が平均を上回るスコアとなり、DMが若年層に対して高い訴求効果を持つことを示している。

【DMを受取った後どんな行動をとったか】			
受取	開封・閲読	その後の行動	行動内容 (DM受取1,233通に対して)
DM受取 1,233通	開封・閲読 912通 74.0% (79.4%)	行動した 201通 16.3% (24.0%)	ネットで調べた 7.5%(8.7%)
			家族・友人等との話題にした 4.1%(4.3%)
			店に出かけた 2.0%(3.0%)
			購入・利用した 1.5%(2.8%)
			資料請求した 0.5%(2.1%)
			問合せた 2.0%(1.4%)
			ネット上の掲示板等へ書き込んだ 0.2%(0.3%)
			会員登録した 0.4%(1.4%)
			その他 0.5%(0.8%)
			特に何もしていない 711通 57.7%(55.4%)
開封・閲読せず 321通 26.0%(20.6%)			

※カッコ内の数字は前回調査

- 本人宛DMのうち、読読後に何らかの行動を促したDM（行動あり・計）は16.3%。  
具体的な行動としては、特に「内容についてインターネットで調べた」が7.5%と高い。
- 性年代別で見ると、男性・女性ともに30代で、いずれかの行動をした割合が20%以上と高い。  
特に女性30代は「内容についてインターネットで調べた」が、他と比べて多い。
- 未既婚子供有無別で見ると、既婚子供なしで、いずれかの行動をした割合が高い。
- 世帯年収別で見ると、M層で行動した割合が高い。

日記調査 問9 本人宛のDM読読後の行動



※平均反応数は読読DM数ベース

【本人宛DM数ベース】(集計全ベース)



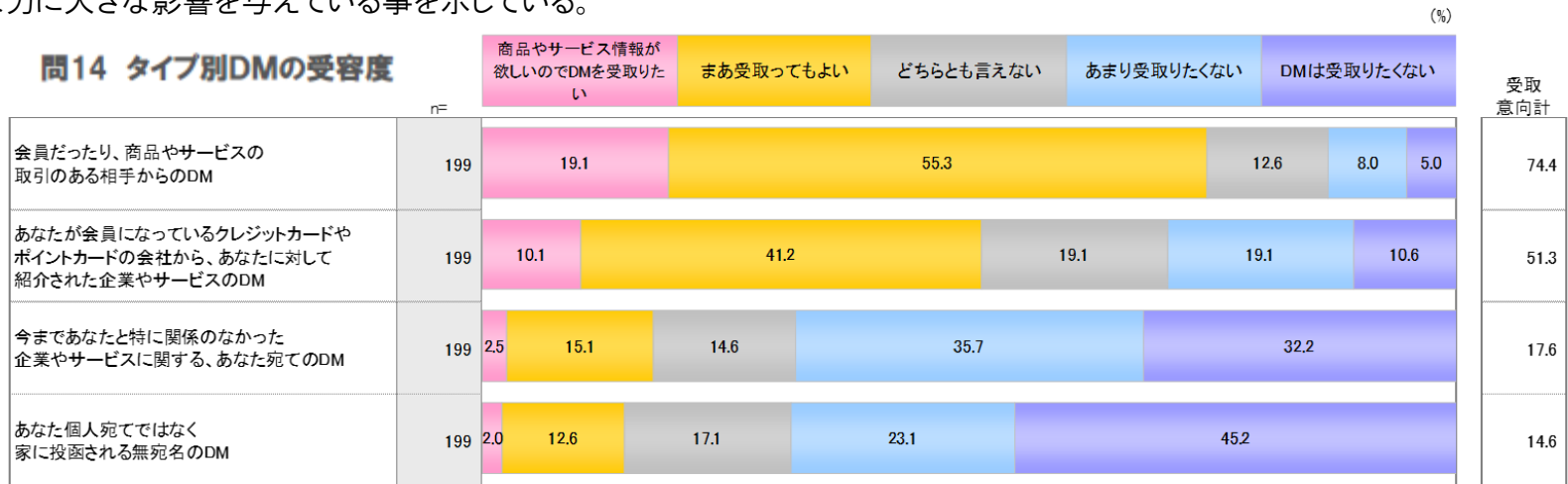
取引関係のタイプ別に、「顧客」「会員システムからの紹介(代行リスト)」「取引なし先(名簿リスト)」「無宛名」の4つについて「DM受取意向」を5段階評価で比較したところ、「受取りたい」「まあ受取ってもよい」の合計で、取引経験があるところからのDMが74.4%(73.5%)だったのに対し、会員紹介は51.3%(49.0%)、取引関係のない相手からのDMは17.6%(20.5%)、無宛名は14.6%(14.5%)と、関係性によって非常に大きな差が示された。  
 また、「受取りたくない」「あまり受取りたくない」の合計は顧客では13.0%(8.5%)だったのに対し、取引なし先では同じ宛名ありのDMでも68.3%(56.0%)と非常に低い受容性を示している。  
 (カッコ内右の数字は前年調査)

■「顧客」「代行リスト」「名簿」「無宛名」の受取意向には大きな差がある

取引関係有無の違いによる「DM受取意向」を5段階評価で比較したところ、「受取りたい」「まあ受取ってもよい」の合計で、取引経験があるところからのDMは74.4%だったのに対し、取引関係のない相手からのDMは17.6%と非常に大きな差が示された。

この結果は、それぞれ「顧客向けDM」「代行リストDM」「名簿リストDM」「無宛名DM」の受容性として見ることができ、受取手との関係性がDMの訴求力に大きな影響を与えている事を示している。

受取意向という視点で評価すると、顧客向けDMは代行DMの約1.5倍、名簿リストの4.2倍、無宛名の5倍の訴求力を持つと見ることができ、新規獲得については代行リストが名簿リストに比べて2.9倍の受容性を持つことができる。



※受取意向計:「商品やサービス情報が欲しいのでDMを受取りたい」+「まあ受取ってもよい」



- 全体の64%が、WEBアクセスのDMを受け取ったことがあると回答。アクセス経験率は40%。
- 性年代別で見ると、男性30代と女性40代で受け取り経験が高い。
- 未既婚子供有無別で見ると、WEBアクセスのDM受け取り経験、アクセス経験ともに、既婚子供なしで「経験なし」が高い。
- 世帯年収別で見ると、M層でWEBアクセスのDM受け取り経験が高い。

## 問15 WEBアクセスDMの受け取り・アクセス経験

### ◆ WEBアクセスDM受け取り経験

		n=	ある (%)	たまにある (%)	ない (%)
全体		199	22.6	41.7	35.7
性別	男性	102	25.5	38.2	36.3
	女性	97	19.6	45.4	35.1
性年代別	男性20代	16	25.0	25.0	50.0
	男性30代	30	33.3	50.0	16.7
	男性40代	25	24.0	44.0	32.0
	男性50代	31	19.4	29.0	51.6
	女性20代	21	14.3	47.6	38.1
	女性30代	25	20.0	44.0	36.0
	女性40代	32	28.1	50.0	21.9
	女性50代	19	10.5	36.8	52.6
未既婚 子供有無別	未婚	91	22.0	39.6	38.5
	既婚子供なし	27	33.3	18.5	48.1
	既婚子供あり	81	19.8	51.9	28.4
世帯年収別	H(900万円以上)	47	19.1	42.6	38.3
	M(500~900万円未満)	71	23.9	54.9	21.1
	L(500万円未満)	65	24.6	29.2	46.2

### ◆ アクセス経験

		n=	ある (%)	たまにある (%)	ない (%)
全体		199	11.1	29.1	59.8
性別	男性	102	13.7	26.5	59.8
	女性	97	8.2	32.0	59.8
性年代別	男性20代	16	25.0	25.0	50.0
	男性30代	30	16.7	33.3	50.0
	男性40代	25	12.0	28.0	60.0
	男性50代	31	6.5	19.4	74.2
	女性20代	21	4.8	42.9	52.4
	女性30代	25	12.0	32.0	56.0
	女性40代	32	9.4	43.8	46.9
	女性50代	19	5.3	94.7	
未既婚 子供有無別	未婚	91	12.1	29.7	58.2
	既婚子供なし	27	18.5	14.8	66.7
	既婚子供あり	81	7.4	33.3	59.3
世帯年収別	H(900万円以上)	47	8.5	31.9	59.6
	M(500~900万円未満)	71	11.3	32.4	56.3
	L(500万円未満)	65	13.8	21.5	64.6

【全体ベース】

# 付録：調査票項目一覧（GTスコア付き）

## 対象者全体

### 《事前調査-1》

**SEX**  
性別

単一回答	N	%
1 男性	102	51.3
2 女性	97	48.7
全体	199	100.0

**AGEID**  
年齢

単一回答	N	%
1 12才未満	0	0.0
2 12才～19才	0	0.0
3 20才～24才	12	6.0
4 25才～29才	25	12.6
5 30才～34才	16	8.0
6 35才～39才	39	19.6
7 40才～44才	29	14.6
8 45才～49才	28	14.1
9 50才～54才	19	9.5
10 55才～59才	31	15.6
11 60才以上	0	0.0
全体	199	100.0

**PREFECTURE**  
都道府県

単一回答	N	%
8 茨城県	8	4.0
9 栃木県	9	4.5
10 群馬県	3	1.5
11 埼玉県	27	13.6
12 千葉県	36	18.1
13 東京都	76	38.2
14 神奈川県	40	20.1
全体	199	100.0

**AREA**  
地域

単一回答	N	%
3 関東地方	199	100.0
全体	199	100.0

**CHILD**  
子供の有無

単一回答	N	%
1 子供なし	113	56.8
2 子供あり	86	43.2
全体	199	100.0

**JOB**  
職業

単一回答	N	%
1 公務員	11	5.5
2 経営者・役員	5	2.5
3 会社員(事務系)	46	23.1
4 会社員(技術系)	27	13.6
5 会社員(その他)	21	10.6
6 自営業	5	2.5
7 自由業	3	1.5
8 専業主婦(主夫)	25	12.6
9 パート・アルバイト	35	17.6
10 学生	6	3.0
11 その他	3	1.5
12 無職	12	6.0
全体	199	100.0

**cid**  
割付セル

単一回答	N	%
1 男性20代	16	8.0
2 男性30代	30	15.1
3 男性40代	25	12.6
4 男性50代	31	15.6
5 女性20代	21	10.6
6 女性30代	25	12.6
7 女性40代	32	16.1
8 女性50代	19	9.5
全体	199	100.0

**SQ1**  
あなたは結婚されていますか。

単一回答	N	%
1 未婚(離婚・死別を含む)	91	45.7
2 既婚	108	54.3
全体	199	100.0

**SQ4**  
あなたのご職業をお知らせください。

単一回答	N	%
1 労務・作業職	10	5.0
2 技能職(運転手、工具、大工など)	3	1.5
3 営業・販売・サービス(営業部門、店員、セールスなど)	16	8.0
4 企画・調査	2	1.0
5 事務系(人事、総務、広報など)	46	23.1
6 クリエイティブ職(ゲーム、出版、映像、ファッション、イベントなど)	3	1.5
7 保安職(警備、守衛など)	1	0.5
8 IT関連職(プログラマー、SEなど)	14	7.0
9 その他の技術・研究開発職(通信、半導体、機械、電気・電子、科学、医薬、食品など)	8	4.0
10 専門職(雇われて高度な専門的知識・技術を必要とする職業に従事する方。建築技師、研究員、教授、教諭、医師、検事、判事など)	8	4.0
11 自営業(商・工・サービスの自営・家族従事者など)	3	1.5
12 農林漁業	0	0.0
13 自由業(開業医、弁護士、税理士などの士業、フリーライター、デザイナーなど)	5	2.5
14 専業主婦(主夫)	22	11.1
15 パート、アルバイト(学生を除く)	30	15.1
16 専修、各種在校生	0	0.0
17 短大、高専生	0	0.0
18 大学生	5	2.5
19 大学院生	0	0.0
20 予備校生(大学進学のため、予備校へ通わず自宅で学習しているものも含む)	1	0.5
21 無職	14	7.0
22 その他	8	4.0
全体	199	100.0

## 《事前調査-2》

### SQ6

あなたのご自宅には企業や団体から「ダイレクトメールや郵便物」が1週間ほどの程度届きますか。ご自身宛以外も含めて、ご自宅に届く全ての「ダイレクトメールや郵便物」の数をお答え下さい。もっとも当てはまるものを1つお知らせください。

単一回答	N	%
1 0通	(+0.00)	0 0.0
2 5通未満	(+5.00)	113 56.8
3 5~10通未満	(+7.50)	47 23.6
4 10~15通未満	(+12.50)	14 7.0
5 15~20通未満	(+17.50)	5 2.5
6 20~30通未満	(+25.00)	2 1.0
7 30~40通未満	(+35.00)	2 1.0
8 40~50通未満	(+45.00)	1 0.5
9 50通以上	(+50.00)	15 7.5
10 分からない		0 0.0
ウエイト有効ケース数		199
ウエイト平均		10.53
全体	199	100.0

### SQ7

商品を購入したり、サービスを利用したことのある企業や団体、あるいは現在居住している役所等から「ダイレクトメールや郵便物」を受け取った際、あなたが開封して目を通す内容はどのようなものですか。次の中からあてはまるものをすべてお知らせください。

【注意】圧着されたハガキをがはして中身を読んだり、見たりするものも含めてお知らせください。

複数回答	N	%
1 役所など行政からの案内	129	64.8
2 商品・サービスの利用明細・請求書	131	65.8
3 新商品・サービスの案内	95	47.7
4 保険などの更新・見直しの案内	75	37.7
5 獲得ポイント等の案内	65	32.7
6 クーボンの案内・プレゼント	101	50.8
7 試供品の案内・プレゼント	69	34.7
8 特売・セール・キャンペーンの案内	95	47.7
9 イベントの案内	86	43.2
10 新規・新装オープン案内	53	26.6
11 カタログや情報誌の送付	85	42.7
12 商品・サービスの紹介記事・読みもの	49	24.6
13 修理や定期点検のお知らせ	73	36.7
14 その他	0	0.0
15 関係のある企業・団体・役所等からきた「郵便物やダイレクトメール」に目を通すことはない	11	5.5
回答個数有効ケース数		199
回答個数平均		5.56
全体	199	100.0

### SQ8

商品を購入したり、サービスを利用したことのある企業や団体、あるいは現在居住している役所等から「Eメール(メルマガ)」を受け取った際、あなたが開封して目を通す内容はどのようなものですか。次の中からあてはまるものをすべてお知らせください。

複数回答	N	%
1 役所など行政からの案内	102	51.3
2 商品・サービスの利用明細・請求書	102	51.3
3 新商品・サービスの案内	68	34.2
4 保険などの更新・見直しの案内	51	25.6
5 獲得ポイント等の案内	82	41.2
6 クーボンの案内・プレゼント	105	52.8
7 試供品の案内・プレゼント	69	34.7
8 特売・セール・キャンペーンの案内	87	43.7
9 イベントの案内	68	34.2
10 新規・新装オープン案内	43	21.6
11 カタログや情報誌の送付	47	23.6
12 商品・サービスの紹介記事・読みもの	47	23.6
13 修理や定期点検のお知らせ	62	31.2
14 その他	0	0.0
15 関係のある企業・団体・役所等からきた「郵便物やダイレクトメール」に目を通すことはない	22	11.1
回答個数有効ケース数		199
回答個数平均		4.69
全体	199	100.0

### SQ9

あなたはダイレクトメールやEメール(メルマガ)を受取ったとき、どのようにされますか。もっともあてはまるものを1つお知らせください。

	1	2	3	4
全体	ほとんど開封して目を通す	封筒やはがき、Eメール(メルマガ)のタイトルを見て読むかどうか決める	差出人や企業名を見て読むかどうか決める	ほとんど開封せずに捨てる、削除する
単一回答				
1 ダイレクトメールの場合	199 100.0	91 45.7	67 33.7	29 14.6
2 Eメール(メルマガ)やメルマガの場合	199 100.0	39 19.6	89 44.7	42 21.1

## 《事前調査-3》

### SQ10

商品を購入したり、サービスを利用したことのない企業や団体から「ダイレクトメールや郵便物」を受け取った際、あなたが開封して目を通す内容はどのようなものですか。次の中からあてはまるものをすべてお知らせください。  
【注意】圧着されたハガキをはがして中身を読んだり、見たりするものも含めてお知らせください。

複数回答	N	%
1 新商品・サービスの案内	78	41.7
2 保険などの金融商品の案内	33	17.6
3 クーボンの案内・プレゼント	99	52.9
4 試供品の案内・プレゼント	77	41.2
5 特売・セール・キャンペーンの案内	82	43.9
6 イベントの案内	61	32.6
7 新規・新装オープン案内	45	24.1
8 カタログや情報誌の送付	55	29.4
9 商品・サービスの紹介記事・読みもの	33	17.6
10 その他	0	0.0
11 関係のない企業・団体からきた「郵便物やダイレクトメール」に目を通すことしない	44	23.5
回答個数有効ケース数		187
回答個数平均		3.01
全体	187	100.0

### SQ11

あなたは企業や団体から「ダイレクトメールや郵便物」でどのような情報を届けてほしいと思いますか。次の中からあてはまるものをすべてお知らせください。

複数回答	N	%
1 商品・サービスの利用明細・請求書	76	38.2
2 新商品・サービスの案内	56	28.1
3 保険などの更新・見直しの案内	34	17.1
4 保険などの金融商品の案内	19	9.5
5 獲得ポイント等の案内	47	23.6
6 クーボンの案内・プレゼント	102	51.3
7 試供品の案内・プレゼント	85	42.7
8 特売・セール・キャンペーンの案内	82	41.2
9 イベントの案内	54	27.1
10 新規・新装オープン案内	26	13.1
11 カタログや情報誌の送付	43	21.6
12 商品・サービスの紹介記事・読みもの	24	12.1
13 修理や定期点検のお知らせ	42	21.1
14 その他	0	0.0
15 企業・団体等から「郵便物やダイレクトメール」で届けてほしい情報がない	42	21.1
回答個数有効ケース数		199
回答個数平均		3.47
全体	199	100.0

### SQ12

「ダイレクトメール」を受け取った際、あなたが目を通すことが多い、または読むことが多いのはどのようなものですか。次の中からあてはまるものをすべてお知らせください。

複数回答	N	%
1 通信販売メーカー	52	26.1
2 デパートなど流通関係	42	21.1
3 食品メーカー・食品店関係	54	27.1
4 衣料品・アクセサリー・時計関係	41	20.6
5 家電量販店	48	24.1
6 メガネ・コンタクトレンズ	15	7.5
7 薬局・ドラッグストア・化粧品店関係	39	19.6
8 自動車関係(自動車ディーラー、カー用品店など)	29	14.6
9 美容院・エステティック関係	17	8.5
10 携帯電話・インターネットの通信サービス関係	43	21.6
11 旅行・ホテル・旅行代理店関係	36	18.1
12 レジャー施設関係	29	14.6
13 不動産・住宅・設備関係	17	8.5
14 郵便局・銀行関係	53	26.6
15 保険関係	40	20.1
16 クレジットカード関係	69	34.7
17 塾・通信教育・カルチャーセンター関係	14	7.0
18 その他	1	0.5
19 読まない/上記にあてはまるものはない	34	17.1
回答個数有効ケース数		199
回答個数平均		3.21
全体	199	100.0

### SQ13

あなたまたは家族に送られたダイレクトメールでどのようなパーソナライズに気づきましたか？次の中からあてはまるものをすべてお知らせください。  
※「パーソナライズ」とは、買った商品や保有ポイントなど取引状況に応じて、一人ひとりに「合わせた」メッセージやお勧めをすることを指しております。余計な情報を整理してその人にとって必要な、よりの確な情報だけを提供できるメリットがあると言われています。

複数回答	N	%
1 最近購入した商品関連のクーポン	60	30.2
2 保有している商品に関連したプロモーションの案内	39	19.6
3 私の興味を反映したイメージや写真が使われている	21	10.6
4 私が閲覧したウェブサイトに関連したプロモーションの案内	31	15.6
5 名前やポイントなど私に直接関係した情報が掲載されている	38	19.1
6 年齢、性別、誕生日などに関連したサービスの提供	74	37.2
7 私の収入やライフステージに応じた金融サービス、商品の紹介	23	11.6
8 その他	0	0.0
9 上記のどのようなパーソナライズも経験していない	65	32.7
パーソナライズ認知	134	67.3
回答個数有効ケース数		199
回答個数平均		1.44
全体	199	100.0

### SQ14

あなたは一般的なダイレクトメールに比べて、パーソナライズされたタイプのダイレクトメールを開封、閱讀してみたいとおもわれますか？もっともあてはまるものを1つお知らせください。

単一回答	N	%
1 開封、閱讀してみたい	26	13.1
2 まあ開封、閱讀してみたい	64	32.2
3 どちらともいえない	59	29.6
4 あまり開封、閱讀したくない	24	12.1
5 開封、閱讀したくない	13	6.5
6 わからない	13	6.5
開封意向あり計	90	45.2
全体	199	100.0



### 《日記調査-1》

**q1**

【一週間平均】本日、あなたのご自宅には「ダイレクトメール」が届きましたか。「ダイレクトメール」が届いた場合は、1日に受け取った「通数」をお知らせください。「ダイレクトメール」を受け取らなかった場合は「ダイレクトメールを受け取らなかった」にチェックをつけてください。

単一回答	N	%
1 5通未満	100	50.3
2 5~10通未満	65	32.7
3 10~15通未満	15	7.5
4 15~20通未満	10	5.0
5 20~30通未満	3	1.5
6 30通以上	6	3.0
全体	199	100.0

**q2**

【一週間平均】本日、あなたは「企業や団体などから商品やサービスに関するEメール(メルマガ)」が届きましたか。「企業や団体などから商品やサービスに関するEメール(メルマガ)」が届いた場合は、1日に受け取った「通数」をお知らせください。「企業や団体などから商品やサービスに関するEメール(メルマガ)」を受け取らなかった場合は、「企業や団体からEメール(メルマガ)を受け取らなかった」にチェックをつけてください。

※ Eメール(メルマガ)は、PC・スマートフォン合わせてお答えください。

単一回答	N	%
1 10通未満	49	24.6
2 10~20通未満	28	14.1
3 20~30通未満	25	12.6
4 30~50通未満	27	13.6
5 50~100通未満	17	8.5
6 100~150通未満	18	9.0
7 150~200通未満	4	2.0
8 200~300通未満	11	5.5
9 300通以上	12	6.0
無回答	8	4.0
全体	199	100.0

**q14**

下に挙げるタイプの相手からのダイレクトメールについて、受取ってもよいと思われるかどうかをそれぞれ5段階でお知らせください。

単一回答	1 商品やサービス情報が欲しいのでダイレクトメールを受け取りたい	2 まあ受取ってもよい	3 どちらとも言えない	4 あまり受取りたくない	5 ダイレクトメールは受取りたくない	受取意向計	
1 会員だったり、商品やサービスの取引のある相手からのダイレクトメール	199 100.0	38 19.1	110 55.3	25 12.6	16 8.0	10 5.0	148 74.4
2 あなたが会員になっているクレジットカードやポイントカードの会社から、あなたに対して紹介された企業やサービスのダイレクトメール	199 100.0	20 10.1	82 41.2	38 19.1	38 19.1	21 10.6	102 51.3
3 今まであなたと特に関係のなかった企業やサービスに関する、あなた宛てのダイレクトメール	199 100.0	5 2.5	30 15.1	29 14.6	71 35.7	64 32.2	35 17.6
4 あなた個人宛てではなく家に投函される無宛名のダイレクトメール	199 100.0	4 2.0	25 12.6	34 17.1	46 23.1	90 45.2	29 14.6

**q15**

QRコード、AR、SNS、等直接WEBメディアにアクセスするようなダイレクトメールを受取ったことがありますか。また、そのうちアクセスしたものについてもお答えください。(それぞれ1つだけ)

単一回答	1 ある	2 たまにある	3 ない	
1 受取る	199 100.0	45 22.6	83 41.7	71 35.7
2 アクセしたのもの	199 100.0	22 11.1	58 29.1	119 59.8

## 《日記調査-2》

**q3**  
 Q1のダイレクトメールはどなた宛のダイレクトメールでしたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 自分宛	1233	52.3
2 配偶者宛	368	15.6
3 子ども宛	160	6.8
4 その他の家族宛	287	12.2
5 宛名なし	310	13.1
全体	2358	100.0

**q4**  
 どのような送付方法でしたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 郵便／	1232	52.2
2 広告郵便(広告、販売促進目的の郵便物)／	335	14.2
3 ゆうメール(3kgまでの冊子とした印刷物やCD・DVDを、日本郵便が配達するサービス)／	219	9.3
4 ゆうパック(日本郵便が行っている宅配サービス)／	13	0.6
5 クロネコDM便(記載された住所の荷物受け・新聞受け・郵便受け・メール室等に投函・配達するクロネコヤマトのサービス)／	129	5.5
6 ヤマト運輸 宅急便(クロネコヤマトの宅急便サービス)／	40	1.7
7 飛脚ゆうメール便(佐川急便が個人や企業から受け付けて、一括で郵便局に差し出し、郵便局員が配達するサービス)／	4	0.2
8 飛脚メール便(重量1kg以内の雑誌やカタログ等を、佐川急便が配達するサービス)／	8	0.3
9 飛脚宅配便(佐川急便の宅配便サービス)／	15	0.6
10 タウンプラス※「タウンプラス」や「配達地域指定郵便」と記載のあるもの(宛名の記載を省略し、商品カタログやご案内、新規店舗情報などを指定した地域に届ける郵便物)／	14	0.6
11 クロネコエリア便／	12	0.5
12 その他／	337	14.3
全体	2358	100.0

**q5**  
 どのようなタイプ・形態でしたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 はがき(圧着含む)	817	34.6
2 A4サイズはがき(圧着含む)	279	11.8
3 大型の封書(A4サイズ以上のもの)	301	12.8
4 封書(A4サイズ未満のもの)	554	23.5
5 小包	36	1.5
6 その他	371	15.7
全体	2358	100.0

**q6**  
 届いたものを読みましたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 読んだ	1361	57.7
2 読まなかった	997	42.3
全体	2358	100.0

**q7**  
 差出人・企業の業種をお知らせください。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 通信販売メーカー	265	11.2
2 デパート・スーパーなど流通関係	134	5.7
3 食品メーカー・食品店関係	151	6.4
4 衣料品・アクセサリー・時計関係	135	5.7
5 家電量販店	71	3.0
6 メガネ・コンタクトレンズ	49	2.1
7 薬局・ドラッグストア・化粧品店関係	61	2.6
8 自動車関係(自動車ディーラー、カー用品店など)	91	3.9
9 美容院・エステティック・病院医療サービス関連	83	3.5
10 携帯電話・インターネットの通信サービス関連	99	4.2
11 旅行・ホテル・旅行代理店関連	47	2.0
12 レジャー・施設関連	71	3.0
13 不動産・住宅・設備関連	246	10.4
14 郵便局・銀行関連	80	3.4
15 保険関連	154	6.5
16 クレジットカード関連	134	5.7
17 塾・通信教育・カルチャーセンター関連	180	7.6
18 その他	176	7.5
19 わからない	131	5.6
全体	2358	100.0

**q8**  
 どのような内容のご案内でしたか。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 商品・サービスの利用明細・請求書	159	11.7
2 新商品・サービスの案内	436	32.0
3 保険・証券などの更新・見直し・売買の案内	35	2.6
4 保険・証券など金融商品の案内	47	3.5
5 獲得ポイント等の案内	25	1.8
6 クーボンの案内・プレゼント	120	8.8
7 試供品の案内・プレゼント	44	3.2
8 特売・セール・キャンペーンの案内	271	19.9
9 イベントの案内	138	10.1
10 新規・新装オープンの案内	23	1.7
11 カタログや情報誌の送付	73	5.4
12 商品・サービスの紹介記事・読みもの	140	10.3
13 その他	75	5.5
回答個数有効ケース数		1361
回答個数平均		1.17
全体	1361	100.0

**q9**  
 ご覧になった後、どのような行動をとりましたか。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 お店に出かけた	33	1.4
2 商品・サービスを購入・利用した	24	1.0
3 資料を請求した	7	0.3
4 会員登録した	7	0.3
5 商品・サービスに関する問い合わせをした	18	0.8
6 内容についてインターネットで調べた	140	5.9
7 メールで問い合わせをした	2	0.1
8 電話で問い合わせをした	11	0.5
9 家族・友人・知人などとの話題にした	90	3.8
10 ネット上の掲示板やSNSなどに書き込んだ(FacebookやTwitterなど)	5	0.2
11 その他	10	0.4
12 特になにもしてない	1053	44.7
無回答	997	42.3
全体	2358	100.0

## 《日記調査-3》

q10

前問でお答えになった行動をとった理由をお知らせください。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 ちょうど良いタイミングだったから(欲しい・行きたい)	73	23.7
2 興味のある内容だったから	150	48.7
3 割引特典に魅かれたから	36	11.7
4 クーポンなどの特典があったから	47	15.3
5 書いてある内容に魅かれたから	36	11.7
6 期間限定商品・サービスだったから	22	7.1
7 内容がわかりやすかったから	22	7.1
8 ダイレクトメールのコピーやデザインが良かったから	3	1.0
9 仕事に役立ちそうだったから	5	1.6
10 家族・友人・知人などに教えてあげたい情報だったから	28	9.1
11 その他	11	3.6
12 特に理由はない	28	9.1
回答個数有効ケース数		308
回答個数平均		1.41
全体	308	100.0

q11

あなたがダイレクトメール(会員情報誌等含む)を閲読してどのように思われましたか。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 商品やサービスについて興味を持った、調べたくなった	193	14.2
2 商品やサービスについて内容を理解できた	353	25.9
3 商品やサービスについて自分にとってのメリットがわかった	129	9.5
4 企業について商品作りやサービスの姿勢を知った、共感した	40	2.9
5 企業の経営方針や理念について理解できた	33	2.4
6 企業や商品、サービスとは関係ないが役に立つ・興味深い情報があった	34	2.5
7 ブランドの内容や商品ラインアップの情報を得た	48	3.5
8 購入する商品やサービスを決めるのに参考になった	64	4.7
9 記載された商品やサービスについて良さがわかり欲しくなった	35	2.6
10 記載された商品やサービスの購入を決めた	15	1.1
11 特になし	734	53.9
12 その他	5	0.4
回答個数有効ケース数		1361
回答個数平均		0.70
全体	1361	100.0

q12

そのダイレクトメールはあなたにとって、以下のどれに当てはまりますか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 来るのを楽しみにしている	153	6.5
2 やや楽しみにしている	308	13.1
3 どちらともいえない	1111	47.1
4 やや迷惑・意味がない	314	13.3
5 迷惑・意味がない	472	20.0
全体	2358	100.0

q13

読んだダイレクトメールはどのようにしましたか。

単一回答	N	%
1 読んだ後、自分が保管した	519	38.1
2 読んだ後、家族や友人・知人に渡した	165	12.1
3 読んだ後、捨てた	677	49.7
本人非保管計	842	61.9
全体	1361	100.0



## 《日記調査-4》

**q3**  
Q1のダイレクトメールはどなた宛のダイレクトメールでしたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 自分宛	1233	100.0
2 配偶者宛	0	0.0
3 子ども宛	0	0.0
4 その他の家族宛	0	0.0
5 宛名なし	0	0.0
全体	1233	100.0

**q4**  
どのような送付方法でしたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 郵便／	666	54.0
2 広告郵便(広告、販売促進目的の郵便物)	169	13.7
3 ゆうメール(3kgまでの冊子とした印刷物やCD・DVDを、日本郵便が配達するサービス)／	114	9.2
4 ゆうパック(日本郵便が行っている宅配サービス)／	5	0.4
5 クロネコDM便(記載された住所の荷物受け・新聞受け・郵便受け・メール室等に投函・配達するクロネコヤマトのサービス)／	65	5.3
6 ヤマト運輸 宅急便(クロネコヤマトの宅急便サービス)／	17	1.4
7 飛脚ゆうメール便(佐川急便が個人や企業から受け付けて、一括で郵便局に差し出し、郵便局員が配達するサービス)／	1	0.1
8 飛脚メール便(重量1kg以内の雑誌やカタログ等を、佐川急便が配達するサービス)／	4	0.3
9 飛脚宅配便(佐川急便の宅配便サービス)／	12	1.0
10 タウンプラス※「タウンプラス」や「配達地域指定郵便」と記載のあるもの(宛名の記載を省略し、商品カタログやご案内、新規店舗情報などを指定した地域に届ける郵便物)／	3	0.2
11 クロネコエリア便／	3	0.2
12 その他／	174	14.1
全体	1233	100.0

**q5**  
どのようなタイプ・形態でしたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 はがき(圧着含む)	471	38.2
2 A4サイズはがき(圧着含む)	167	13.5
3 大型の封書(A4サイズ以上のもの)	123	10.0
4 封書(A4サイズ未満のもの)	301	24.4
5 小包	20	1.6
6 その他	151	12.2
全体	1233	100.0

**q6**  
届いたものを読みましたか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 読んだ	912	74.0
2 読まなかった	321	26.0
全体	1233	100.0

**q7**  
差出人・企業の業種をお知らせください。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 通信販売メーカー	170	13.8
2 デパート・スーパーなど流通関係	76	6.2
3 食料品メーカー・食料品店関係	78	6.3
4 衣料品・アクセサリー・時計関係	73	5.9
5 家電量販店	54	4.4
6 メガネ・コンタクトレンズ	29	2.4
7 薬局・ドラッグストア・化粧品店関係	32	2.6
8 自動車関係(自動車ディーラー、カー用品店など)	53	4.3
9 美容院・エステティック・病院医療サービス関連	38	3.1
10 携帯電話・インターネットの通信サービス関連	59	4.8
11 旅行・ホテル・旅行代理店関連	28	2.3
12 レジャー・施設関連	42	3.4
13 不動産・住宅・設備関連	109	8.8
14 郵便局・銀行関連	38	3.1
15 保険関連	79	6.4
16 クレジットカード関連	68	5.5
17 塾・通信教育・カルチャーセンター関連	36	2.9
18 その他	101	8.2
19 わからない	70	5.7
全体	1233	100.0

**q8**  
どのような内容のご案内でしたか。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 商品・サービスの利用明細・請求書	104	11.4
2 新商品・サービスの案内	293	32.1
3 保険・証券などの更新・見直し・売買の案内	27	3.0
4 保険・証券など金融商品の案内	34	3.7
5 獲得ポイント等の案内	16	1.8
6 クーボンの案内・プレゼント	89	9.8
7 試供品の案内・プレゼント	33	3.6
8 特売・セール・キャンペーンの案内	193	21.2
9 イベントの案内	91	10.0
10 新規・新装オープンの案内	11	1.2
11 カタログや情報誌の送付	48	5.3
12 商品・サービスの紹介記事・読みもの	72	7.9
13 その他	43	4.7
回答回数有効ケース数		912
回答回数平均		1.16
全体	912	100.0

**q9**  
ご覧になった後、どのような行動をとりましたか。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 お店に出かけた	25	2.0
2 商品・サービスを購入・利用した	19	1.5
3 資料を請求した	6	0.5
4 会員登録した	5	0.4
5 商品・サービスに関する問い合わせをした	15	1.2
6 内容についてインターネットで調べた	93	7.5
7 メールで問い合わせをした	2	0.2
8 電話で問い合わせをした	8	0.6
9 家族・友人・知人などとの話題にした	51	4.1
10 ネット上の掲示板やSNSなどに書き込んだ(FacebookやTwitterなど)	3	0.2
11 その他	6	0.5
12 特になにもしてない	711	57.7
無回答	321	26.0
全体	1233	100.0

## 《日記調査-5》

**q10**  
前問でお答えになった行動をとった理由をお知らせください。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 ちょうど良いタイミングだったから(欲しい・行きたい)	58	28.9
2 興味のある内容だったから	99	49.3
3 割引特典に魅かれたから	24	11.9
4 クーポンなどの特典があったから	36	17.9
5 書いてある内容に魅かれたから	29	14.4
6 期間限定商品・サービスだったから	17	8.5
7 内容がわかりやすかったから	18	9.0
8 ダイレクトメールのコピーやデザインが良かったから	2	1.0
9 仕事に役立ちそうだったから	2	1.0
10 家族・友人・知人などに教えてあげたい情報だったから	18	9.0
11 その他	6	3.0
12 特に理由はない	15	7.5
回答個数有効ケース数		201
回答個数平均		1.54
全体	201	100.0

**q11**  
あなたがダイレクトメール(会員情報誌等含む)を閱讀してどのように思われましたか。(いくつでも)

複数回答	N	%
1 商品やサービスについて興味を持った、調べたくなった	137	15.0
2 商品やサービスについて内容を理解できた	262	28.7
3 商品やサービスについて自分にとってのメリットがわかった	99	10.9
4 企業について商品作りやサービスの姿勢を知った、共感した	32	3.5
5 企業の経営方針や理念について理解できた	25	2.7
6 企業や商品、サービスとは関係ないが役に立つ・興味深い情報があった	27	3.0
7 ブランドの内容や商品ラインアップの情報を得た	32	3.5
8 購入する商品やサービスを決めるのに参考になった	44	4.8
9 記載された商品やサービスについて良さがわかり欲しくなった	28	3.1
10 記載された商品やサービスの購入を決めた	12	1.3
11 特になし	459	50.3
12 その他	5	0.5
回答個数有効ケース数		912
回答個数平均		0.77
全体	912	100.0

**q12**  
そのダイレクトメールはあなたにとって、以下のどれに当てはまりますか。(1つだけ)

単一回答	N	%
1 来るのを楽しみにしている	107	8.7
2 やや楽しみにしている	206	16.7
3 どちらともいえない	560	45.4
4 やや迷惑・意味がない	168	13.6
5 迷惑・意味がない	192	15.6
全体	1233	100.0

**q13**  
読んだダイレクトメールはどのようにしましたか。

単一回答	N	%
1 読んだ後、自分が保管した	415	45.5
2 読んだ後、家族や友人・知人に渡した	23	2.5
3 読んだ後、捨てた	474	52.0
本人非保管計	497	54.5
全体	912	100.0

この「要約版」に加えて下記のコンテンツを完全収録した『**調査報告書完全版**』を会員の方は、協会会員サイトにて無料で閲覧・ダウンロードいただけます。

また、非会員の方はホームページの「オンラインショッピング」ページにてPDF版レポートとして5月より販売いたします。

『**調査報告書完全版**』では

- 要約版非掲載の質問項目も含めた完全版
- 主要項目について、2014年、2015年、2016年、2017年、2018年、2019年の時系列比較
- ターゲットプロフィール別、等のBDクロス
- DM閲覧後行動の「理由」、閲覧後DMの保管、閲覧後の感想、パーソナライズ等集計

集計データ及びコメントを含めて全67ページにまとめています。

会員の方による閲覧、ダウンロードによる利用に加え、出典を明記いただければ営業資料等に引用も自由に行っていただけます。

「要約版」ともどもご活用お願いいたします。

2020年4月27日  
一般社団法人 日本ダイレクトメール協会 研究開発委員会