

◎ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。バックナンバーは [www.raptokyo.co.jp](http://www.raptokyo.co.jp) から

## 「2行のメール」

先日、当社に2行だけの短いメールが届きました。宛先もなく、文頭の挨拶ありません。いきなり、用件から始まっているようなメールでした。内容を見てみると、ある業者さんがユーザーに送ろうとしたメールが間違えて当社に届いたものでした。それはユーザーからの見積り依頼に対する回答だったので。驚いたのは、ユーザーの要望に対し、わずか2行の文面だったことでした。

早速こちらで間違えて送信している旨をお伝えし、宛名・タイトル・冒頭文などサンプルを添付して送信。その後成約になったかどうか、当社でも気になっていくところ。最近はこのように電子メールで、ユーザー側（見込み客側）からコンタクトをとってくるような状況が増えてきました。

その背景はホームページを公開するのが当たり前になり、またホームページを検索するサービスのおかげでユーザーに自社の存在を知らせる事ができるようになったからでしょう。ユーザーがちよつと質問したい、概算見積りが知りたいう、など気軽に問い合わせが出来るようになったのです。業者さんに何うと一日に数件届くところもあります。

しかし、そのメールでの問い合わせに対する返信が「大変な仕事」になっている状況もあります。ホームページに「メールでの問い合わせはご遠慮願います。」とか、メールで問合せができないようにしているホームページもあるくらいです。

今までは、会社や店舗の営業時間内に電話などによる問い合わせがほとんどだったと思います。いわばユーザー側が時間を合わせていたのです。しかし、現在はユーザーにとって

都合のいい時間に一方的な要望を文面で送信することが出来ます。ユーザーのメールはわがままで、よくわからないものが多く、それがメールの返信作業を「大変な仕事」にしているのだと思います。しかし、わざわざ問い合わせしてきた、せつかくの一人（一社）を獲得するには、最初の返信が非常に重要なことは間違いありません。

あるコンサルタント会社によると、メールでの問い合わせに対する返信方法などをいかに成果に結びつけるか？そんなノウハウを高額で提供していると聞きます。電話応対が重要視されてきました。が、今の時代はメールも同様のようです。

第一報の返信は、雛形文章を用意しておいてはどうでしょうか？文頭はお問合せに対する「お礼」や「感謝」の言葉から。それから、考えられるようなパターンを用意しておくとも楽かもしれません。内容が抽象的で即答できないような問合せに対しては、来店を促すような文章がいいと思います。面倒で大変な作業ですが、成約に結びつく「文章」を考え、改善していくことが大切だと思います。

### 自社ホームページを さらにパワーアップ ～リペアナビとの相乗効果で集客！～

- 修理・施工事例の掲載を中心に、貴社の技術や実績をユーザーへアピール！
- 自動車修理の情報サイト「リペアナビ」と貴社ホームページとの相乗効果で見込み客発掘！
- リピート率 70%以上！  
10社のうち7社以上の方がリペアナビを継続契約しています！
- 「メール返信文例集」、「ユーザーの気を惹く修理事例の登録法」などのノウハウも提供いたします。

詳しくは、  
ラップ東京 TEL:042-349-3535 まで。