

特別寄稿



見込み客を育てるお礼状の書き方

～思いが伝わるお礼状の書き方～

株式会社ごえん代表取締役 山田文美

[後編]

山田文美 (やまだあやみ)

岐阜県・飛騨高山生まれ、中津川市在住。株式会社ごえん代表取締役。地域商店コンサルタント。大型店と競合しながらも定価販売を継続し、地域シェア55%の来店型小売店を経営し続ける。その手法を全国小売店に指導し、地域住民を顧客とする地域密着型店舗の顧客獲得と売上アップ支援を得意とする。著書に『大型店からお客を取り戻す“3つのしかけ”』『「見込客」を「成約客」に育てる「お礼状」の書き方・送り方』（同文館出版）がある。

お礼状を書くために
必要な3つの要素

今回は、実際にどういったお礼状を書いたらいいのか、実例を使って説明していきましょう。お礼状を書くために押さえてほしいポイントは3つあります。①用紙とペン、②文面にする材料、③お礼状の雛形です。

①「用紙とペン」は
五感に響くものを用意する

手書きのお礼状には五感に訴えることができるアナログ力があります。人は五感を通して経験すると、良い印象度が増します。触覚は、同じ内容なら紙が厚い方が重要性も高いと感じますから用紙は、官製ハガキよりは厚いものを選びましょう。視覚は、太い文字からは力強さを、繊細な文字からは細やかさを、カラフルな文字からは好奇心が伝わりますから、何を伝えたいかのイメージに合わせてペンを選びましょう。

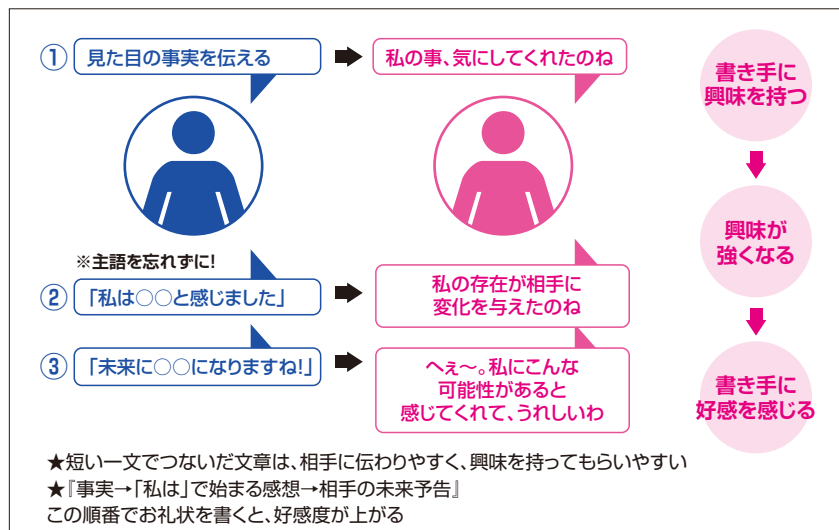
万年筆は文字にわずかな強弱と色の濃淡が作られ紙面に深みが出るため、文面に奥深さが付け加えられます。絵

柄は主役の文字を邪魔しない小さなものか淡い色を選びます。手書き文字は上手い下手ではなく、ていねいに書いてあれば味になり、組織ではなく個人を強調できますので、ぜひ手書きに挑戦してみてください。

②「お礼状に書く話題」は
観察と会話を利用する

例文集に載っているような誰にでも使いまわしのできる文面では印象度は上がりません。読み手が「これは私だけに書かれている」とわかるように、受取人と差出人の間に起こった事実を文面の話題にします。例えば観察から「お答えいただく時に資料を参照して下さったので大変わかりやすく感じました」など見てわかった事実を書きます。会話からも「何件か下見された後に寄られたとお聞きして、活きた情報を大切にされていると伝わってきました」など、個別の相手にだけ使える文面になり、捨てられない

(図1) 自分の印象度を上げる心理的フロー図



お礼状が書けます。

(図2) 印象度を上げるお礼状の書き方の雛形

③「反応があるお礼状の雛形」を覚えよう

人は過去、現在、未来という順序で書かれた文章を無理なく理解します。自分（書き手）に興味を持っていたが、また好感を持てただけの文面にまとめるため、まずはこの流れにそって書いていきましょう（図1）。

A：過去の、受取手の事実

このパートの目的は、受け取り手に「私の事を見ていてくれたのね」と感じてもらうことです。それには、見た目、持ち物、会話を思い出して、お会いした時の事実を書きます。例えば「鮮やかな色の靴と鞆、小物に目が留まりました」「お孫さんの様子を沢山お聞かせいただきました」と一文にしましょう。

B：現在の、書き手の感想

Aで書いた過去の事実に対する書き手の感想を書きます。例えば「私は、個性を大切にされる方だと感じました」「私も、孫ができたなら同じように成長を楽しみに過ごせたらいいなと思いました」と“私”を主語にして感想を書きます。私という主語から始めることで、相手は思ってもいないことを書いても受入れてもらえますし、読み手にとって自分の存在が相手に影響を与えたとわかり、書き手への興味が強くなります。

C：未来の、受取手を予言

まとめの言葉では、相手の未来を予言します。例えば「多くの方が〇〇さんの個性に魅了されることでしょう」「お孫さんは愛情いっぱい育てて周りの人に笑顔を与えますね」と明るい未来を予測して伝えます。人は自分の明るい未来を予測されると、自分の可能性を知ることになり、その言葉をかけてくれた人に好感を持ち始めます。

一般的なお礼状の最後には「またお困りの時にはご来店ください」などと書き手の希望で締めくくられますが、これは損です。お礼状は相手の事だけを書く、読

	<p>〒000-000</p> <p>〇〇〇〇〇〇〇 〇〇〇〇〇〇様</p>	<p>〇〇〇〇様</p> <p>先日は、お声がけいただき、ありがとうございました。</p> <p>雨の寒い日にご来店頂きました。</p> <p>私は当店を選んで来て下さったように思い、嬉しかったです。</p> <p>お仕事やプライベートでも喜びを多く与えられて行かれますと思います。</p> <p>キラスタージュエリー 山田文美(やまだ あやみ)</p>	<p>相手の氏名と簡単なあいさつ</p> <p>①事実を短い一文で書く</p> <p>②「私は」と主語から始め、①に対する感想を書く</p> <p>③相手の未来を予告して言い切るように書く</p> <p>会社・店名と書き手の氏名が読みにくい場合はふりがなをふる</p>
<p>例えば、「またお目にかかれるのを楽しみにしています」など、自分の思いはここに書くと良い。</p>		<p>空きスペースにシールやスタンプで色を添えると読みやすくなります。</p>	

み手に嬉しいと実感してもらえます。書き手の都合は、欄外に書き添える位にとどめましょう。

いくら手書きでも同じ文面で複数の方に送るのは逆効果

手書きをテクニックだと勘違いしてしまうと、同じ文面を誰にでも手書きして出してしまう間違いをします。受け取り手は、誰にでも出している文面と同じだとわかったとたんに興ざめます。手書きが苦手ならパソコン打ちでもメールのお礼状でもかまいません。体裁よりも文面が重要です。

たった一人のために書かれている、相手のことだけで文面が埋まっている、反応ある雛形の順序で書かれている、この3つを意識して書いてみてください。例も載せますので参考にしてください（図2）。

ある美容室では、この方法でお礼状の書き方を変えてリピート率が倍になりました。ある営業マンは、お礼状が届く率と成約率が正比例して上がっています。

また、あるセミナー企画担当者は、リピーターと口コミ紹介者が増えて、毎回満員御礼が続いています。

お礼状は童話「北風と太陽」の太陽に似ています。相手に自ら心を開く行動を起こしてもらえます。攻めることなく相手側から歩み寄ってもらえる関係性を土台に始まるつきあいは双方に良い結果をもたらします。忙しい現代だからこそ、一人のために時間を使ってください。きっと、あなたの思いが伝わる事でしょう。