

資料ダウンロード

1 万件突破記念

新規生徒を逃さない！

お問い合わせ・メール返信の極意

2020 年 4 月配布

ピアノの先生のコアを創る！さくらみきです。当資料をダウンロードくださり、ありがとうございます(^^)／

インターネットが普及する以前は、体験レッスンのお問い合わせ・お申し込みは、電話や口頭であることが多かったのですが、ホームページやブログで生徒募集をする時代、メール（ラインなども）でやり取りをすることが多くなってきました。

直接お話ししたり、お電話でお話ししたりする場合には、無意識のうちに表情や雰囲気、服装の色合い、息遣いなどの「非言語情報を」お互い与え合っています。メールでは、相手のお顔が見えず、こちらの様子も相手に伝わらないので、非言語の部分が伝わりません。ですので誤解を招かないためにも、慎重な言い回し（書き方）が必要になってきます。

以前クライアント様から、こんなご相談を受けました。

「体験レッスンのお問い合わせが来ると、すぐに返事しなきゃって思うんですが、パッといい文章が浮かばないです。どうしたらいいですか？」

こういったクライアント様は多かったので、セッション受講中は、実際のお問い合わせがあるたびに、文例をアドバイスしていました。そのうちクライアント様も書くことにも慣れて、ご自身で適切な文面が書けるようになっていきました。

最初は「かたち」から入っても構わないと思うんです。例文をまねして書いているうちに、返信文が苦手な方も、自分なりの文章が書けるようになっていきます。

そこで今回は、ピアノ教室に特化した「お問い合わせ」へのメール返信について、ご紹介したいと思います。

少しでも参考になれば幸いです。



大切なことは2つだけ！

メールへの返信で大切なコツは2つだけです

それは……

「返信のタイミング」と「文面準備」！

1. 返信のタイミング

お問い合わせメールをいただいたら、どのくらいのスピードで返信するのが適切でしょうか？

「lineの既読は即つかないと心配！ 返信は一時間も待てない！」という人も多い時代。

「お問い合わせにもすぐに返信しなきゃ！」と焦るピアノの先生も多いです。

とはいっても、申し込みして即返信が来るようなピアノ教室は、お申し込みを待ち構えているかのようで、ちょっと怖いですね^^；

半日くらいのタイムラグがちょうどいいかと思います

お問い合わせがあったけれど、じっくり返信をする暇がない！ という場合は、とりあえず「メールを受け取りました」という返信をしておきましょう。そして詳細を一両日中に行うことを明記しておきます

文面例：「はじめまして。〇〇ピアノ教室の〇〇です。この度は、ピアノ教室へのお問い合わせ（体験レッスンお申込み）、ありがとうございます。内容、確かに承りました。一両日中に詳細を返信させていただきます。よろしく願いいたします」

このようなメールをいったん送っておいて、じっくり詳細の返信を考えます。時間稼ぎですね^^； このようにすることで、「すぐにちゃんとした返事をださなくちゃ！」というプレッシャーからは、解放されるのではないのでしょうか。

2. 文面準備

お問い合わせをもらってから、文章を考えるとけっこう迷って時間がかかります。

前もって「いくつかのパターン」を考えておくと慌てず済みます。3つのパターンに分けて、文面例をご紹介しますね～





パターン1：レッスン内容に関するお問い合わせへの返信

※「好きな曲でレッスンを受けられるか」というお問い合わせがあった場合

「はじめまして。〇〇ピアノ教室の〇〇です。この度は、ピアノ教室へのお問い合わせをありがとうございます。好きな曲でレッスンを受けられるか、というご質問ですね？ はい、大丈夫です。弾きたい曲があるということは、素晴らしいです！ ピアノを弾く醍醐味だと思います。レッスンでは、ご希望を伺いながら、進め方を決めていきたいと思っています。よろしければ一度、体験レッスンをご受講ください。その際、お好きな曲を1曲ご用意いただければ、さらに良くなるためのアドバイスをさせていただきます。よろしく願いいたします」



パターン2：体験レッスンお申し込みに関する返信

※「体験レッスンを受けたいのですが」というお問い合わせがあった場合

「はじめまして。〇〇ピアノ教室の〇〇です。この度は、体験レッスンのお申込みをありがとうございます。〇才のお嬢様が、ピアノを弾いてみたいとおっしゃっているとのこと、うれしいです。ぜひ一度、体験レッスンにいらしてください。〇曜日か、〇曜日の夕方は比較的空いております。ご希望の日時をご連絡ください。また、ピアノをお持ちでないとのこと、体験レッスンの際、楽器についてのご相談も承ります。お返事お待ちしております」



パターン3：レッスンをお断りするケースに対する返信

※「出張レッスンをしてほしい」というお問い合わせがあった場合

「はじめまして。〇〇ピアノ教室の〇〇です。この度は、レッスンのお問い合わせをありがとうございます。〇才と〇才のご兄弟が、ピアノを習いたいとのこと、男の子でピアノが弾けると素敵ですよ。出張レッスンご希望とのことですが、レッスン日程が満席で時間的余裕がないため、出張レッスンはお受けしておりません。せっかくお問い合わせいただいたのに申し訳ありません。通いのレッスンでしたら空きがございます。ご縁がありましたら、またよろしく願いいたします」

いかがでしょうか？ 他にもいろいろ、上手な返信の仕方はあると思います。それぞれのピアノの先生の「味」のある返信をしていただければと思います。

その際、

- ① 「感謝」の言葉で始める
- ② つづけて「お問い合わせ内容」や「相手の状況へ共感」する
- ③ 「こちらの状況を伝える」お断りの場合でも、相手を肯定したい気持ちを入れる
- ④ 「お礼・お詫びでしめくくる」こちらに非がない場合必要以上にへりくだらない

だいたい、このような流れで運んでいけば、「感じがいい先生だな」「信用できそう」と思っただけなのではないでしょうか。

以上で当資料の内容は終了です。返事を出すタイミングと、温かみを感じる文面で、体験申込者の心をごっちりつかんでください！

あなたの発信、生徒が集まる仕組みになっていますか？

コーチとして10年以上の経験を活かし、「コアな生徒が集まるホームページ（ブログ）作り」の有料アドバイスをしています（体験セッションとしてアドバイスいたします）
体験セッションは、空きが出次第、メールマガジンから募集させていただきます。

～さくらみきのその他のコンテンツ～

コア発掘のホームページ：<https://www.piano-core.com/>

新ブログ（ワードプレス）：<http://pianocore-blog.com/>

旧ブログ（アメーバブログ）：<https://ameblo.jp/sakurapianocoach>

“あなたのピアノ教室に
生涯続く価値を作る！”
🌸コア発掘コーチ さくらみき🌸

資料作成：2020年4月