

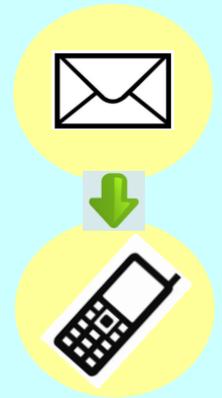
# 携帯メールへの返信のポイント

いつでもどこでも、思い立ったその場で、物件を探すことができる携帯サイト。  
当社の アットホーム携帯サイト も、主要キャリア (docomo、au、softbank) で  
メニューリストの上位に表示されるなど、エンドユーザーにも数多くご覧いただいています。

問合せ手段として大いに活用されている携帯メールへの対応に万全を期すことで、  
来店や成約増にも大きく影響するでしょう。

ただし、携帯メールでのコミュニケーションはPCとは異なりますので、  
その点注意が必要です。

集客・誘引につながるコミュニケーション手段として携帯メールの特性を理解し、  
ポイントを押さえた返信を心がけましょう。



## パソコンから携帯へのメール送信。パソコンへ送る場合との違いは？

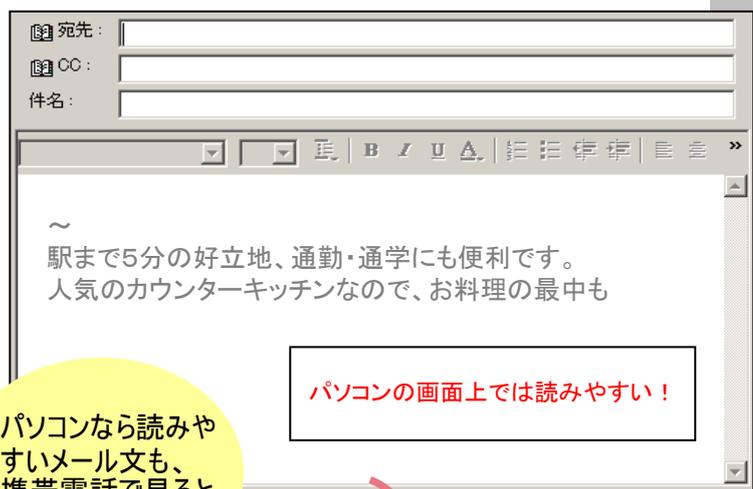
パソコンのメールの場合、長い文章を書く際には、画面の大きさを考慮して横30～35文字程度で改行を入れるのが望ましいとされています。そのため、送信メールは文章の区切りのほか、上記文字数で改行を入れる必要があります。

一方、携帯電話の場合は、画面の幅が狭いため、メール文は画面いっぱいに表示されます。パソコンメールと同様の改行を入れてしまうと、画面上意図しない位置で改行されてしまい、読みにくくなってしまう可能性があります。

そのため

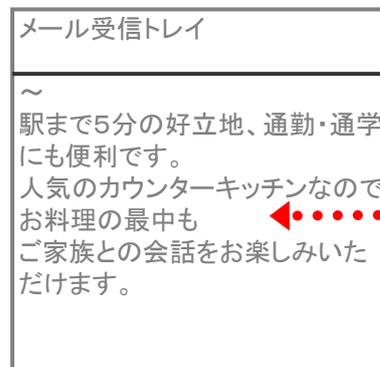
- 文章途中で改行せずに、一文を終わらせる
- 簡潔に、短い文章で要点を伝える
- ただし、簡潔にしようとするあまり、丁寧さやマナーを忘れないようにするなど、意識する必要があります。

次ページからは、実際の返信例をまじえて、携帯メールへの返信のポイントをご紹介します。



パソコンの画面上では読みやすい！

パソコンなら読みやすいメール文も、携帯電話で見ると...



途中で改行されてしまう！



## 実際に携帯メールに返信してみましょう

### 1 件名

携帯電話のメール受信画面では、登録されていない差出人からのメールの場合、差出人欄には送信元のアドレスしか表示されません。件名に注意しないと開かずに削除されてしまう可能性がありますので、「**用件(名前)**」で記載するなど、内容を分かりやすくしましょう。

### 2 自己紹介

件名と同様、登録されていない差出人からのメールは送信元のアドレスしか表示されず、**文の読み始めでは誰からのメールなのか分かりません。必ず冒頭で名乗り**ましょう。

### 3 記号の活用①

物件概要等を記載する際、多くの項目を横に並べると、読みにくくなってしまいます。そこで、**各項目には記号(例では◇)**を付け、**箇条書き**にします。

入力例

宛先:

CC:

件名: お問合せありがとうございます(△△不動産)

---

○○様

この度はアットホームよりお問合せをいただき、ありがとうございます。  
△△不動産の□□(ふりがな)と申します。  
よろしく願いいたします。

早速ですが、お問合せをいただいたお部屋をご紹介します。

【(物件名) 205号室】  
◇地下鉄 ××駅より徒歩10分  
◇賃料: ××円  
◇敷金: ××円  
◇礼金: ××円

■×月×日現在、ご紹介可能です。

■公園、スーパーが近くにあり、とても環境の良いところです。

■人気のカウンターキッチン！料理の最中でもご家族との会話が楽しめます。

\*さらに詳しい情報はこちらからご確認いただけます  
<http://www.~~.jp>

○○様のご都合のよろしいときに、是非お部屋のご案内をさせていただければと思います。

ご質問やご不明点がございましたら、□□(ふりがな)までお気軽にお問い合わせください。

○○様からのお返事・内覧希望のご連絡を心よりお待ちしております。

《 会社名 》  
担当者名: ○○  
TEL・FAX: 03-0000-0000  
MAIL: 00000@000.jp  
営業時間: ○時～○時

1.  
件名は分かりやすく  
差出人も併記

2.  
必ず冒頭で名乗る

3.  
物件概要等、多数の項目  
は記号(◇)を付け読みやす  
く

4  
記号(■)をつけることで、読  
み手の目線をキャッチ

※自社携帯サイトがある場合にはURLを  
貼るのも効果的

5  
社名には かつこ《》をつけるなど、  
しっかりアピールしましょう！



#### 基本チェック

- 文章は簡潔に分かりやすく  文章の途中で改行しない  携帯メールでも丁寧さを大切に

### 3 記号の活用②

注意事項や物件のおすすめポイントに**記号(例では■)**をつけると読みやすくなり、読み手の**目線をキャッチ**することができます。

### 4 署名

パソコンメールのように記号で飾りを付けると本来とは違う部分で改行され、読みづらくなってしまうことがあります。**連絡先等の重要な情報である署名**

#### 表示例

From:00000@000.jp  
件名:お問合せありがとうございます(△△不動産)

〇〇様

この度はアットホームよりお問合せをいただき、ありがとうございます。  
△△不動産の□□(ふりがな)と申します。  
よろしく願いいたします。

早速ですが、お問合せをいただいたお部屋をご紹介します。

【(物件名) 205号室】  
◇地下鉄 ××駅より徒歩10分  
◇賃料: ××円  
◇敷金: ××円  
◇礼金: ××円

■×月×日現在、ご紹介可能です。

■公園、スーパーが近くにあり、とても環境の良いところです。

■人気のカウンターキッチン！料理の最中でもご家族との会話が楽しめます。

\*より詳しい情報はこちらからご確認ください  
<http://www.~~.jp>



〇〇様のご都合のよろしいときに、是非お部屋のご案内をさせていただければと思います。

ご質問やご不明点がございましたら、□□(ふりがな)までお気軽にお問い合わせください。

〇〇様からのお返事・内覧希望のご連絡を心よりお待ちしております。

《 会社名 》  
担当者名:〇〇  
TEL・FAX:03-0000-0000  
MAIL:00000@000.jp  
営業時間:〇時~〇時

以上のように携帯メールの特性に合わせていくつかのポイントを押さえるだけで、メールの印象はぐんと変わります。  
さらに、わかりやすく丁寧な文章を意識すれば、エン

#### 知っておこう！「携帯メール」まめ知識

1. 携帯電話のメール受信設定には『パソコンからのメールを全て拒否する』設定があり、パソコンからのメールが送信できない場合があります。  
▼携帯電話からの受信は可能であることが多いので、**会社の携帯電話等、使用できるアドレスをお持ちの場合はそちらからメール送信を試してください。**またはメール以外の手段を検討してください。
2. 携帯電話のメール受信設定には『URLリンク付きのEメールを全て受信拒否する』設定があり、**自社HPへのリンクを記載しているとメールが送信できない場合があります。**  
▼メール本文内のURLを削除し、送信してください。
3. 携帯電話の機種によっては添付ファイルをサポートしていない(受け取れない)場合があります。添付ファイルの付いたメールを送ると、先方受信時に「添付ファイルを削除した」とメッセージが本文に追加表示され、添付ファイルは届きません。  
▼初回(ファーストメール)での資料添付は避け、**次回以降、相手に添付ファイルの受信可否を確認した方がよいでしょう。**
4. 文章があまりに長いと、機種によっては「2回受信する」「途中で切れてしまう」ことがあります。



■携帯電話市場ではスマートフォンのシェアが益々広がっています。スマートフォンでは、パソコンと同じウェブブラウザ(フルブラウザ)によるウェブ閲覧や、電子メールの送受信、文書ファイルの作成・閲覧等が行えます。

メールの受信画面も携帯電話とほとんど違いはないので、**同じように返信をして差し支えありません。**ただし、スマートフォンでは携帯サイトを閲覧できないことには注意が必要です。

■早朝や深夜のメール返信は相手の迷惑になってしまいます。電話同様、お客様とのコミュニケーションは適切な時間にとるようにしましょう。

今回ご紹介したポイントを押さえて、携帯メールへの返信をさらに成約へ繋げましょう！