

「ステップメールテンプレート」使い方ガイド

【はじめに】

このガイドは、ピーアールジャパン株式会社が作成し、当社メール配信サービスのユーザーに配布しているものです。著作権は、すべてピーアールジャパンに帰属します。

テンプレートそのものを他人に公開したり、配布、販売することを禁じています。

利用者は、テンプレートを使って、ご自身のステップメールとして修正して、当社のメール配信サービス(VPS-NEOなどのNEOシリーズ)にてのみ、お使いください。

【収録テンプレート】

- ・A 購入後のフォロー、レポート、定期コースへの促し
- ・B 資料請求のフォローと販促
- ・C イベント申し込みのフォロー
- ・D イベント来場後のフォロー
- ・E 名刺交換後のフォロー

【使い方】

- ・メール配信サービスの「ステップメールの取り込み」からテンプレートをインポートしてください。
- ・必ず以下のカスタマイズをした上で、ご利用ください。なにもカスタマイズせず、使うことはできません。

【カスタマイズの方法】

(シナリオ仕様の有無と配信日時設定のカスタマイズ)

変更後、配信日設定などをご自身のサービスなどに合わせて修正、システムに登録してください。なお、すべてのシナリオを使う必要はありません。1通ごとに配信するか、しないかを検討して設定してください。(本文のカスタマイズ)

インポートされたテンプレートの本文を、自分のビジネスや状況に合うように、変更してください。「○」「●」「△」「×」などの記号は、自分の状況にあわせてください。

- ・自分自身にテスト配信などをして、内容やシステムに問題ないか確認してください
- ・確認後、配信設定して稼働にしてください。
マニュアル 稼働の仕方 <https://www.neo-vps.com/wp/?p=2980>

【注意】

一部シナリオの中には、ステップメールではなく「通常の一斉配信、予約配信」などを使ったほうが、都合がよい(読者から見ると、自然に見える)ものも収録しています。その場合は、本文や件名のみ「通常の一斉配信、予約配信」のサンプルとしてご利用ください。そしてステップメールのシナリオからは省いてください。以下の説明と、収録したシナリオをすべて読んでいただくと、わかると思います。

【テンプレートごとのシナリオ内容とデフォルトの配信設定について】

・A 購入後のフォロー、レポート、定期コースへの促し

(このテンプレートの目的)商品やサービスを初めて購入してくれた人に、購入後のフォローや使い方を説明するとともに、今後のリピート購入や定期購入コースへの促しを進めていきます

シナリオ番号	登録日からの配信日	条件と内容	件名
1	当日もしくは翌日	条件 なし 内容	〇〇様、△△のご購入ありがとうございます

		購入のお礼、商品の説明、使い方を書く。 使い方については、数行にまとまる内容ならメールに書いておく。基本的な使い方、商品に応じた効果的な使い方など、メールで読むには分量が多くなりそうならサイトに誘導する。	
2	3日後	条件: サポートの提案をしたほうがよいと思われる商品の場合 内容 問題なく使えているかの確認。困ることがあれば問い合わせで欲しいという感じの内容。	〇〇様、△△のご利用は順調ででしょうか
3	10日後	継続的な利用者の声条件: 販促のため、利用者の声が必要な場合 内容 商品を使った感想、販売店に対する感想をもらえないかという提案。	〇〇様のご感想をいただけないでしょうか?
4	15日後	条件: 定期購入の対象となる商品の場合 内容 キャンペーンの連絡(リピート、定期コースへの促し)	〇〇様、オトクな定期コースのご紹介 〇〇様、△△がなくなる前に特典付で購入されませんか
5	20日後	条件: 定期購入の対象となる商品の場合で、かつ、シナリオ4でキャンペーンを開催した場合 内容 キャンペーンの締切直前連絡	〇〇様、先日ご連絡したキャンペーンの締切が近づいております

(カスタマイズ方法)

- ・商品が消費される期間に応じて、配信日を設定してください。
- ・リピート購入をしてもらうことを目標にするのか、定期コースに登録してもらうことを目標にするのかにより、本文の内容を修正してください。

・B 資料請求のフォローと販促

(このテンプレートの目的)資料請求をされた場合に、一連のフォローを自動化しておきます。相手が申し込みなどに反応したら、ステップメールから外し、個別対応していきます。

シナリオ番号	登録日からの配信日	内容	件名
1	翌日 10時位	資料の送付	〇〇様 △△についての資料を送ります
2	3日後	閲覧のご確認と質問の歓迎	〇〇様 資料はご覧いただけましたでしょうか
3	8日後	資料の補足情報	〇〇様 △△社の●●です
4	15日後	よくある質問説明	〇〇様 △△についてのよくある質問

5	22 日後	申込みの催促	〇〇様 △△についてのご検討ありがとうございます
---	-------	--------	--------------------------

資料は PDF などにまとめ、ダウンロードリンクを伝えるか、添付します。
もし、ステップメールの期間中に申し込みなどがあれば、その方に対してのステップメールの配信は適時ストップするようにします。でないと、コミュニケーションがちくはぐになりますので。
マニュアル 個別読者の配信ストップの方法 <https://www.neo-vps.com/wp/?p=369>

・C イベント申し込みのフォロー

(このテンプレートの目的) イベント申し込み後のフォローを自動化しておきます。相手がイベント来場に対する不安を打ち消し、安心して来場できるようになります。

シナリオ番号	登録日からの配信日	内容	件名
1	当日	申込内容の確認 (注 1)	〇〇様 申込みの控え(〇月〇日 △△イベント)
2	翌日	申し込み受け付けの連絡	〇〇様 〇月〇日△△イベント お待ちしております
3	3 日後	地図や補足情報の連絡	〇〇様 会場の地図および事前情報のご連絡
4	イベント前々日	リマインド (注 2)	〇〇様 あと 2 日後になりました
5	イベント前日もしくは当日朝	リマインド (注 3)	〇〇様 明日(本日)はお待ちしております

(注 1) これは、ステップメールではなく、登録申し込みの確認メールを使います。ステップメールは翌日から配信されるような仕組みとなっているので。

マニュアル 自動返信メールのカスタマイズ <https://www.neo-vps.com/wp/?p=363>

自動返信の設定をしたら、ステップメールから同内容のものは配信しないように削除してください。

(注 2) これは、通常の予約一斉配信を使います。イベントの 2 日前に配信を予約しておきます。

(注 3) これも、通常の予約一斉配信を使います。イベントの前日もしくは当日に配信を予約しておきます。改めて地図や欠席、遅刻時の注意などを書いておきます。

・D イベント来場後のフォロー

(このテンプレートの目的) イベントの感想などをシェアし、イベントの成功や興奮感を感じてもらいます。また、次回のイベントの来場を勧誘していきます。

シナリオ番号	登録日からの配信日	内容	件名
1	翌日	感謝と感想のヒアリング	〇〇様 昨日はご来場ありがとうございました
2	3 日後	感想のシェア	△△についての感想が集まりました
3	5 日後	感想(特典付き)の締め切り	〇〇様、感想をいただけますか(お礼の特典あり)
4	10 日後	特典の配布やメーリングリストの連絡	〇〇様 特典を配布させていただきます
5	15 日後	次回参加期限付き特別	〇〇様 次回の△△イベント申し込み受付開

	割引	始(早期特別割引●●%引き)
--	----	----------------

このステップメールでは、イベント来場者にお礼などのフォローをするとともに、感想を集めてシェアし、それをまた次回のイベント告知の宣伝に使っていくことを考えています。感想を出してくれた人には、特別のノウハウや特典などをご用意ください。また、次回のイベントの早期申込者にも、割引などをしていきます。また、メーリングリストなどを作り、来場者相互のコミュニケーションができるようにしても盛り上がるがあります。

(注意)5 通目は次回のイベントが確定している時のメールサンプルとなっています。ステップメールではなく、通常の通常の予約一斉配信で使ってください。

マニュアル 特典ファイルの配布方法 <https://www.neo-vps.com/wp/?p=3412>

・E 名刺交換後のフォロー

(このテンプレートの目的)名刺交換をただで、終わってしまわないようにするためのテンプレートです。

シナリオ番号	登録日からの配信日	内容	件名
1	翌日	昨日のお礼と自己紹介の補足と今後のメール配信の許可を得る	●●様、昨日お会いした〇〇です
2	3日後	自社サービスの簡単な紹介と打ち合わせなどの誘い	●●様 〇〇社の□□です

翌日のメールでしっかりと名刺交換のお礼をするとともに、今後の案内メールなどの配信許諾をとることが大事です。その後は自社サービスの案内もしていくのですが、実際にあって協業や情報交換などをお願いしていき、ちゃんとしたコンタクトにつなげていこうとすることが大事です。ステップメールだけでなく、適時、一斉配信などで、情報を流していくことが大事です。また、自分の半分プライベート、半分仕事などのようなメールマガジンを継続的に送付していくのもよいでしょう。

(注意)1 通目で今後の配信の許諾確認をしていますので、許諾の確認がとれた人のみ配信するように設定してください。配信許諾を取れなかった人は、「配信しない」設定にしてください。

名刺のデータ取り込みについて <https://www.neo-vps.com/wp/?p=1199>

■その他 具体的な方法がわからないなどの質問に関しては ■

ご利用の NEO ソフトのお問い合わせより、ご遠慮無くお問い合わせください。

