**令和○年○月○日**

**株式会社〇**

**〇部
〇 〇 様**

**株式会社〇**

**所属名**

**氏名**

**クレーム対応に関するお詫び**

**拝啓　時下ますますご隆盛のこととお慶び申し上げます。**

**平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。**

**さて、このたび弊社社員〇〇が、貴社営業部〇〇様からの正当なお申し出に対し、迅速かつ適切に対応すべきところを、不適切かつ失礼な応対をしてしまいましたこと、まずもって深くお詫び申し上げます。貴社にご不快の念をお掛けし、またご信頼を損なう結果となりましたことは、誠に遺憾であり、弊社としても重大な問題であると受け止めております。**

**今回の件は、弊社の社員教育および顧客対応体制に不備があったことに起因するものであり、日頃から「お客様第一」を掲げながらも実行が伴わなかったことを痛感しております。社内におきましては既に当該社員に対して厳重な注意を行い、本人より始末書を提出させております。あわせて、全社員を対象にした再教育を実施し、今後二度と同様の事態が発生しないよう、徹底した再発防止策を講じてまいる所存でございます。**

**また、ご指摘いただきました当該製品につきましては、直ちに全数の回収を手配し、速やかに代替製品をお届けさせていただきます。今回の不手際によって、貴社の業務に少なからぬご迷惑をお掛けしましたことを重ねて深くお詫び申し上げますとともに、補償や対応につきましても誠意をもってご相談させていただきたく存じます。**

**弊社にとりまして、長年にわたり築いていただいた貴社との信頼関係はかけがえのないものでございます。本件を真摯に受け止め、信頼回復に向けて全社一丸となって取り組んでまいりますので、今後とも変わらぬご指導とご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。**

**まずは略儀ながら書中をもちまして、深甚なるお詫びと今後の改善への決意を申し上げます。**

**敬具**