**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**

**クレーム対応不備に関するお詫び**

**拝啓　晩秋の候、貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。**

**平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。**

**さて、このたびは、弊社製品「業務用プリンター（型番：□□）」に関する不具合について、貴社より早急なご対応のご依頼をいただいていたにもかかわらず、弊社社内での連絡・処理体制が不十分であったため、回答が大幅に遅延し、結果として貴社の業務に深刻なご迷惑をお掛けしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。**

**本来であれば、貴社よりいただいた不具合のご指摘に対し、速やかに検査担当およびサポート部署が連携し、代替機のご提案や修理対応を直ちに行うべきところを、社内の情報伝達の不備により対応が後手に回ってしまいました。これにより、貴社が進行されていた大口案件の納期に支障を及ぼしたとのことで、弊社といたしましても重大な信頼失墜であると厳粛に受け止めております。**

**今回の件につきましては、すでに社内で徹底的な原因究明を行い、再発防止策として以下の施策を講じております。**

1. **顧客からの不具合報告を即時共有する専用窓口の新設**
2. **技術部門・営業部門間の連絡体制強化および進捗管理の可視化**
3. **顧客対応遅延発生時の責任者直接報告ルートの導入**

**併せて、貴社よりご指摘いただいた製品については、ただちに代替品をお届けするとともに、不具合品の回収・検査を速やかに実施させていただきます。補償につきましても誠意をもって対応させていただきたく存じます。**

**このたびの件は、弊社の体制不備によって貴社との信頼関係を揺るがしかねない重大な事態であり、重ねて深くお詫び申し上げます。今後は「誠実かつ迅速な対応」を社内全体に徹底し、信頼回復に全力を尽くしてまいる所存でございます。**

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

**敬具**