**令和　　年　　月　　日**

**株式会社〇〇**

**○部 〇課**

**〇 〇様**

**株式会社〇**

**住所**

**TEL**

**〇課　〇 〇**

**社員の対応不備に関するお詫び**

拝啓　爽秋の候、貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

平素は格別のお引立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、このたびは弊社社員の対応において説明不足や処理の遅れがあり、結果としてお客様にご不快の念をおかけいたしましたこと、衷心より深くお詫び申し上げます。直接ご迷惑をおかけしたばかりか、弊社に対するご信頼を損なう結果となりましたことは、誠に痛恨の極みでございます。

弊社といたしましては、日頃より社員教育と接客対応の向上に努めてまいりましたが、今回の一件により、その徹底が十分でなかったことを痛感いたしております。お客様への説明が不十分であったこと、またその後の対応にも誠意を欠いた点があったことは、ひとえに弊社の指導不足に起因するものと反省いたしております。

つきましては、今後同様の不始末を二度と繰り返さぬよう、社員教育体制を全面的に見直し、対応マニュアルの再整備と、指導・研修を一層強化してまいります。特に「迅速さ」と「丁寧な説明」を徹底することで、再発防止と信頼回復に全力を尽くす所存でございます。

なお、このたびの件に関しましては、社内での指導を改めて強化するとともに、万一今後同様のことがございましたら、速やかに経営陣へ報告が上がる仕組みを整え、誠意ある対応を徹底いたします。

末筆ながら、改めて深くお詫び申し上げますとともに、引き続き変わらぬご厚情とご指導を賜りますよう、謹んでお願い申し上げます。

敬具