**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**

**社員の不適切対応に関するお詫び**

拝復　平素より○店をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

さて、このたびは弊社担当者の対応につきまして、適切さを欠く場面があり、ご予約へのご案内が遅れたうえに、お客様のご要望を十分に聞き取ることができず、ご期待に沿えませんでしたこと、心より深くお詫び申し上げます。併せて、個人情報に関するご質問をいただきながら、明快かつ誠実なご説明ができずにご不安をおかけしたことも、重ねてお詫び申し上げます。

弊社では日頃より、接客マナー・業務の正確さを指導しております。しかしながら、今回は予約受付の連絡ミスとヒアリングの不足が重なり、ご迷惑とご不快の念をお掛けする結果となりました。ご指摘いただいた内容は、私どもにとりましても痛恨の極みであり、改めて社員教育と業務手順の重要性を認識しております。

今後は、受付からご案内までの一連の流れを可視化し、複数名による情報共有と確認を強化いたします。加えて、個人情報保護意識の徹底とコミュニケーション研修の再実施を通じ、誰に対しても誠実かつ丁寧なご対応ができるよう全社一丸となって取り組んでまいります。

また、私自身が店頭巡回を増やし、直接ご要望やご意見が届く環境づくりに努めます。今後不安なくご利用いただけますよう、サービス・安全性両面で継続改善いたします。

お客様からのご指摘とご指導は、今後の運営改善にとってかけがえのない貴重なものと受け止めております。何卒この件に懲りることなく、今後ともご愛顧賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

まずは書中をもちまして、謹んでお詫び申し上げます。

敬具