**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**

**社員の対応に関するお詫び**

拝復　いつも○店をご愛顧いただきまして、心より厚く御礼申し上げます。

さて、このたびは、弊社スタッフによる接客の際に、商品のご説明に誤解を招く発言があり、お客様にご不安な思いと混乱をおかけしてしまいましたこと、誠に申し訳なく心からお詫び申し上げます。また、店頭限定クーポンのご利用方法について本来は丁寧にご案内すべきところ、不十分な説明でご迷惑とご不満をおかけしましたことを、重ねて深く謝罪申し上げます。

弊社では、日常より商品知識の研修やサービス向上を重視した取り組みを続けております。しかし、今回に関しましてはスタッフの知識不足および案内の配慮が足りず、万全とは言えないご対応となってしまいました。お客様がお店を安心してご利用いただくために、私どもは基本に立ち戻り、情報伝達・キャンペーン案内の流れを再点検のうえ、現場教育を改めて徹底してまいります。

本件を重く受け止め、今後はスタッフ全員が分かりやすく正確な情報をお伝えできるよう、定期的なスキル向上研修ならびに案内内容のマニュアル化に取り組む所存です。あわせて、クーポンや各種特典のご案内につきましても、分かりやすいツールの導入と案内体制の強化にも努めてまいります。

お客様からの温かいご指摘は、日々の運営改善への大きな糧でございます。これからはより信頼いただける店舗づくりを心がけ、いつでも快適にご利用いただける環境の実現に精進してまいります。

何卒今回の件に懲りることなく、変わらぬご支援ご愛顧を賜りますよう、切にお願い申し上げます。

まずは書中にて心よりお詫び申し上げます。

敬具