**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**

**社員の誤案内に関するお詫び**

拝啓　晩秋の候、貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、このたびは弊社社員が貴社からのお問い合わせに対し、誤ったご案内を差し上げたため、業務上のご判断に混乱を招き、さらにはお手数とご迷惑をおかけしましたこと、衷心より深くお詫び申し上げます。お客様にとりまして必要な情報が正確に伝わらなかったことは、弊社に対する信頼を大きく損なうものであり、誠に痛恨の極みでございます。

弊社では常日頃から正確かつ丁寧な応対を旨として社員教育を行っておりますが、今回の件はその徹底不足を露呈するものでした。情報確認を怠り、十分な裏付けを取らないままご案内を行ったことは、ひとえに弊社の指導不足であり、再発防止のための仕組み強化が急務であると痛感いたしております。

つきましては、今後は社員が外部へ情報を提供する際には、必ず複数部署で内容確認を行う「ダブルチェック体制」を導入し、誤ったご案内が二度と発生しないよう取り組んでまいります。また、情報共有の仕組みを改善し、最新かつ正確な内容を全社員が即時に把握できる環境を整備してまいります。

さらに、社員一人ひとりに対する教育を徹底し、知識向上と責任意識の強化を図るとともに、管理職による定期的な応対品質チェックを実施してまいります。

末筆ながら、このたびの不始末によりご迷惑とご心配をおかけしましたことを改めて深くお詫び申し上げます。今後とも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