**令和〇〇年〇〇月〇〇日**

**〇株式会社**

**〇部〇課
〇 〇 様**

**株式会社〇
〇部〇課
〇 〇**

**弊社社員対応に関するご指摘へのお詫びとご報告**

**拝啓　貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。**

**平素より格別のご厚情を賜り、誠にありがとうございます。**

**このたびは、弊社社員〇〇（営業部）が貴社との商談の際に不適切な対応をしたとのご指摘を頂戴し、**

**ご不快な思いをおかけしましたこと、まずもって深くお詫び申し上げます。**

**社内で関係者への聞き取りと当日の状況確認を行ったところ、**

**当該商談の場において言葉の行き違いや認識の差が生じ、**

**その結果、双方にとって誤解を招くような対応となったことが判明いたしました。**

**社員本人にも確認いたしましたところ、当初のご説明に対して感情的な言動があったことを認めており、**

**その点については本人も深く反省しております。**

**弊社としては、取引先様に対してこのような誤解や不快感を与えることは**

**決してあってはならないことと重く受け止めております。**

**今後、社員への接遇・商談マナー研修を改めて実施し、**

**お取引先様との信頼関係を損なうことのないよう再発防止に努めてまいります。**

**なお、今回の件については一方的な非ではなく、**

**会話の中でお互いに誤解を生じさせた経緯も見受けられますため、**

**今後は感情的な行き違いを避けるためにも、**

**必要に応じて第三者を交えた形での打ち合わせを提案させていただきたく存じます。**

**改めまして、このたびの件によりご迷惑をおかけしましたことを**

**心よりお詫び申し上げますとともに、**

**誠意をもって信頼回復に努めてまいりますので、**

**何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。**

**敬具**