**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**

**当社社員に関するご指摘へのお詫びと今後の対応について**

**拝啓　貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。**

**平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。**

**さて、先般〇月〇日付にて頂戴しました弊社社員の接遇に関するご指摘につきまして、まずは多大なるご不快とご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。**

**ご指摘の件について社内で詳細に確認いたしましたところ、担当社員の対応に一部不適切な言動があったことを確認いたしました。当社員は、貴社担当者様との意見の相違に過敏に反応し、感情的な言葉遣いが見受けられたことを深く反省しております。**

**しかしながら、同席していた他社員の報告によりますと、当日の商談は一部誤解を生じるような発言の行き違いもあったようで、双方の認識が擦り合わされないまま議論が進行したことが今回の問題に発展した一因と考えております。**

**いずれにいたしましても、弊社社員がビジネスの場で冷静さを欠いた対応を行ったことは弁明の余地がなく、再発防止のため以下の措置を講じる所存です。**

**【今後の対応】**

1. **当該社員に対し、厳重注意と再教育指導を実施いたしました。**
2. **全営業担当者を対象に、顧客応対に関するコンプライアンス研修を改めて実施いたします。**
3. **今後、重要な商談や契約交渉の場には、上席社員を同席させる体制を整え、トラブル防止に努めます。**

**今回の件を真摯に受け止め、社内の接遇姿勢と顧客対応力の向上に一層努めてまいります。**

**本件が不快な印象を残す結果となりましたことを重ねてお詫び申し上げますとともに、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。**

**末筆ながら、今後とも変わらぬお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。**

**敬具**