平成○○年○○月○○日

○○○○　様

○○○○株式会社

代表取締役　○○○○

拝啓　○○月○○日付にて、○○様からのお手紙を拝受いたしました。

　このたびは、弊社スタッフの言動によりお客様には不快な思いをさせてしまいました旨、深くお詫び申し上げます。

　当スタッフおよび店長に事情を聴取したところ、お客様のおっしゃるとおりであったようです。

　二度とこのようなことが起こらないよう当スタッフには十分指導を行い、先日の研修会では、他スタッフにも注意喚起を行いました。

　楽しくショッピングいただける場所であるはずが、お客様を失望させてしまいましたことにただただ平身低頭いたしますとともに、お手紙にてお知らせくださいまして、大変恐縮でございます。

　店長およびスタッフ一同、一層職務に励む所存でございますので、今後とも変わらぬご愛顧をいただけましたら幸いでございます。何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具