平成○○年○○月○○日

○○○○　様

○○○○株式会社

代表取締役　○○○○

拝啓　弊社カスタマーサービス部への電話が大変つながりにくいとのご指摘を頂戴し、恐れ入ります。また、深くお詫び申し上げます。

　○○月○○日は月末の週末ということもあり、他の平日と比べますと３割以上お電話が多くございました。また、先週からサービスを開始しました「○○○○」へのご質問のお電話も集中していた日でございました。

　ご指摘を受けまして、現在弊社では、カスタマーコール体制の見直しをはかっております。具体的には、緊急度の高いお客様専用の電話番号を設ける、ウェブサイトＱ＆Ａページをより充実させることによりお電話をいただくことなく疑問点を解消いただける等でございます。

　このたびはご不便ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。皆様に安心してご利用いただけるサービスをご提供できるよう、より一層励んでいく所存でございますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

敬具