平成○○年○○月○○日

○○　○○　様

株式会社○○○○

代表取締役　○○　○○

拝啓　先日、弊社カスタマーサポート部にお電話いただいた際の、弊社従業員による対応に不備がございましたことを、お詫び申し上げます。

　「何を聞いても保留にして確認していた」「断言してくれないので合っているのか不安に思った」とのご指摘、弊社商品をご案内する立場でありながら従業員の商品知識が欠けていたことは明らかでございます。

　今後このようなことを防ぐためにも、従業員研修に一層力を入れますとともに、そもそもお客様からお電話を頂戴するお手間を減らせるよう、取扱説明書をより分かりやすく改定する予定でございます。

　心ばかりのもので恐縮ではございますが、お詫びのしるしとしまして同封の品をご受納いただけましたら幸いにございます。

　今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具