**令和○年○月○日**

**株式会社〇  
〇部  
〇 〇 様**

**株式会社〇  
○部**

**○ ○**

**梱包不良に関するお詫びと再発防止のご報告**

**拝啓　時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。**

**平素より弊社製品をご愛顧賜り、誠にありがとうございます。**

**さて、このたびは、〇月〇日にお届けいたしました弊社製品「セラミックポット・クラシックシリーズ」につきまして、梱包状態の不備により、一部製品が破損した状態でお届けしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。**

**お受け取り時にご不快の念をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。**

**早速、社内にて原因を調査いたしましたところ、今回のトラブルは、出荷梱包工程で使用していた緩衝材ロールの一部に厚さの不均一が生じていたにもかかわらず、検査工程におけるチェック項目で見落としがあったことが主因であることが判明いたしました。その結果、製品保護が十分に行われないまま梱包・配送処理が進められ、輸送時の衝撃によって破損が発生いたしました。**

**現在は、同種のミスを二度と起こさぬよう、以下の改善策を実施しております。**

1. **梱包資材の品質チェック工程を二重化し、必ず管理担当者の確認を経て使用可否を決定する体制に変更。**
2. **出荷ライン上に製品画像検知センサーを導入し、異常形状・不備が即時検知される仕組みを整備。**
3. **すべての出荷業務担当者に対する再教育と、緩衝材使用基準の見直しを実施。**

**また、今回破損が確認された製品につきましては、新品との交換対応を進めております。**

**お手元の破損品はお手数ではございますが、同封の「着払い返送用ラベル」をご利用のうえ、ご返送くださいますようお願い申し上げます。**

**返送品到着次第、2営業日以内に交換品を発送いたします。**

**このたびの不備により、ご迷惑とご不快な思いをおかけしましたことを、改めて深くお詫び申し上げます。**

**今後は再発防止策を徹底し、安心してお取引いただけるよう、より一層管理体制の強化に努めてまいります。**

**末筆ながら、引き続き変わらぬご厚情を賜りますようお願い申し上げます。**

**敬具**