**件名：【梱包不良に関するお詫びと交換対応のご案内】**

**〇〇様**

**平素より弊社オンラインストアをご利用いただき、誠にありがとうございます。**

**このたびは、お買い上げいただきました「ガラスティーポット △△」が破損した状態でお届けとなり、ご不快な思いをおかけいたしましたこと、心より深くお詫び申し上げます。**

**社内で原因を調査した結果、今回の破損は、発送時に使用した仕切り緩衝材の一部が製造上の不良により硬化しており、輸送中の振動を十分に吸収できなかったことが主な原因であると判明いたしました。**

**さらに、出荷直前の検品工程で外観のみの確認にとどまっていたため、緩衝状態に異常があった製品がそのまま出荷されてしまいました。**

**このようなことが起こりましたことを厳粛に受け止め、再発防止に向けて以下の改善を実施しております。**

**・使用資材の品質検査基準を強化し、ロットごとの確認工程を新設**

**・出荷ラインに衝撃検知センサーを導入し、異常梱包を即時検知**

**・スタッフへの再教育を行い、二重チェック体制を徹底**

**つきましては、新品の同商品を本日中に再発送させていただきます。**

**お届けまでお時間を頂戴しますが、明後日（○月○日）到着予定となっております。**

**お手数ではございますが、破損した商品は同封の着払い伝票をご利用のうえ、配達ドライバーへお渡しいただければ幸いです。**

**このたびは、弊社の不行き届きにより多大なご迷惑をおかけしたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。**

**今後はお客様に安心してお取引いただけるよう、より一層の品質管理とチェック体制の強化に努めてまいります。**

**何かご不明点やお気づきの点がございましたら、遠慮なく本メールへのご返信、または下記連絡先までお問い合わせください。**

**今後とも弊社をご愛顧賜りますよう、お願い申し上げます。**

**――――**

**署名**

**――――**