**件名：梱包不良に関するお詫びと交換対応について**

**〇〇様**

**平素より弊社オンラインショップをご利用いただき、誠にありがとうございます。**

**株式会社○○のカスタマーサポートでございます。**

**このたびは、お届けいたしました陶器製ティーポットに破損が見受けられたとのご連絡をいただき、ご迷惑をおかけしましたことを心より深くお詫び申し上げます。**

**原因を調査いたしましたところ、梱包工程において緩衝材の固定が不十分であったこと、また外箱の一部が輸送中の衝撃に耐えきれなかったことが確認されました。**

**このため、運搬中の揺れや圧力により製品の一部が損傷したものと推察されます。**

**これまで破損報告がほとんどなかったことから、一部工程を簡略化しておりましたが、今回の件を厳粛に受け止め、全製品の梱包仕様を見直し、外箱の強度改善および緩衝材固定チェック体制を新たに導入いたしました。**

**破損したティーポットにつきましては、早急に新品をお送りいたします。**

**お手数ではございますが、お届け済みの商品は同封の着払い伝票にてご返送くださいますようお願い申し上げます。**

**返送および交換にかかる費用は、すべて弊社にて負担いたします。**

**このたびは多大なるご不便とご迷惑をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。**

**今後は再発防止と品質管理の徹底に努めてまいりますので、何卒ご寛容賜りますようお願い申し上げます。**

**今後とも変わらぬご愛顧のほど、よろしくお願いいたします。**

**――――**

**署名**

**――――**