**件名：陶器花瓶の配送破損についてのお詫びと対応のご連絡**

**△△様**

**いつも弊社製品をご愛顧いただき誠にありがとうございます。**

**〇〇株式会社の〇〇でございます。**

**このたびは、ご注文いただきました「エレガントセラミック花瓶」に関し、配送中の破損が生じ、お客様に大変なご迷惑をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。**

**お送りいただいた破損状況のご報告を受け、直ちに社内で調査を行った結果、梱包状態及び配送経路に問題があった可能性を確認いたしました。**

**このため、以下の対応を速やかに進めさせていただきます。**

**・破損品の無償交換、もしくはご希望に応じたご返金対応**

**・今後同様の事態が起こらぬよう、梱包基準の見直しと配送業者との協力強化**

**なお、破損品の引き取り手続きにつきましては、後ほど担当よりご連絡差し上げます。**

**お手数をおかけいたしますが、ご対応のほど何卒よろしくお願い申し上げます。**

**何かご不明点やご要望がございましたら、どうぞご遠慮なくお申し付けください。**

**今後とも弊社製品を末永くご愛用いただけますよう、社員一同誠心誠意努めてまいります。**

**------**

**署名**

**------**