

□不良品だった

不良品であることが判明していれば、謝罪し、解決策を提示します。不良品であることが確定していなくても、メールをもらったことへのお礼、問題解決への意欲、相手を満足させたいという意志を伝えましょう。



Mr. Mariano:

We are sorry that some of the units you received are not working properly.

I have personally inspected some of the units in our warehouse and found that some have the same problem. We have rigid inspection standards, but occasionally an imperfection gets by us, as unfortunately happened in this case.

We contacted the manufacturer and they are shipping us replacements, which will arrive in about a week. As soon as we receive them, we will deliver to you.

Your satisfaction is extremely important to us and we apologize for the inconvenience.

Miki Aoyama

受け取られた製品の中に正常に作動しないものがあったとのことでも申し訳ありません。

自分で不良品にある製品を検査したところ、同じ問題を抱えているものがあることがわかりました。弊社では厳格な検査基準を設けていますが、残念ながら今度のように、時に、欠陥を発見してしまうことがあります。

製造元に連絡し、代替品を取り寄せ中であり、1週間ほどでこちらに届きます。受け取り次第お届けします。

弊社にとってお客様にご満足いただくことが何よりも重要です。ご迷惑をおかけしましたことをお詫言びます。

□不良品ではない

不良品でないことが確定していれば、その旨、説明しますが、やはりメールをもらったことへのお礼、問題解決への意欲、相手を満足させたい意志を伝えましょう。



Mr. Mariano:

Thank you for your e-mail about Model #105.

The symptom you described is not a defect but an automatic shut-off feature built into the product. When you leave it on unattended for more than five minutes, it shuts off automatically for safety. Please refer to page 38 of your owner's manual for a full explanation.

Based on your description, I can assure you that the product is operating correctly and that no replacement is needed.

If you have any further questions, or if I can help you with any other aspect of using our product, please let me know.

Thank you for the opportunity to serve you.

Miki Aoyama

お問い合わせに関するメールをありがとうございます。

ご説明いただいた症状は、欠陥ではありません。製品には自動停止機能が搭載されており、5分以上手を離れずにいると、安全のため自動的に止まるようになっています。詳しくは使用説明書の38頁をご覧ください。

お聞きしたところによる、製品は正常に作動しており、お取替えは必要ないことを届けたいです。

他にご質問がありましたら、または弊社製品の使用にあたってお役に立てることがありましたら、お知らせください。

ご返信できる機会をいただき、ありがとうございます。

◇不良品を返品するので返金してほしい

下記は、不良品の交換ではなく、返品して返金を依頼する場合の手紙の例です。返品する不良品を同封します。



Dear Ms. Ring:

As per our telephone conversation, I am returning the HP Laser Jet 4P toner cartridge we purchased from you on Sept. 4 (invoice attached).