

2021年12月29日
株式会社シャトレーゼ

【お詫び】オンラインショップ 商品出荷遅延の発生について

日頃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。

この度、オンラインショップの梱包発送業務の遅延につき、お客様に多大なご迷惑とご不便をおかけいたしましたこと、改めまして深くお詫び申し上げます。

一部のお客様よりご注文をいただいた商品について、当社の出荷体制の不備により、本来の配達希望日にお届けができない事例が発生いたしました。また、遅配が発生しているお客様からのお問い合わせに対し、十分な状況説明ができず、さらには遅滞についての弊社からお客様へのご案内も追いつかない事態となってしまいました。すべて、予想をはるかに上回るご注文への対応体制ができていなかった、弊社の計画の甘さによるものです。

なによりも、年に一度のクリスマス、年末年始という大事な時期にこのような事態を発生させてしまったことにつき、商品を心待ちにされていた皆さまや皆様のご家族、仲間の方々が悲しまれている顔を思い浮かべると、本来は笑顔を届けるべき菓子会社として悔やんでも悔やみきれない思いです。ただただ2度とあってはならないことであると猛省しております。重ねてお詫びを申し上げますとともに、今後は体制をさらに強化してお客様にご迷惑をおかけすることのないよう、スタッフ一同努めてまいりますので、何卒ご寛容のほどお願い申し上げます。

以上