

Chapter 5-8

間違った商品を送付した場合の謝罪

これを
押えるのが
決め手!

①謝罪→②原因を記す→③迅速に注文品を送る旨を記す→④誤送品の対処方法を記す→⑤再び謝罪して結び

Subject: RE: Shipment of Order No. 8509

Dear Mr. Makino:

1. We would like to apologize for having sent you the wrong items (Item No. 787).
2. We have looked into the cause, and found that it was a clerical error in the shipping department.
3. As I mentioned to you on the phone, we will send you 200 coffee bean roasters (Item No. 788) tomorrow so that they will reach you by June 15.
4. We would appreciate it if you could return the 200 coffee bean roasters (Item No. 787) at our expense.
5. We will make every effort to prevent a recurrence of this mistake.
6. Again, we apologize for the inconvenience this may have caused you.

Sincerely,

David Elwood

日本語訳

件名: RE: 注文番号 8509 発送品

1. 間違った商品（商品番号 787）をお送りしてしまいまして、申し訳ございません。
2. この件に関する原因を調査いたしまして、これは配送部の事務的なミスにより生じたことがわかりました。
3. お電話でお話いたしました通り、200 機のコーヒー豆焙煎機（商品番号 788）を 6 月 15 日までには到着しますように、明日発送させていただきます。
4. 200 台のコーヒー豆焙煎機（商品番号 787）を弊社負担でご返却いただければと思います。
5. 今後はこのようなことが起こらないように、最善を尽くします。
6. この件でご迷惑をおかけいたしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

ビジネスライティング説得力 UP 講座

先生: 全品、間違えた商品を配送してしまった場合は、物によっては返品配送料が高いです。もちろん心から謝罪することが大切ですが、場合によっては特別割引価格で顧客に購入を促すことも大切なので、ライティング講座で学習しましょう。

【ポイント1 明快度 UP】

We would like to apologize for having sent you the wrong items. で、間違えた商品を送付したことを謝罪します。

【ポイント2 明快度 UP】

We have looked into the matter, and found that 主語 + 動詞. の文で、原因を調査してその原因が究明できた旨を明記します。

【ポイント3 信頼度 UP】

So that they will reach you by ~. ~までに到着するように迅速に送る旨を記します。

【ポイント4 信頼度 UP】

We would appreciate it if you could return ~ at our expense. の~に品

名を入れて弊社負担で返品してもらおうようにお願いします。

【ポイント5 信頼度 UP】

We will make every effort to prevent a recurrence of this mistake. (今後はこのようなことが起こらないように最善を尽くします) と約束します。

ライティング力 UP 講座 Let's write English! () 内の単語を使いましょう。

1. 本件を調査したところ、製品番号が似ていたので間違えて、ご注文いただいた商品とは違うものを送っていたことが判明いたしました。
(look into the matter / similar)
2. 本件を調査いたしましたところ、倉庫で手違いがあったことがわかりました。
(mix-up / warehouse)
3. 誤配品 (品番 787) をお引き受けいただける場合は 40% 引きでご提供させていただきます。
(accept the wrong items)
4. これ以上お客様にご迷惑をかけたくございませんので、どうぞ、今回の誤配品を私どものお詫びの印としてお納めください。
(trouble you any further)
5. 誤送品 (品番 787) はご注文配送時に回収するように手配いたしました。
(arrange for the wrong items to be returned)
6. 誤配品は、弊社の送料、梱包料負担にてご返却ください。
(with shipping and packing fees at our expense)

よく使う表現 模範解答

1. We have **looked into the matter** and found that we mistakenly sent the wrong items, because the item numbers were **similar**.
2. We have looked into the matter and found out there was a **mix-up** in the **warehouse**.

3. If you could **accept the wrong items** (Item No. 787), we would like to offer 40% off on these items.
4. Please accept these wrong items for free as a token of apology, since we would not like to **trouble you any further**.
5. I have **arranged for the wrong items** (Item No. 787) **to be returned** on delivery of your order.
6. Please return the wrong shipment (items) **with shipping and packing fees at our expense**.

模範解答の講座

先生：模範解答 1 と 2 でも練習しましたが、決まり表現の **We have looked into the matter and found out that** ～。「本件を調査した結果～であることがわかりました (見つけました)」が定着しましたか？

生徒：はい！「誤送品」は **wrong shipment** でも **wrong items** でもどちらでもいいのですか？

先生：文の中で持つ意味は同じです。**wrong shipment** は集合名詞で **wrong items** は具体的です。