

お詫び状を送付する前の10のチェックリスト

チェック	内容	
	謝罪が先になっているか	言い訳や状況説明よりも先に、謝罪の言葉を述べている
	事実を正確に伝えているか	5W1Hを使って、起きた事象や原因などを明確かつ簡潔に示している
	対策が具体的に書かれているか	今後の対応について、期限や責任者、完了・予定の区別が明記されている
	問い合わせ先が明記されているか	電話番号、メールアドレス、担当者名、受付時間など、連絡する際に必要な情報がある
	表題が適切か	「お詫びとご報告」「お詫びとご案内」など内容がわかる件名になっている
	宛名・敬称が正しいか	会社名、部署、役職、氏名、敬称（様／御中）の順で正確に記載されている
	差出人情報に誤りがないか	会社名、部署、氏名＋必要に応じ社印を押している
	誤字脱字はないか	宛名や日付、金額、会社名などを含めて確認する。校正ツールや読み上げ機能の活用、2名でのダブルチェックが望ましい
	送付方法は適切か	郵便の種類や送り方（簡易書留、特定記録郵便など）が事案の重要度に見合っている
	送付記録を保存したか	郵送控え、メール履歴、メモなど対応の記録を残している