저희 KE017기에서 발생한 기내서비스에 대한 불만족스러운 사항을 알려주신 점 대단히 감사 드립니다. 저희 또한 2016년 4월 27일 기내에서 저희 측 승무원 실수로 인하여 발생한 불미스러운 일에 대해서 매우 당황스러웠습니다. 기내에서 발생한 불편했던 점에 대해 깊은 사죄의 말씀 드립니다. 당사 측에서 귀하께 불편을 끼쳐드린 점에 대한 죄송함과 저희 측에 좋은 정보를 제공해주신 점에 대한 감사의 마음을 표하고자 편지와 함께 약소한 선물을 동봉하여 보내드렸습니다.

당사 측에서 세탁기를 새로 교체하자는 내용으로 여러 차례 요청을 했지만, 귀사는 오늘까지 어떠한 조치도 취하지 않았으며, 심지어 당사의 편지에 답신하는 기본적인 예의조차 갖추지 않고 있습니다. 귀사로 인하여 당사가 겪은 불편함과 시간 낭비에 대한 보상금으로, 당사 측은 2,000 달러를 강력히 요구하는 바입니다. 귀사 측은 향후 양사의 사업관계의 방향이 이번 일을 어떻게 대처하느냐에 따라서 좌우 된다는 점 인지 하셨으면 합니다.

당사는 반송품을 받았을 때, 이 제품이 귀사의 요구사항을 충족하지 못했다고 판단했습니다. 저희 제품의 불만족스러움에 대해 깊은 사죄의 말씀 드립니다. 오늘 저희 측에서 귀하께서 반송 시 지불하신 9.876 달러를 송금하였습니다. 당사는 향후에도 귀사와의 좋은 관계를 유지할 수 있기를 고대하고 있습니다.

당사 측에서 더욱 일찍 답신을 해드릴 수 없었던 점 이해해주셨으면 좋겠습니다. 귀사의 공장자동화 시스템에 어떤 문제가 있는지 알아 보는 과정에서 많은 시간이 걸렸습니다. 현재 시스템 전체가 완전히 재가동되고 있으며 최상의 여건에서 운영되어 짐을 확신 드릴 수 있습니다. 이 사안을 처리하는데 오래 걸렸지만, 기다려 주신 점 대단히 감사 드리고, 저희의 도움이 또 필요하시다면 언제든지 연락 부탁드립니다.

We were much embarrassed to your email of June 21 with our faulty generator in your company. Yet the clear answer isn’t offered right now, after careful examination of the matter, we will notify to you as soon as the on-site report is ready. In the meantime, new generator was sent out through our mechanic today for immediate replacement.

Your disappointment with our service is completely understandable. As meeting the customer needs is our top priority, it is seriously unacceptable that the employee presented indifferent to helping you. Please accept our deep apology for the inconvenience of our scheduled system, but thank you for pointing out our delivery problem. Those will be taught at our next operation meeting with managers, and infallible way not to happen again will be under the discussion. Once again, appreciate for your feedback. We sincerely regret any inconvenience to you.

We apologize for our recent mistake and promise through all efforts for preventing further trouble. If any other problems arise, please feel free to interrupt me at any time with your call or fax. Considering our current relationship and our long-term commitment to your business, we value your business. Nothing is perfect, and even the most advanced technology is just close friend with perfection. Even so, we’ll be sure to build up an ability with eliminating potential of a faint failure.

Thank you for your answer. The fact that terminal port employees are responsible for the damage is admitted, and we are looking forward to a satisfactory settlement. Could you confirm whether the port staff is willing to pay direct compensation to the buyer? An accepting bank account will be sent to you upon receiving an answer. We wait your reply.