**株式会社〇**

**〇課**

**〇 〇 様**

**株式会社〇**

**〇課**

**〇 〇**

**契約サポート業務におけるサービス不備について**

**拝啓　貴社ますますご発展のこととお慶び申し上げます。**

**平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。**

**さて、弊社が貴社と締結いたしました「カスタマーサポート業務委託契約（契約日：○月○日）」に基づき、貴社担当チームにおいて業務を開始いただいておりますが、当初契約で取り決めたサービス内容に対して、著しい不備が見受けられます。**

**具体的には、**

* **問い合わせ対応における返信の遅延（最大で3営業日以上）**
* **顧客対応履歴の未記録または誤入力の頻発**
* **トラブル報告後の対応フローが共有されていない**

**といった事象が複数回確認されており、弊社の顧客対応品質やブランド信頼に影響を及ぼす深刻な状況です。**

**当初の契約では、貴社の「専任チームによる迅速・的確なサポート体制の構築」を前提としており、業務品質保証基準（SLA）についても明記されております。しかしながら、現時点ではその基準を満たしているとは言い難く、契約履行における誠実義務の観点からも問題があると考えます。**

**つきましては、**

1. **現状の不備に対する原因究明と改善策の提示**
2. **契約内容に対する履行状況の正式な報告**
3. **再発防止策および今後の対応方針の明示**

**以上3点について、○月○日までに書面にてご回答いただきたくお願い申し上げます。**

**なお、これまでの協力関係を踏まえ、今後も貴社との良好な取引を継続したいと考えておりますが、現状のままでは契約見直しや再委託の検討もやむを得ない状況です。誠意あるご対応を心よりお願い申し上げます。**

**まずは書面をもちまして、契約サービスの不備に関する正式な抗議と改善要請を申し上げます。**

**敬具**