

2020年4月7日

お客様各位

パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社

新型コロナウイルス感染症対策「緊急事態宣言」発令に伴う 当社の活動について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本日、政府より新型コロナウイルス感染症拡大防止対策における「緊急事態宣言」が発令されたことを受け、対象都道府県における弊社社員の出勤・出張等の外出を原則自粛させていただきます。

つきましては、緊急事態宣言の発令の間は、当社事業活動を下記の通り変更させていただきます。ご不便をおかけすることもあるかと存じますが、何卒ご理解賜りますよう、宜しくお願い申し上げます。

記

(1) 受発注・営業対応

- 緊急事態宣言対象の都道府県（東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府、兵庫県、福岡県）
受発注業務・営業対応は、営業拠点ではなく在宅勤務で継続いたします。メール・電話・FAX等で通常通り対応させていただきます（対応手段は個別にご案内させていただきます）。お客様拠点へのご訪問につきましては、お客様からのご要望があった場合のみとさせていただきます。

- 緊急事態宣言対象外の都道府県
現時点においては、従来通りの対応となります。ただし、一部社員につきましては、在宅での対応とさせていただきます。

(2) システムお客様ご相談センター

4月9日より業務を停止し、お問合せへの対応を中止させていただきます。緊急事態宣言が解除された後に、再開させていただく予定です。再開時期は当社ホームページ、パートナー様向けWEBサイト（パートナーダイレクト）にてご案内させていただきます。

〈対象番号〉0120-878-410

〈対象商品〉セキュリティカメラ、ビジネスホン、サウンド、カメラBB、総合受付
ケーブルテレビ関連、ドキュメント関連

※パソコンのお客様相談センター（0120-873029）は現時点では継続の予定です

(3) ご注文後の納入対応

お約束した期日に納入できるように努めますが、生産拠点や物流の状況によっては、納期に間に合わない可能性がございます。納期に遅延する場合は、当社担当者より対応をご相談させていただきます

たく、よろしくお願いいたします。また、お客様にて納期変更のご希望がございます場合には、当社担当者までご連絡いただければ幸いです。

(4) 修理対応

①修理受付

現時点においては、通常どおりコールセンターにて対応を致します。新型コロナウイルスの感染予防対策として、一部運用を見直し営業をしております。このため、お電話が繋がりにくいことや、ご回答にお時間を頂くことがございます。

〈連絡窓口〉 0120-064-878 (出張修理・持込修理・部品受付共通)

〈受付時間〉

- ・出張修理 365日 9時00分～19時00分 (土日祝日及び弊社休日はFAX受付)
- ・持込修理 365日 9時00分～17時30分 (土日祝日及び弊社休日はFAX受付)
- ・部品受付 365日 9時00分～17時30分 (土日祝日及び弊社休日はFAX受付)

〈対応時間〉 月曜～金曜 (祝日及び弊社の休日を除く) 9時00分～17時30分

※ パソコンの修理については0120-058729にご連絡をお願いいたします。

受付時間等は現状と同じです。

②出張修理

●緊急事態宣言対象の都道府県 (東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府、兵庫県、福岡県)
サービス体制を縮小して出張修理対応を行います。物流や公共交通機関等の影響により、修理完了まで時間が通常時より掛かる場合がございます。

●緊急事態宣言対象外の都道府県

現時点においては、通常通りの対応となります。但し、部品供給遅延等により時間を要する場合がございます。

③持込修理

サービス体制を縮小して対応を行いますが、ご送付頂きました製品に対する修理対応は継続実施を致します。なお、修理対応に際しましては、物流や公共交通機関等の影響により、修理完了まで時間が通常時より掛かる場合がございます。

〈対象商品〉 セキュリティカメラ、フラットパネル、プロジェクター、サウンド商材、ビジネスホン等、パートナー様への販売をさせて頂いた法人向け製品

(5) 業務受託サービス対応 ※定期保守、ヘルプデスク、クラウドサービス等

●緊急事態宣言対象の都道府県 (東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、大阪府、兵庫県、福岡県)
弊社拠点からサービスを提供させていただいているものは、従来通りに提供を継続させていただきます。但し、当面の間、業務を縮小して運用させて頂くため、対応に通常時よりもお時間を頂

く場合がございます。お客様拠点での保守対応や駐在サービスにつきましては、お客様のご意向をお伺いした上で対応させていただきます。

●緊急事態宣言対象外の都道府県

現時点においては、従来通りの対応となります。ただし、ご提供させていただいているサービスによっては、首都圏で集中運用しているものもあり、そうしたサービスについては、対応に通常よりもお時間を頂く場合がございます。

※ご不明な点につきましては、弊社担当までお問い合わせいただきますよう、宜しくお願ひ致します。

以 上