

2020年4月17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対策における 全国への緊急事態宣言の発令に伴う 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。

新型コロナウイルス感染拡大を受け、4月16日、政府は緊急事態宣言の対象を全国へ拡大いたしました。現況および政府・自治体からの要請を踏まえ、全国の当社社員の出勤・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期間中は、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

受発注業務・営業対応は、原則として在宅勤務にて継続いたします。

メール・電話・FAX等を利用し、通常どおり対応させていただきます。

尚、お客様拠点へのご訪問につきましては、お客様からご要望をいただいた場合のみ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日より当面の間（緊急事態宣言期間終了まで）、お問い合わせへの対応を中止させていただいております。再開につきましては、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DIRECT）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

（※4月24日追記）

パソコンお客様ご相談センター（0120-873-029）の受付時間を当面の間、下記の通り、短縮させていただきます。

4月24日（金）より 365日 9時00分～17時00分

(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、お時間を頂く場合がございます。納期に遅延する場合は、当社担当者よりご相談させていただきたく、よろしく願いいたします。

また、お客様にて納期変更のご希望がございましたら、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

通常どおりコールセンターにて対応しておりますが、一部運用を見直しているため、お電話が繋がりにくいことや、ご回答にお時間を頂く場合がございます。

〈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

※パソコンの法人修理受付デスク (0120-058-729) の受付時間を当面の間、下記の通り、短縮させていただきます。

- ・4月18日(土)より 365日 9時00分～17時30分

②出張修理

サービス体制を縮小して出張修理対応をさせていただきます。

物流や公共交通機関等の影響により、修理完了まで通常よりもお時間を頂く場合がございます。

③持込修理

サービス体制を縮小して修理対応をさせていただきます。

ご送付いただきました製品に対する修理対応は継続いたします。

物流や公共交通機関等の影響により、修理完了まで通常よりもお時間を頂く場合がございます。

〈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いただいた法人向け製品

(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

当社拠点からサービス提供させていただいているものは、通常どおり継続いたします。

尚、一部運用を見直ししているため、サービス対応に通常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。

※ 保守・修理・サービス等を個別契約させていただいているお客様への対応は、当社担当者より個別にご説明させていただきます。

ご不明な点につきましては、当社担当者までお問い合わせいただきますよう、宜しくお願い致します。

以上