

2020年5月27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 緊急事態宣言の全面解除における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防止に関して、5月25日、緊急事態宣言の全面解除が決定されました。当社では、お客様・当社社員への感染予防の観点から、6月末まで社員の出勤抑制（在宅勤務・テレワーク等）を継続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、在宅勤務も併用しつつメール・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、ご意向を確認の上、お伺いいたします。

#### (2) システムお客様ご相談センター

システムお客様ご相談センターの電話・メールでの問い合わせ対応につきましては、5月26日より業務規模を縮小して再開しております。そのため、お電話が繋がりにくい場合や、回答にお時間をいただくことがございます。

お客様には、ご不便、ご迷惑をおかけ致しますが、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。

〈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

※パソコンお客様ご相談センター（0120-873-029）は、受付時間を短縮させていただいております。

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、よろしくお願いたします。

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をしておりますが、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) は、規模を縮小させていただきながら、通常どおりの受付時間で運用いたします。

- ・5月26日(火)より 365日 9時00分～21時00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