

2021年1月8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 影響下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。

首都圏での新型コロナウイルス感染拡大を受け、1月7日、政府から1都3県に対し緊急事態宣言が再発令されました。

当社は、お客様・当社社員の感染予防の観点から、昨年5月の緊急事態宣言解除後も継続して、当社社員の出勤抑制（在宅勤務・テレワーク、テレビ会議等の利用）に取り組みつつ、お客様への活動やサービスのご提供を通常の水準へ引き上げてまいりました。未だご不便をおかけしている点も多々あるかと存じますが、現在の出勤抑制の対応を継続させていただきたく、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、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・メールでのお問い合わせにつきましては、通常どおり対応させていただきますが、一部運用を見直しているため、お客様には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。

〈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、よろしくお伺いいたします。

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での受付をさせていただきますが、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) 365日 9時00分～21時00分

②出張修理

通常どおり出張修理対応をさせていただきますが、一部の運用見直しや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

通常どおり修理対応をさせていただきますが、一部の運用見直しや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が、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