

2020年4月14日

お客様各位

シスメックス株式会社

**新型コロナウイルス感染拡大に対する「緊急事態宣言」
を受けての弊社保守サービスの対応について**

2020年4月7日、日本政府より発令されました新型コロナウイルス感染拡大に備える改正特別措置法に基づく緊急事態宣言を受け、保守サービス対応に関して以下のとおりお知らせ致します。

弊社としましては、お客様および従業員の健康や安全面を第一に考慮したうえで、臨床検査業務継続の為、以下の通り保守サービス活動を提供してまいります。

緊急体制となり、お客様にはご不便、ご迷惑をお掛け致しますが、医療継続に向けて精一杯取り組んで参りますので、ご理解とご協力の程、お願い申し上げます。

1. 基本方針

医療現場機関・検査センターなどの臨床検査業務が停滞することのないよう「保守サービス業務」を継続いたします。検査業務遂行のために必要な保守サービスとして、訪問修理業務及び修理受付・問い合わせ対応（カスタマーサポートセンター）業務の提供を行います。

2. 訪問修理業務

次の通り感染防止対策を徹底の上、緊急修理対応については通常通り対応致します。

- ・毎日の体温測定。37.5度以上の場合、自宅待機とします。
- ・サービス担当者は自宅より直行直帰体制とします。（通勤等の回避）
- ・訪問サービスを行う場合、マスク、手袋等を着用し、感染予防を徹底します。

緊急事態宣言対象エリアのサービス業務については、緊急修理を優先し、保守点検業務等は延期とさせていただきます。

3. 修理受付・問い合わせ対応業務（カスタマーサポートセンター業務）

弊社カスタマーサポートセンターは、兵庫県神戸市、東京都大田区、福岡県福岡市の3ヶ所に拠点をもちます。すべての拠点が緊急事態宣言対象エリアにある為、事業継続、感染予防の観点より、コール対応者を在宅勤務とし、業務を継続致します。

お客様からのお問い合わせに対しては、従来通り迅速にご回答できるよう努めてまいります。

すが、通常の体制と異なる為、折り返しご連絡させて頂くこともございます。誠に申し訳ございませんが、ご理解とご協力の程お願い申し上げます。

以上