

2020年4月8日

取引先各位

株式会社アクトコール

緊急事態宣言を受けた弊社基本方針について

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

また、平素より弊社サービスをご愛顧いただき、厚く御礼申し上げます。

さて、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言の発令を受け、弊社では下記方針を策定し、従業員およびその家族の安全確保と事業継続に努めてまいります。

お取引先様におかれましてはご不便おかけいたしますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 基本方針

- ① 従業員およびその家族の感染防止・安全確保を最優先とすること
- ② テレワーク等を活用し、事業継続のため最大限の努力を行うこと

2. 取組み詳細

- ① 弊社全従業員の原則テレワーク（在宅勤務）実施
 - ・ コールセンター部門を含めた全従業員について、可能な限り在宅でのテレワークを実施いたします。
 - ・ 弊社営業担当とお取引先様との打合せの際には、原則 WEB 会議システム等を活用いたします。また、訪問の必要がある場合にはマスク着用の上、入室いたします。
- ② 代表電話の受付方法および時間
(対象番号) 03-5312-2300、03-5312-2303、03-6823-1218、03-6823-6555
 - ・ テレワーク実施期間中は、弊社代表電話の受付に自動音声ガイダンスを導入いたします。なお、お問い合わせへの対応は基本的に一次受付とし、担当者からの折り返しのご連絡となることをご了承ください。
 - ・ テレワーク実施に伴い、弊社代表電話の受付時間を平日 10 時 30 分～16 時 00 分（ただし、12 時 00 分～13 時 00 分を除く）としております。
- ③ その他
 - ・ 出張の全面禁止
 - ・ WEB 会議システムを活用による集合会議の自粛

3. ご了承のお願い

弊社では、生活に密接した緊急駆けつけ等の各種サービスをご提供していることから、東京・鹿児島両コールセンターにおきましても、従業員およびその家族の安全確保のため、テレワークを実施しながら、可能な限り事業継続のための体制維持に努めております。

ただし、下記の点につきまして、予めご了承くださいませようお願い申し上げます。

まず、緊急事態宣言の対象となっている都道府県におきましては、自宅待機をされるお客様の増加および一部休業を余儀なくされている管理会社様等の発生により、当該期間中は

弊社コールセンターへの入電数が増加する可能性がございます。あわせて、コミュニケーターが在宅でお客様からのお電話への対応を行うことから、通常時と比較し、対応スピードや音声等のサービス品質が低下する可能性がございます。お取引先様ならびにお客様にご不便、ご迷惑をおかけする場合がございますが、可能な限り、対応品質の維持に努めつつ、順次対応を行ってまいりますので、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

また、緊急駆けつけを行う協力会社におきましては、現時点では、出動が困難な協力会社は発生しておらず、通常稼働を行っております。今後、出動が困難となる協力会社が発生した場合につきましても、弊社にて可能な限り調整を行ってまいります。

4. 取組み期間

緊急事態宣言の発令期間が2020年5月6日までであることを受け、弊社における新型コロナウイルス感染拡大防止のための取組み期間を下記のとおりといたします。

2020年5月15日（金）まで

※ 今後の政府および官公庁等の動向を含めた社会情勢により、上記期間を変更する場合がございます。

以上