

ユーザー各位

重 要

株式会社 京葉電子工業

〒134-0088

東京都江戸川区西葛西 6-9-12 西葛西トセビル5F

TEL 03-5659-8515 FAX 03-5659-8519

新型コロナウイルス感染拡大に伴う弊社対応のお知らせ

書類枚数： 3枚（本状を含む）

平素は、弊社システムをご利用いただき、ありがとうございます。

緊急事態宣言が解除されましたが、弊社は新型コロナウイルスの感染予防及び拡散防止のため、引き続き**全従業員の在宅勤務体制を継続いたします**。これに伴う弊社対応について、以下のとおりお知らせいたします。

本期間中もサービス提供を継続し、影響が最小限となるよう努力してまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

■全従業員在宅勤務体制

2020年4月15日（水）～ 2020年6月30日（火）※

※終了日は状況に応じて決定いたします。

2020年7月以降の体制につきましては6月下旬にお知らせいたします。

■営業時間

- ・ 平日・土曜日 9：00～18：00
- ・ 日曜日・祝日 休業日

弊社サポート内容に関しましては次頁以降をご確認ください。

■電話によるサポート対応

留守番電話

- ・ 対応時間は、前頁の営業時間のとおりです。
- ・ 弊社電話番号（03-5659-8515）に変更はありません。
- ・ 終日（前頁の営業時間を含む）留守番電話となりますので、メッセージの録音をお願いいたします。
- ・ 留守番電話のメッセージは、営業時間中は常時確認し、順次対応させていただきます。

■メール・FAXによるお問い合わせ

サポートメールアドレス又はFAX番号へご連絡いただければ、営業時間中に順次対応させていただきます。

■電話・メール・FAXでの問合せ時のお願い

- ・ 病院名と担当者名をお伝えください。
- ・ 柔軟に対応させていただくために、お問い合わせ内容をお伝えください。
※折り返しご連絡した際、お問い合わせ内容によっては担当者が代わる場合がございます。
- ・ 折り返し先の電話番号をお伝えください。（通常の代表電話でよい場合は不要です）
※リモート可能な場合は、可能なパソコン名をお伝えください。

■電話の留守番メッセージ例

- ・ 京葉電子クリニックの京葉太郎と申します。
『プログラム名称』の操作方法について質問です。
<～操作方法の質問内容～>はどのようにすれば良いでしょうか。
連絡先は××-××××-××××です。
折り返しご連絡をお待ちしております。
- ・ Keiyoクリニックの京葉花子と申します。
すべてのパソコンで『プログラム名称』が起動しません。
起動した際に「○○○」というエラーが表示されます。
○番のパソコンにリモート入っていただいで大丈夫です。
クリニックの電話番号は留守番電話になっているため、
×××-××××-××××に折り返しご連絡ください。

※メッセージの内容に応じ、担当部署より折り返しご連絡させていただきます。

■在宅勤務に関してよくあるご質問

Q 1. リモートでのサポートは行っていますか？

A 1. 行っております。

Q 2. F A Xを送ったら見れますか？

A 2. 確認可能です。F A Xの送受信に対応しております。

Q 3. 在宅勤務体制になり、サポート面で変わったことはありますか？

A 3. お電話でのお問い合わせが留守番電話対応となっておりますが、
それ以外の変更点はございません。

リモート・メール・F A Xすべて従来どおり対応しております。

Q 4. 留守番電話にメッセージを残したが連絡が来ない場合はどうしたらよいですか？

A 4. 留守番電話のメッセージ内容について事前にお調べしてからご連絡を差し上げる場合がございます。

半日以上折り返しの連絡がない場合やお急ぎの場合は、再度留守番電話にメッセージを残していただくかメールにてお知らせください。

現在、弊社では新たなサポート方法を模索・検証しております。

これからもより良いサービスを提供できるように努めてまいります。

今後ともよろしくご依頼申し上げます。