

各メーカー、ベンダーの対応方針、現状について

1. SCREEN GP ジャパングループ

(株式会社 SCREEN GP ジャパン、株式会社 SCREEN GP サービス東日本、株式会社 SCREEN GP サービス西日本) として、新型コロナウイルス感染拡大による「緊急事態宣言」発令された場合の対応。

(1) 従業員の勤務体制

- ・原則はテレワーク（直行直帰、在宅勤務）
- ・テレワークが困難な業務は、交替制にて通常勤務

(2) 受注業務

- ・通常通り対応。
- ※納期回答に時間を要する可能性があります。

(3) 生産・出荷業務

- ・通常通り対応。
- ※物流の状況によって時間を要する可能性があります。

(4) サービス業務

- ・コールセンター：通常通り。
- ・コールバック：通常通り。
- ・修理／点検：通常通り。ただし平時よりも時間を要する可能性があります。
- ・サービスパーツ：通常通り。物流の状況によって時間を要する可能性があります。

2. 日本アグファ・ゲバルト株式会社

現時点で資材の供給体制において物流や在庫、オペレーションで特に問題はありません。今後は、国内は元よりグローバルな視点での倉庫・物流業界の動向には細心の注意を払っていく方針です。又、社内では新型コロナウイルス感染拡大を抑えるために社員のテレワークや時差出勤、会議の自粛などを推進しています。引き続き、資材の供給体制に問題が生じないようオペレーションを行っていく予定です。

3. 株式会社モリサワ東京本社

社内的には既に多くの社員がテレワークの体制で勤務しています。お客様に極力ご迷惑が掛からないよう努めて行く方針です。なお、新型コロナウイルスによるテレワーク実施企業向けに「MORISAWA PASSPORT」使用許諾の緩和を実施中です。詳細は以下からご覧いただけます。

<https://www.morisawa.co.jp/about/news/4871>

<https://www.morisawa.co.jp/about/news/4888> ※4月9日(木)追加

4. ホリゾン・ジャパン株式会社

- (1) 営業スタッフにつきましては自宅でのテレワーク勤務とさせていただきます。
携帯・メール・Web オンライン面談等でのお客様とのやり取りが主になります事をご理解いただければ幸いです。(面談の必要が生じた際は、マスク着用・アルコール消毒、事前の検温を行った上で、ご訪問させていただきます。)
- (2) 修理依頼・サポートにつきましては、従来通りの電話対応を行います。東京支社、京都支社はじめ、各拠点スタッフが電話対応を継続させていただいております。
修理・サポートスタッフにつきましても、基本自宅勤務としており、自宅からお客様先へ勤務させていただきます。(修理時、スタッフはマスク着用・アルコール消毒、検温後に自宅からの直行となります)
- (3) 消耗品・パーツ・伝票処理を行っております業務スタッフにつきましても、従来通りの業務を行います。また、工場は平常通り稼働しておりますので、機械・パーツ・消耗品の供給については問題ありません。
- (4) いろいろとご不便をおかけすることも想定されますが、緊急事態宣言によって、各自治体からの指示が強まり、当社営業活動に支障が発生した場合は、改めてご案内させていただきます。

5. コダック合同会社

- (1) 新型コロナウイルスの感染拡大にあたり、コダックジャパン(本社：東京都品川区、代表執行役員社長：藤原浩)では、新型コロナウイルス感染拡大防止に係る政府見解を踏まえ、お客様と従業員の安全確保のため、在宅勤務及び時差出勤を推奨し、テレワーク困難な業務および群馬工場については、感染症対策に充分配慮した通勤と勤務を励行しております。
- (2) 今後の状況により、政府が緊急事態宣言を発令し、各自治体が措置を要請した場合の対応について、下記のとおりご案内いたします。
 - ①各自治体の外出に関する要請に十分に従いつつ、可能な限りにおいてお客様からの訪問要請、機器保守などのサービス要請にこたえるように努めます。
 - ②群馬工場では、感染症対策に充分配慮したBCP(事業継続計画)に基づき運営されておりますが、群馬県などからの要請があればそれに遵守いたします。
 - ③製品の配送、納品についても、協力会社と連携して、各自治体の各種要請に従いつつ可能な限りのサービスを心がけます。

6. 株式会社 T&K TOKA

(1) 現在の対応について

- ①社員は時差出勤実施中
- ②出社勤務についてはワーキングスペースの分散を実施
- ③一部社員でテレワーク勤務実施中

※状況に応じて延長予定

(2) 緊急事態宣言が発令された場合の対応について

①勤務体制

テレワークが可能な社員はテレワークを実施します。テレワークが困難な業務に従事している社員は、感染防止対策を十分に行って出社勤務します。

②受注業務

平常通り対応いたします。(※支障がある場合は、他地域へ受注業務を移管して実施)

③生産業務

平常通り稼働いたします。

④出荷業務

平常通り対応いたします。(※支障がある場合は、ほか地域の倉庫から支援予定)
輸送手段が確保されている限りは、最大限に対応いたします。

7. 株式会社モトヤ

(1) 社内対策

感染予防と拡散防止の観点から、当社従業員への指導を以下の通り実施しております。

- ①検温の実施
- ②出社時、帰社時のうがい、手洗い、除菌の徹底
- ③マスクの着用、アルコール消毒の実施
- ④咳エチケットの実施
- ⑤不要不急の外出などの自粛
- ⑥人の集まる集会、飲み会、イベント参加などの3蜜の自粛
- ⑦定期的な換気の励行

(2) 機材セールス、人材派遣セールスについて【テレワークを推奨】

- ①極力、電話、メール対応による営業を行う。
- ②直行・直帰を行う。(3蜜の自粛)
- ③週間スケジュールはスマホを利用し上司に提出する。
- ④材料営業の負担を下げる為、材料配達を分担して対応
(緊急事態宣言時は機材セールスも協力する)
- ⑤他社セールスとの同行は同じ車両に同乗しない。

8. 三菱製紙株式会社

(1) 勤務体制(テレワーク、時差出勤、輪番制など)

全従業員に対して、定期的な検温実施、手洗い、マスク着用の励行、出張抑制等の感染予防策、及び感染者との濃厚接触者が出た場合の自宅待機等の感染蔓延防止策を通知して、徹底を図っております。

上記対応に加えて、両国本社勤務者に対しては満員電車通勤にともなう感染リスクを考慮して時差通勤を実施しております。また、テレワークについても、在宅で業務遂行できる体制を整備しており、輪番制を絡めたトライアルをスタートさせております。

緊急事態宣言が発令された場合、テレワーク、時差通勤、輪番制を組み合わせ対応する予定です。

(2) 受注業務(他地域への業務移管など)

受注機能については、両国本社従業員のテレワークによる運用を検討しており、順次トライアルをスタートさせております。

(3) 生産、出荷業務(生産工場、倉庫地の変更など)

生産工場においては、上記内容の感染予防策、感染蔓延防止策を行いながら、生産体制の維持と安定供給に努めております。また、工場来場者に対して、体温チェック、アルコール消毒、マスク着用などをお願いして新型ウィルスの流入防止を図っております。

使用する原材料については、一定量の在庫確保や複数購買等により、現時点では当面の製品供給に問題ないと考えております。

製品倉庫については、従来より複数倉庫を設けて在庫の分散化を図っております。外部倉庫業者、運送業者に対して、感染予防策・感染蔓延防止策を要請するとともに、安定的な製品供給に向けて協議を行っているところであります。

なお、首都圏で感染が拡大し封鎖的状況となった場合、首都圏以外の納入場所へ工場および地方倉庫から供給することは可能ですが、相応の制限・制約が生じる可能性がありますのでご理解賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

9. 株式会社ミヤコシ

(1) 営業部門の対応

- ①テレワークと交替勤務にての対応となります。
- ②部品等の発注窓口は従来通りです。

(2) メンテナンス部門の対応

窓口は通常通りです。ただ、交替勤務のため対応に通常より時間を要する場合があります。

10. コニカミノルタジャパン株式会社

2020年5月6日までとし、その後は状況により内容と期間を見極めます。

(1) 社員の対応について

- ①勤務はテレワークを原則とする（テレワークできない職務を除く。テレワークが実施不可能な場合はフレックスを活用し、混雑を避けた通勤時間帯で出社する。
- ②国内出張は不要不急なものは一定期間禁止とし、海外出張は禁止。
- ③社内の会議、打ち合わせなどはリモート会議等を活用。
- ④30名以上かつ1時間を超える会議は原則禁止。
- ⑤社員の社外セミナー、イベント等への参加は原則として禁止。

(2) オフィス、ショールーム 施設 の運営について

- ①4月9日以降、全国7拠点の受付・ショールームをクローズする。

(3) セミナー、イベントについて

- ①当社主催の社外向けセミナー、イベントは、ウェブによるセミナー等への変更、または延期・中止にする。

11. リコージャパン株式会社

(1) お客様対応について

お客様の事業活動を支援するための体制を可能な限り構築し、ご迷惑が掛からないよう努力いたします。そのため、お客様訪問時には事前に訪問可否や留意点を確認させていただき、原則として直行直帰や時差通勤を活用した訪問を行います。また、マスクの着用やアルコール消毒を実施するなどの十分な配慮を行います。訪問の必要がない場合は、電話やeメール、テレビ会議システムなどを活用して対応いたします。

ご注文いただいた商品や消耗品の供給についても、協力物流会社の支援を受けつつ、可能な限り遅延がないよう対応いたします。

(2) イベント・セミナー、LiveOffice 見学、研修等の実施について

リコージャパン主催および出展のイベント・セミナー、LiveOffice の見学、社内外向けの研修に関しては、政府、及び関連機関からのイベント自粛要請解除の発表があるまでは、実施を中止、延期といたします。

(3) 従業員の働き方について

お客様対応を第一に考えながら、従業員の業務特性を考慮の上、在宅勤務を積極的に活用します。お客様対応を実施する従業員は直行直帰や時差通勤を活用し、人の集まる場所や通勤時の交通混雑を少しでも避けることで安全確保・健康維持を図ります。また、社内会議においても集合による形ではなく原則リモート会議にて実施します。

(4) 販売する商品の提供について

お客様先でお使いいただくリコー機器の消耗品やサービス部品の供給においては現在十分な在庫を保有しており、ご迷惑をお掛けしない体制となっておりますが、中国国内のサ

プライヤー企業様からの一部の部品調達に支障が出ているため、一部の機器において供給が不安定になる可能性が生じています。

現在、さまざまな方面からの状況把握に努めるとともに、機種・部品ごとの在庫状況の確認、代替部品の手配など、生産への影響を最小限にすべく、あらゆる対応策の検討と実施を進めています。今後、影響が予測されるお客様への対応を進め、影響の極小化にグループ総力をあげて全力を尽くします。

また、弊社が取り扱っておりますパートナー企業の商品につきましても、同様の影響を受ける商品がございます。在庫不足によりご希望納期に提供ができない場合は担当営業より案内させていただきます。

12. ザイコンジャパン株式会社

(1) 消耗品、パーツは全て倉庫に保管し、ウェブでオーダー可能となっております。

配送からは不測の事態が起こらない限り業務は継続すると連絡をいただいております。消耗品、パーツについては既に通常より多めに輸入／在庫をいたしました。

(2) 保守サービスについては、以下の様に本国から指示がでています。

①国難における国からの要請には従うこと

②お客様に感染させてしまう可能性があるオンサイトでのサービスは行わない

従いまして、オンライン、電話、ビデオ電話でのサービスのみとさせていただきます。

既に緊急の場合を除いて、全社員在宅勤務としております。

ザイコンジャパン株式会社は、国難における国（都）からの要請に応える為、また検査が受けられない状況下で弊社社員の非感染を100%確認することができない為、オンサイト保守を自粛いたします。

また電話、ビデオ会議、メール、リモートメンテナンス（環境を整えていただいているお客様に限ります）を駆使して、できうる限り、お客様の機器保守をしてまいります。

尚、消耗品、パーツ等は全て佐川倉庫にて管理をお願いしており、佐川急便のSLAに沿ってオンライン発注、デリバリーサービス提供を続けてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜わりながら、十分な準備、注意の上、皆様と共に事業継続、国難克服を完遂したいと思っておりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

13. DICグラフィックス株式会社

(1) 生産

国や地方自治体の要請に従ったうえで、認められる範囲での活動をコロナウイルス感染への予防対策を取りつつ遂行することと致します。

(2) 物流・倉庫

上記①に同じです。

(3) 原料仕入

当社としては、上記①に同じですが、仕入れ業者については対応を確認中です。

(4) 営業・受発注業務

上記①に同じです。具体的には、原則、全員テレワークによる在宅勤務により、業務を遂行します。

(5) 当社従業員に感染者が発生した場合の対応

感染者本人のプライバシーに問題のない範囲で当社親会社のホームページにてお知らせ致します。(感染者に陽性反応が出た日から 2 週間以内に貴社を訪問していた場合は、訪問者の氏名・訪問日時等について個別に報告致します。)

14. ハイデルベルグ・ジャパン株式会社

(1) 新型コロナウイルス感染拡大に伴うロックダウン時の対応について (弊社 HP)

https://www.heidelberg.com/jp/ja/lifecycle/disaster_responce/covid19/standard_page_1.jsp

https://www.heidelberg.com/jp/media/local_media/heidelberg_japan/disaster_response/covid19/HJP_COVID19_2.pdf

(2) お客様訪問時の新型コロナウイルス感染防止対策について

<http://www.aj-pia.or.jp/wp-content/uploads/2020/04/heidelberg.pdf>

(3) 出張及びお客様訪問にかかるライフサイクルオペレーションズ本部ガイドライン

1. 新台、中古の搬入関連作業及び、修理作業、緊急トラブル対応に関連する出張、訪問以外の不急の出張、訪問は、当面（現状では、ゴールデンウィーク後まで）延期します。
2. 打ち合わせや定期訪問は、至急でないものは、延期とします。どうしても対応しなければならぬ案件は、電話または、Web-ex の会議の実施とします。(Web-ex はお客様とも実施可能です。)
3. お客様より、至急の打ち合わせで訪問要望がある場合は、内容に応じてどうするか判断します。原則は、訪問を延期、電話及び Web-ex での対応とします。
4. 新台、中古の搬入関連作業、修理作業、緊急トラブル対応関連の出張、訪問に関しても、実際の作業をするメンバー以外の出張、訪問は必要最少人数での訪問とします。
5. 当社本支店間の出張訪問は、当面の間禁止とし(現状では、ゴールデンウィーク後まで)、用件は、電話、又は、Web-ex 会議で対応します。
6. 搬入関連作業、修理作業、及び緊急トラブル対応に関する出張、訪問の場合に関しても、非常事態宣言該当地区からの当社スタッフ、エンジニアの派遣の場合は、派遣前に、必ずお客様のマネジメント（社長が望ましい、経営層のメンバー）の訪問のご承認を必ず得る事とします。

15. コニカミノルタジャパン株式会社

(1) サービス業務

- ・コールセンター：業務は維持させてまいりますが、出社人員の抑制を実施せざるを得ない状況下、お電話が一部繋がりがづらい状態となることが予測されます。
- ・修理／点検：お客様からの要請に応じて業務は継続してまいりますが、対応に遅れが生じることが予想されます。
- ・消耗品：お客様への影響が出ないように対応しておりますが、お客様の希望納期に遅れが生じることが予想されます。
- ・サービスパーツ：お客様への影響が出ないように対応しておりますが、物流の状況を含め時間を要する可能性があります。

お電話がつながりにくい場合は、ホームページの各種製品のメールでのお問い合わせ、よりご依頼ください。

<https://www.konicaminolta.jp/business/support/contact.html>

(2) 請求関連のお問い合わせ対応

- ・電話でのお問い合わせを一部制限させていただいております。
 - ・請求関連のお問い合わせにつきましては下記メールアドレスまでお問い合わせ願います。
- 問い合わせ先： 業務統括センター 請求グループ

seikyu_east1@fusion.bj.konicaminolta.jp

なお、上記対応は現時点でのものであり、今後状況の変化により、適切に対応を行ってまいります。

新たに本方針が変化した場合は、速やかにご案内させていただきます。

16. 富士フイルムグローバルグラフィックシステムズ株式会社

新型コロナウイルスへの対応状況について

<http://www.aj-pia.or.jp/wp-content/uploads/2020/04/ffgscoronacores.pdf>

17. 富士ゼロックス株式会社

新型コロナウイルス感染拡大に対する対応について

<http://www.aj-pia.or.jp/wp-content/uploads/2020/04/hujixerox.pdf>

18. 東洋インキ株式会社

緊急事態宣言への対応状況に関して

<http://www.aj-pia.or.jp/wp-content/uploads/2020/04/toyoink.pdf>

19. キヤノンマーケティングジャパン株式会社

新型コロナウイルスによる感染症に罹患された皆さま、および関係の皆さまに心よりお見舞い申し上げます。当社グループは新型コロナウイルスの感染拡大、ならびに日本政府が4月7日発令した緊急事態宣言を受け、お客さまおよび当社グループ社員の健康・安全面を第一に考慮し、在宅勤務や時差通勤等に加えて従業員の輪番での休業を実施いたします。営業・サービス事業は継続いたしており、消耗品のご注文や訪問修理は通常通りに承ります。ただし、通常の人員体制では無いため配送やサービス対応にて遅延が生じる可能性がございます。詳細につきましては、下記 URL をご覧いただきます様、お願いいたします。

新型コロナウイルス感染拡大に対する対応につきまして

<https://canon.jp/newsrelease/info/20200408.html>

プロダクションプリンティング事業に関して

1. 商品の生産・出荷について

・生産業務

商品本体の生産に関しましては、現在のところ影響はございません。

・出荷業務

現在のところ影響はございません。

物流の状況によりまして、納期に時間を要する可能性がございます。

また個別の状況につきましては、営業担当よりご案内させていただきます。

2. サービス関連業務について

・コール対応

通常通り対応いたします。(対応人数が減少するため遅延が発生する可能性がございます)

・修理対応

通常通り対応いたします。(対応人数が減少するため遅延が発生する可能性がございます)

尚、時間外修理対応につきましては、カスタマーセンターでコール受付は通常通り行いますが、現地訪問による修理は翌日対応となります。

(対象は緊急事態宣言対象地域7都府県)

・消耗品発注

トナー自動配送ならびにコールセンターでの受注は通常通り対応いたします。