

2020年4月3日

お客様各位

ハイデルベルグ・ジャパン株式会社
ライフサイクルオペレーションズ本部

新型コロナウイルス感染拡大に伴うロックダウン（都市封鎖）時の対応について

拝啓 平素より格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、ハイデルベルグ・ジャパンでは、新型コロナウイルス感染拡大に伴う首都圏及び関西圏等でのロックダウン（都市封鎖）が発令された場合、日本政府、地方自治体の要請及び法規制に準じて、下記の通り対応を実施することといたしますので、謹んでお知らせ申し上げます。

なにとぞご理解、ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

カスタマーケアセンターについて

デジタルトランスフォーメーションの推進により、当カスタマーケアセンターではオペレーターの所在にかかわらず、通常通り対応可能な体制をとっております。従いまして、サービス、部品等に関しましては、通常通りの下記電話番号までお問い合わせください。

ハイデルベルグ・ジャパン カスタマーケアセンター お問い合わせ電話番号

- 印刷機・パッケージ関連後加工装置
北海道・東北・関東・甲信越・静岡 50Hz 地区 Tel: 0570-666-431
北陸・東海・近畿・四国・中国・九州・沖縄地区 Tel: 0570-666-432
- CtP・プリネクト製品 Tel: 0570-666-433
- 製本機・断裁機 Tel: 0570-666-434
- 部品・Saphira 印刷必需品 Tel: 0570-666-435
- * ナビダイヤルをご利用頂けない場合 Tel: 03-5715-7248

修理対応につきましては、リモートサポートをはじめとする遠隔サポートツールを最大限活用し、皆様へ最善のサポートをいたします。

修理作業員の派遣は、ロックダウン状況下におきましても万全を期する所存でございますが、状況によりましては、お客様のご要望にお応えできかねる場合もございます。その際は恐れ入りますが、事情をご賢察のうえ、なにとぞご了承くださいますようお願い申し上げます。

部品の発送について

弊社契約物流管理会社サイドでのオペレーションの制限がある可能性ありますが、現時点では、継続可能となっております。やむをえず発送遅延等が生じた場合には、少しでも早く部品をお届けできるよう、関係者一同、取り組んで参りますので、なにとぞご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上