

## 新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言下における取り組みについて

この度、日本政府から「緊急事態宣言」が発令されました。

当社は、企業の責務として、感染拡大を可能な限り抑制し、お客様の安全・従業員の健康を確保のうえ、指定公共機関として、通信の確保等に向け、引き続き持続的・安定的な通信サービスの提供・維持に努めてまいります。

### <通信インフラの開通・保守、コールセンター業務>

お客様の安全と従業員の健康に配慮しつつ、緊急事態宣言の発令対象地域においても安心安全な通信サービスの業務継続に努めてまいります。

### <お客様への支援>

テレワークのご相談や支払期限の延長について承りますのでご相談ください。

なお、今後の感染拡大の動向を踏まえ、更なる体制の変更を行う可能性がございますが、その際は改めてお知らせします。また、新型コロナウイルス対策特設ページも公開し、順次情報を更新してまいります。

## <通信インフラの開通・保守、コールセンター業務>

### (1) 回線等開通工事や故障修理

従来より医療機関に相談のうえ、安全管理を徹底し作業を行っておりますが、今後も十分注意し業務を継続します。

また、対策実施当局や関係機関などから緊急的な要請があった場合には、優先させていただくことがあります。あらかじめご了承ください。

なお、お客様のご自宅やオフィスへの工事担当者や故障修理担当者の訪問がご心配な場合には、事前のご連絡時にお申し出いただければ工事日の日程変更などを承ります。

また、工事の延期にご理解いただける場合にはご協力をよろしくお願いいたします。

### (2) ネットワークの運営について

ネットワークの運用、監視、故障対応は通常通り、24 時間 365 日継続します。

なお、ネットワークの監視センターなどでは感染リスクを避けるため、社員を複数の部屋に分け座席の十分な間隔を取り、交代勤務を実施することで、作業者が同時に感染しないようリスク対策を取っております。更に、バックアップ拠点を設けるなど業務継続に向け体制も強化しております。

### (3) ネットワークの通信量について

ネットワークの容量を十分に確保しており、現在も安定運用しております。

今後も運用監視と品質確保に向けた取り組みを継続してまいります。

#### (4) コールセンターの運営について

全国に拠点を設けているセンターについては引き続き事業を継続します。ただし、緊急事態宣言の発令対象地域に設けられているセンターの体制を一部縮小する影響でお電話がつながりにくくなる場合がございますのでご了承ください。

また、web お申込み・お問い合わせ窓口について、当社からお客様への折り返しのご連絡に遅れが生じる可能性がございます。

##### 【全国に拠点を持つ主なコールセンター】

サービスお問い合わせ・ お申し込み窓口	116、0120-116116、0800-2002116	全国 29 拠点
故障受付※ ※web での受付もご利用ください。	113、0120-444113、0120-248995	全国 9 拠点

#### (5) 営業活動について

緊急事態宣言の発令対象地域において、訪問・電話による営業活動は、原則控えます。また、お客様から営業担当者へのお電話についても、つながりにくくなる可能性がございますので、予めご了承ください。

## <お客様への支援>

### (6) テレワークに関するご相談等について

テレワーク・web 授業の導入を検討している企業様や事業主様に向けて、導入に向けた具体的アドバイスの提供と環境構築支援を目的として、テレワーク相談窓口を3月18日(水)より開設しました。

あわせて、支援施策として、NTT西日本グループで提供している、テレワーク環境が構築できるサービス「ひかりクラウドPBX」、「AQStage仮想デスクトップ」と、web 授業環境が構築できる「SmartSTREAMビデオプラットフォームサービス」を期間限定で一部無償提供しております。

更に、ビジネスチャットツールについても準備を進めており、無償トライアル期間を設けております。

#### 【テレワーク相談窓口概要】

- ・web サイト：<https://www.ntt-west.co.jp/business/bcp/>
- ・電話番号：0120-765-000
- ・受付時間：9:00～17:00（土・日・祝日 年末年始を除きます）

#### 【関連リリース(2020年3月18日)】

<https://www.ntt-west.co.jp/news/2003/200318a.html>

### (7) お支払期限の延長について

サービス料金等のお支払いを期限までに行うことが困難となっているお客様※からお申し出があった場合、お支払い期限を延長いたします。

※法人(卸先事業者を含む)、個人の全てのお客様が対象

#### 【関連リリース(2020年3月19日)】

<https://www.ntt-west.co.jp/news/2003/200319a.html>