

2020年4月8日

お客様各位

株式会社 EP ファーマライン
代表取締役 西塚 淳一

緊急事態宣言発令に関するお願い

平素は格別なご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

掲題の件、昨日4月7日、安倍首相より7都府県を対象に緊急事態宣言が発令されました。これに伴い、弊社社員の多くも原則外出自粛が求められる事態となりました。弊社は日頃よりBCP対策に取り組むとともに、新型コロナウイルスの感染拡大が進む中で、あらゆる業務の在宅での実施のための準備検討を進めてまいりましたが、現状では一部、準備が追いついていない状況です。貴社の業務を行っております池袋、大阪、福岡の各コンタクトセンター（コールセンター・BPO業務）では、以下の対応を取らせていただきたく、謹んでお願い申し上げます。

— 記 —

1. 緊急事態宣言に対する弊社の方針とBCPの取り組み

- ・弊社は医療・医薬に特化したBPOカンパニーとして、全国的な感染拡大の中で、すでに多くの製薬企業において施設への訪問の自粛がなされているなか、医療機関が患者を救う上で医療・医薬の情報提供や流通における最後の砦という認識の基、EPSグループと連携し、出来得る限り業務継続を目指します。
- ・BCPを目的として池袋本社ビル内に対策本部を立上げ指揮命令を一本化するとともに、本社ビル閉鎖の場合を想定し、近隣のビルに臨時対策本部も準備しています。
- ・「止められない業務」従事者は原則「宣言発令後」も出社し、お客様と協力して在宅への移行に取り組んでまいります。
- ・「環境の準備が整うまで」および「在宅での遂行が困難な業務」については、移動にともなう感染リスクを減らすために池袋本社、大阪支社の徒歩圏内に宿泊用のホテルを多数確保するとともに、深夜宿泊スペースを増設しています。
- ・各コンタクトセンター間、フロア間の往来を分断、休憩室の利用の制限など、感染の拡大を防止しています。
- ・徹底的なビル内各所の除菌消毒作業を行っています。
- ・池袋および大阪コンタクトセンター（コールセンター・BPO業務）のどちらか一方が有事の際は、他方への一時的なMC・OPの業務場所移転も検討しています。

※ただし東京-大阪間の社員の集団移動については社会情勢等を考慮して慎重に判断いたします。

2. '業務継続'を優先に取り組む上でのお願い

上記1. のとおり取り組んでまいります。同居者に重症化がしやすいとされる高齢者他がいる社員や、学校休校の影響、さらには宣言発令により想定される園児の登園自粛の影響などから、平時の回線数の確保やサービス品質を維持できない可能性があります。また、業務場所の分断や在宅との連携などにおいては、同じスペースで業務を行うことと比して様々な困難も想定されます。このような社会情勢ではございますが、弊社としましては人材の確保やインフラの整備に優先的に取り組み、業務継続に注力するとともに、お客様各位には以下のご協力をお願いする所存です。

1) 受託業務をカテゴリー分け致します。

- ・すでに在宅にて実施が可能な状態にある業務 …… 在宅にて遂行
- ・機器等を貴社より貸与いただくことで在宅にて実施が可能な業務 …… すみやかに在宅に移行
- ・業務種類や業務範囲の変更、規模縮小等が可能な業務 …… すみやかに実施
- ・貴社にて「対応引き取り*」をお願いできる業務 …… ご相談の上で実施

* アナウンスにて窓口クローズを告知、緊急の架電者には留守録にメッセージを残していただき、遠隔で留守録チェック、貴社にエスカレーションすることを想定。

2) 上記および他の遂行策もないもののうち、'止められない業務' については、弊社社員を最小限*の人数にしばって、各コンタクトセンター（コールセンター・BPO 業務）に出社し対応を継続いたします。

* 窓口を半数程度とさせていただいたり、担当オペレーターが出社できない場合は他業務とのシェアードに切り替えたり、IVR の活用を検討するなど、できる範囲での対応をさせていただくこととなります。

3. 派遣契約業務に関して

弊社社員が派遣契約にてお世話になっている業務につきましては、感染から身を守る行動、および、感染の拡大防止に努めることを前提に、原則派遣先企業様の指示に従い、最大の注意を払い業務を遂行いたします。

なお、本日の発令に至るまでに、常日頃よりお客様各位におかれましては、弊社社員の安全を最優先にご協力賜っていることに心より御礼申し上げます。弊社は今後も BCP 対策に取り組む、'安心して任せられるアウトソーサー' であり続けるべく、社員一同邁進する所存ですので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上