

令和3年4月26日

お取引先 各位

株式会社 LIXIL
東京支社・埼玉支社
千葉支社・神奈川支社

1 都3府県を対象とした緊急事態宣言に伴う対応について

謹啓 平素は弊社商品に格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

全国に広がる新型コロナウイルス感染拡大に伴い、1都3府県を対象として発出された緊急事態宣言に対する弊社の対応についてお知らせ致します。

弊社はお客様、お取引先様、従業員の安全を最優先に、感染拡大防止に向けて政府方針に基づき対応してまいります。

大変なご迷惑をお掛けすることになりますが、何卒ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

謹白

記

【自粛要請に対応するエリア】

政府方針に基づき、東京・大阪・京都・兵庫を自粛対象エリアと致します。

【期間】

4月25日(日)から当面の間(政府の緊急事態宣言解除まで)

【ショールームについて】

原則、事前予約制で安全対策を講じた上で、営業を継続いたします。

尚、ご自宅などから利用できます「オンラインショールーム」の活用も是非お願いいたします。

*ご予約や各種WEBサービスについては、公式ホームページをご利用下さい。

<http://www.lixil.co.jp/showroom>

【営業体制について】

上記対象エリアの事業所に勤務する従業員は「在宅勤務」と致します。

また、お客様への訪問については、直接の面談は極力控えさせて頂き、電話やメール、他ITツールを活用した方法にて対応をさせて頂きます。

【修理訪問について】

期間中、感染防止を考えお客様への修理訪問を控えるお願いをさせて頂きます。また修理訪問するにあたってお時間を頂くことも想定されます。生命、財産に危害を及ぼす場合、また生活に支障をきたすような緊急性の高いご依頼には対応致します。

【商品の取り付け・施工について】

業務を継続致しますが、状況により取り付け日の変更・調整等をお願いする場合がございます。

Water Technology Japan の対応について

【受注・配送体制について】

- 対象事業所 対象エリアの受注センター及び営業拠点の受注チーム
- 期間 当面の間(政府・自治体の自粛要請期間解除まで)
- 受注・配送関連対応について

	内容
ご注文について	在宅勤務にて通常通りの業務を継続致します。 *ご依頼・お問合せはFAX(データ受信可)でお願い致します。 *オンライン発注時の弊社へのコメントでのご指示に対しては、対応が出来ませんので、FAXでご指示下さい。
商品配送について	業務を継続いたしますが、状況により、延着もしくは配送出来ない場合がございます。また、規制や状況の変化により、通常時お受けしている配送サービスメニューについて、お受けできなくなる場合がございます。 *配達日は、確実に荷受けいただけますようお願い致します。

【商品お問合せ・お見積対応】

- ① イイコネ・アルファスのご利用を極力お願い致します。
- ② 商品お問合せは、商品情報サービス(いいなび <https://iinavi.inax.lixil.co.jp/>)のご利用もお願い致します。
- ③ 在宅勤務により、事務所固定電話は一部 制限した対応となります。
各住設サポート担当へのお問合せは、これまで同様に携帯電話、FAX、メールにてご依頼下さい。
*対応にお時間がかかる場合がございます。

【水廻り商品の修理依頼について】

期間中は、お電話が繋がりに辛くなったり、ご回答にお時間を頂く場合がございます。

インターネット利用環境下での修理依頼活用のご協力をお願い致します。

*インターネット修理受付センター

アドレス:<https://repair.lixil.co.jp/water/>

ユーザーID が必要となります。新規ご利用の方は上記アドレスよりユーザーID 申請をお願い致します。

*公式ホームページ

アドレス:<https://www.lixil.co.jp/support/>

ユーザーID は不要です。

以上

Housing Technology Japan の対応について

【受注・配送体制について】

- 対象事業所 全社受注センター及び 営業拠点の受注チーム
- 期間 当面の間(政府・自治体の自粛要請期間解除まで)
- 受注・配送関連対応について

	内容
お問合せ	業務窓口は通常通りの対応を継続いたします。在宅勤務により事務所固定電話については転送もしくは携帯電話での対応となりますので、引き続きFAX・メールでのご依頼をお願い致します。 また、緊急での対応は出来かねますので商品のご注文を含め納期に余裕をもった依頼をお願い致します。
お見積り	
ご注文	
商品の配送	通常通りの配送継続を予定しております。

■ 商品のお問合せ・お見積対応

①クラスフル・ティオスのご利用を極力お願い申し上げます。

②商品お問合せは、クラスフル内「金属商品情報検索」のご利用もお願いします。

(<https://sso.lixil.co.jp/fw/dfw/lixila1330/metalproductinfo/ui/topmenu.aspx>)

(クラスフルの ID とパスワードが必要となります。詳しくは弊社担当までお問合せください)

*「商品情報支援センター」は、窓口を縮小し問合せ対応を継続しております。

お電話が繋がりにくく、メールのお問合せ回答には数日いただく場合がございます。

一部サッシ代理店様の問合せ対応「商品 QA システム」は、在宅勤務等にて回答対応を継続しておりますが、各拠点の状況によって通常時より回答が遅れる場合がございます。

【金属商品の修理依頼について】

期間中は、お電話が繋がりにくくなったり、ご回答にお時間を頂く場合がございます。

金属商品の修理依頼については、下記の専用窓口へご依頼お願い致します。

*販売店様・パートナー様専用

補修工事依頼書にてアフター窓口センターへ FAX でご依頼お願い致します。

*ハウスメーカー様専用

対象のハウスメーカー様は、特需アフター受付センターへご依頼お願い致します。

以上