

平成 23 年 3 月 15 日

お客様各位

ソフトバンク・テクノロジー株式会社
プラットフォーム事業部

東北地方太平洋沖地震によるお客様サービスへの影響に関して

このたびの東北地方太平洋沖地震で被害を受けられた地域の皆さまには謹んでお見舞いを申し上げます。
今回の震災に係わるお客様サービスへの影響に関して、ご報告させていただきます。

敬具

記

【東京電力の計画停電による影響】

本日 3 月 15 日においては、弊社及び弊社システム設置地区は停電対象ではなく、システム停止はございません。

【弊社が計画停電の対象地域となった場合の影響】

当社が提供させていただいておりますハードウェア保守サービス、各種 ASP サービスのサポート窓口の電話システム及びメールシステムがバックアップ対応となり、レスポンスが低下します。

【オンサイト保守への影響に関して】

北関東以北での対応は、作業員の出動対応が困難な状態となっております。福島県や宮城県に関しては、電話・ネットワーク共にダウンしており状況確認ができておりません。また、保守部材の出庫対応に関しても同様の状況となっております。北海道やその他の地域は、この限りでは無く対応可能となります。

尚、東京 23 区内および近辺地域につきましては、地震の影響で交通機関がマヒしており、即応目標での応答が難しい状況となっております。サービス用車両や、公共交通の代替手段としてのタクシーも不足しており、本日の夜間対応時にも影響が出るのが濃厚となっております。

不測の事態により弊社地区で計画停電が実施された場合やオンサイト保守が発生した場合にはご迷惑をおかけすることとなってしまいますが、ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

以上