

報道関係者各位(参考情報)

2020年4月28日

# コールセンターを分散化

## 本社内にブースを新設 感染防止をさらに徹底

株式会社ファンケルは、新型コロナウイルスのまん延で社会的に重要性を増している通信販売を支える電話窓口の感染防止対策を進めます。4月2日より本社に集約していたコールセンターを分散化し、横浜市栄区の飯島社屋にフロアを設けて、2拠点化しました。4月28日には関内本社4階にコールセンターブースを新設し、5月7日から本格稼働を始める予定です。ブースは、社会的距離を保持した座席配置で、換気も徹底しています。これにより、当社のコールセンターにて電話応対ができるフロアは、関内本社の2階と4階、さらに横浜市栄区にある飯島社屋の3階と5階の4フロアとなりました。1フロアの人数を減らすことや、マスクの配布など基本的な感染対策も進めて、感染のリスクを減らしていきます。

### 4月28日(火)に新設した関内本社4階コールセンターの概要

広さ	221.01 m <sup>2</sup> (88.85 坪)
席数	40 席
受付業務	①化粧品・健康食品へのご相談
	②製品の返品、交換、ご登録内容、その他のお問合せ

### 電話窓口の感染防止対策

1. コールセンター拠点の分割
2. 社会的距離を保持した座席配置
3. フロア換気の徹底
4. 手洗い、消毒の徹底
5. マスクの配布とマスク着用徹底
6. 出勤前検温



当社では、今後も創業理念である「正義感を持って世の中の『不』を解消しよう」を実践するため、従業員の新型コロナウイルスへの感染防止を最優先に、社会を支えるインフラであるとの自覚を持って、お客様にしっかりと製品・サービスをお届けし続けるために、従業員一丸となってさらに努力してまいります。

(参考)

## 1. コールセンター分散化の取り組み

4月 2日 飯島社屋3階にコールセンターを新設

4月16日 飯島社屋のコールセンターを2フロア化(3階・5階)

4月28日 関内本社4階にコールセンターを新設(2拠点5フロア化)

※コールセンターには、事務処理を行うフロアも含まれます

## 2. 4月28日時点のコールセンターの体制

関内本社 (横浜市中区山下町)	
2階	
席数	90席
受付業務	①化粧品・健康食品へのご相談
	②製品の返品、交換、ご登録内容、その他のお問合せ
	③企業姿勢に対するご意見
4階 (4/28新設)	
席数	40席
受付業務	①化粧品・健康食品へのご相談
	②製品の返品、交換、ご登録内容、その他のお問合せ

飯島社屋 (横浜市栄区飯島町)	
3階 (4/2新設)	
席数	10席
受付業務	①化粧品・健康食品へのご相談
	②製品の返品、交換、ご登録内容、その他のお問合せ
	③企業姿勢に対するご意見
5階 (4/16新設)	
席数	10席
受付業務	①化粧品・健康食品へのご相談
	②製品の返品、交換、ご登録内容、その他のお問合せ

**本件に関する報道関係者の皆様からのお問合せ先**

株式会社ファンケル 社長室 広報部

TEL:045-226-1230 FAX:045-226-1202 / <https://www.fancl.jp/>