

弊社コールセンターでの新型コロナウイルス感染者の発生について(9月7日更新)

au フィナンシャルサービス様発行の「au PAY カード」や弊社の「MUFG カード」「三菱 UFJ カード」の問い合わせ業務を担う西日本コールセンター(愛知県名古屋市)の従事者 5 名が、新型コロナウイルスに感染していることが判明いたしました。弊社では現在、関係機関と連携し、感染拡大防止および業務の継続に注力しております。(DC カードや NICOS カードの各コールセンターの業務には影響はございません)

当該 5 名は同センターの同一フロア (「au フィナンシャルサービス コールセンター」「MUFG カードコールセンター」) で従事しており、弊社では、感染拡大防止のため、同フロアを一時封鎖いたします。これにより、「au PAY カード」「MUFG カード」「三菱 UFJ カード」に関するお問い合わせにつきましては、弊社の別のコールセンター (転送による受電) 等にて承ります。本件によりお電話がつながりにくくなり、該当のカード会員の皆さまには、ご迷惑とご不便をおかけいたしますが、何とぞご理解を賜りたくお願い申し上げます。

※カードの盗難・紛失につきましては、通常通り専用ダイヤルにて受け付けております。また、ご請求金額の照会やリボ・分割払いへの変更等は Web サービスや自動音声応答でもご利用いただけます。

1.感染拡大の防止にあたり

これを受け、弊社では以下の感染拡大防止の対応に着手しております。

- ・施設内の消毒
- ・保健所との連携
- ・感染した従業員の行動歴の調査
- ・濃厚接触者の調査および自宅待機指示、その健康状態の経過確認

2.これまでの経緯

- ・8月4日に1名の感染が判明、濃厚接触者の PCR 検査等の結果、同5日に2名、6日に2名の感染が判明しました。
- ・5名はともに、直接お客さまと接する業務には就いておらず、直近の海外渡航歴はなく、現在、自宅療養中です。
- ・同センターでは、これまでも、従業員のマスク着用、アクリル板の設置、換気の実施等により、感染予防に努めております。

以上

*2021年9月7日更新

本件における「感染拡大防止への処置」と「安全確認」は完了しております。お客さまにはご理解ご協力を賜り、誠にありがとうございました。(現在、従来の体制での業務に戻しておりますが、まだお電話がつながりにくい場合がございます。引き続きのご理解をお願い申し上げます。)