

2020年4月7日

荷主各位

日本国内における新型コロナウイルス感染拡大の影響に関するご案内

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

新型コロナウイルスの感染拡大状況に鑑み、政府・各自治体より要望されている対策措置を受けまして、日本国内における弊社運営状況に関して、以下のとおりご案内申し上げます。

弊社国内各事業所では、社員の健康と安全を確保するとともに、お客様のビジネスへの影響を最小限とすることに努め、継続的に状況を注視してまいります。

概況

- 日本国内における全ての業務は平常どおり行われています。社員の安全のため、原則在宅勤務の措置をとっています。弊社では平時と同様のお客様への対応を可能とする IT インフラストラクチャーを有し、本状況下においても、お客様との綿密なコミュニケーションを維持させていただいております。従来までと変わらず、高品質なサービスとサポートをお届けしています。

カウンター業務に関して

- 輸出 BL 発行
一時閉鎖となります。名古屋（代理店）については、営業時間を検討中です。
- 輸入 BL 差し入れ
横浜（APMT ターミナル）および神戸（代理店）では対応可、名古屋（代理店）については、営業時間を検討中です。

輸入船荷証券差し入れ

輸入カスタマーサービス jp.import@maersk.com までご連絡ください。

弊社では従来よりD/O レスを行っており、Sea Way Bill の場合、Arrival Notice への裏書等は必要ございません。

船荷証券発行

- 証券タイプに関して、船荷証券（Negotiable BL）からウェイビル（Seaway Bill）へ切り替えることを推奨申し上げます。
- または仕向け地側の弊社事業所において船荷証券の発行を行うことも可能です。
- jp.import@maersk.com（輸入カスタマーサービス）または jp.export@maersk.com（輸出カスタマーサービス）までご連絡ください。
- 弊社カスタマーサービスでは、お客様との綿密な連絡を維持し、船荷証券等の取り扱いについてサポートいたします。

港湾状況/本船運航

- 日本の全ての港湾では、平常どおりの操業が行われています。
- オペレーターおよびターミナル内部の輸送車両不足により、本船運航に多少の遅れが予想されます。
- 弊社では、船員や外部関係者、貨物の安全のため、全ての規則を順守しています。
- **CY** カットや関連する変更事項等については、メールまたはウェブサイトにて、引き続き迅速にご連絡申し上げます。ウェブサイト <https://www.toyoshingo.com/maersk/index.php> を定期的にご確認ください。
- 世界的な感染拡大状況に鑑み、本船の遅延、検疫の拡大、船腹量調整や、その他運航上の不測の事態の発生が懸念されます。
- サプライチェーン管理の柔軟性においてお客様をサポートするため、ご利用可能な弊社サービスに関してご案内いたします。以下にてご確認ください。
 - a. 積み地、積み替え地、揚げ地にてご利用可能な、コンテナまたはカートン単位での **Forward Storage** サービス
 - b. 積み替え地にてご利用可能な、コンテナ単位での **Depot Storage** サービス
 - c. 発注書 (PO) 単位での **Warehouse Storage** サービス

これらのサービスで、サプライチェーンのニーズに即応し、お客様のビジネスをサポートします。ご質問がある場合、または詳しい情報やサポートをお求めの場合は、弊社営業担当者、または jp.sales@maersk.com までお問い合わせください。

社内での対策および措置

日本国内の弊社従業員に、新型コロナウイルスの感染は確認されていません。弊社では、社員の健康と安全を守るための予防対策を導入しており、お客様のサプライチェーンへの影響を最小限に抑えるために、日々の業務を継続して管理しています。

緊急事態管理チームが状況を日々注視の上、特定の手続きおよびガイドラインを全事業所において遂行し続けています。全ての日本国内マースク事業所には、**BCP**（事業継続計画）が用意されており、以下にその一部をご案内いたします。

- 原則在宅勤務
- ソフトフォンを用いて、在宅勤務中も電話対応が可能
- 在宅勤務中も全ての社内システムへのアクセス可能。お客様へのサービスを引き続き提供。
- オペレーションチームは運航上の不測の事態に即応するため、年中無休で対応。
- 世界各地のチーム間で、社内システムを介して常に情報を共有。

マースクとのデジタルコミュニケーション

ご利用可能な連絡手段: maersk.com、電話、メール、チャット等は引き続きご利用いただけます。電話に関しては、緊急のお問い合わせとサポートの際にご利用ください。できる限り、チャットまたは maersk.com のセルフサービスソリューションをご利用いただくよう、ご協力をお願いいたします。

弊社のカスタマイズされたオンラインサービスを使用し、簡単にブッキングや貨物の管理と追跡等を行うことができます。デジタルサービスの使用方法に関してご質問がある場合は、[現地マースク担当者](#)までお問い合わせください。

敬具

7 April 2020

Customer Advisory

Update on the impact of COVID-19

To our Valued Customers,

We would like to offer you our latest update on the changes to Maersk's operations in Japan, in accordance with the emergency declaration by Japanese government to limit the impact of COVID-19.

Maersk Japan's leadership team is closely monitoring the situation with the highest focus on ensuring the health and safety of our employees whilst working towards mitigating any impact to our customers' operations.

General Status

- All Maersk business operations throughout Japan are running as per normal, however all our employees are working remotely from the safety of their own home. Please rest assured that we have adequate IT infrastructure to ensure we stay connected with our customers and deliver our usual high-quality service and support.

Counters and Delivery orders

- Export Bill of Lading Issuance
 - Closed at all our offices. Nagoya (our Agent) status is to be advised.
- Import Bill of Lading Surrender
 - Open at our offices in Yokohama (APMT Terminal) and Kobe (our Agent). Nagoya (our Agent) status is to be advised.
- In case you are unable to visit our counters please write to jp.import@maersk.com (Deliver Order release) and jp.export@maersk.com (Telex release) and our Customer Service teams will be happy to assist you.
- We will waive all charges in case you opt for change B/L type
- Cargo Release details can be tracked through Sea NACCS

Bill of Lading issuance

- We encourage you to release Seaway Bill of Lading instead of Negotiable Bill of Lading.
- Collect Bills of Lading from other locations (Out port or Destination offices in Maersk)
- For Certificate Issuance, we will release PDF certificates with E-Stamps
- Our Customer Service teams will reach out to you proactively and discuss plan of action for Negotiable Bill of Lading shipments.

Port operations/vessel schedules

- All ports in Japan are operational
- Some delays are expected on vessel operations due to shortage of terminal operators and internal transport vehicles.

- We are abiding by all local regulations keeping in mind the safety of our crew/ partners and cargo.
- Cargo Cut-off and all related changes will continue to be shared through emails or on our website on real time basis. We strongly recommend you check our website <https://www.toyoshingo.com/maersk/index.php> regularly.
- Considering the developing situation across the world we anticipate vessel delays, extended quarantine, vessel omissions and other potential operational contingencies.
- Maersk will communicate contingency alternatives to best help you manage any supply chain challenges. These alternatives include:
 - a. Forward Storage at Container or Carton level – at Origin, in Transit or at Destination
 - b. Depot Storage at Container level at Transshipment hubs
 - c. Warehouse Storage at Purchase Order (PO) Level.

These offerings will significantly assist you and your business partners in addressing current supply chain needs. Should you have any questions or require additional information or support, please feel free to contact your usual Japan Sales Representative or contact our Sales team at jp.sales@maersk.com

Maersk teams

There have so far been no reports of any Maersk Japan employees being tested positive for COVID-19. As a company we have taken several precautionary measures to ensure we safeguard our employees' health and safety and continue to manage our day-to-day operations with little or no impact to our customers' supply chains.

Our Emergency Management Teams are monitoring the situation daily and we continue to review specific procedures and guidelines across all Maersk offices. All Maersk offices have solid Business Contingency Plan (BCP) ready, some of them being

- 100% Work from Home for all employees
- Ability to receive and respond calls (soft phone) from home
- Access to all Maersk systems from home ensuring uninterrupted service to our customers
- Operations Teams available on call (24/7) to handle all operational contingencies
- Constant communication and sharing of information between teams (across global organisation) through the use of internal CRM system.

Staying digitally connected with Maersk

Our standard channels of contact: Maersk.com, Phone, E-mail and Chat remain open. We recommend restricting phone calls to urgent enquiries and support and use our chat channel and self-service solutions on Maersk.com to the maximum extent possible.

Our tailored online services take the complexity out of shipping by letting you instantly book, manage and track shipments and much more. Should you have any queries about how to use our digital solutions, please feel free to contact your [Maersk Local Representative](#), and we will gladly assist.

Sincerely,
Maersk