

新型コロナウイルス感染拡大に伴う企業の対応現状報告

会員企業44社
2020年4月21～23 日

●20-1

【相談室の体制】4月10日より、相談室の社員は在宅勤務に切り替わっています。

【相談件数推移】メールでの対応のみ行っていますので、件数は大幅減です。

(ただしメール件数は確実に増えています)

【企業の対応他】同業他社さんの動向は伺っています。

弊社と同じく在宅でメール対応、その他の文具・オフィス家具メーカーさんは時差出勤や出勤人数を減らして、オフィスで業務されていると伺っています。

●20-2

【相談室の体制】弊社ではお客様相談窓口は継続しております。(出社での対応です)

通常対応は2名ですが、1名は年齢的に感染リスクが高いという事で急きょ在宅ワークになりました。

ヘルプで課内の全く畑違いの方に来ていただいております(が、なかなか指導しきれておりません…)

【相談件数推移】窓口を閉める時間こそ1時間短くして貰いましたが、それでもコロナ禍以前の倍以上のお問い合わせがあります。

殆どが一般消費者様からの「どこにも売ってない?どこで買える?」というお答えができていないもので、苦慮しております。

【企業の対応他】同業他社のホームページを見ると電話での対応は行っていない会社も多々あり、また製品が品薄である事をはっきりホームページのトップに記載されていたりと他社がうらやましいと感じるのが正直な所です。それだけ必要とされている製品を扱っている事は肝に銘じねばと思っております

●20-3

【相談室の体制】〇〇県では感染者が少ないこともあり、先週の緊急事態宣言が出ても通常出勤しており、対応も変わらず受付しております。

【相談件数推移】受付数は3月頃から若干減少しています。

【企業の対応他】弊社では万一出勤できない状態になったことを考慮して3月に対策を検討致しました。

以下の予定です。

・フリーダイヤルに緊急時ガイダンスの登録(電話受付休止、メールへ誘導)

・ホームページ掲載用のお知らせ文を準備

・テレワークを可能にするためPC等システムの整備(メール対応)

●20-4

【相談室の体制】弊社 相談室では、現在出社して通常通り対応しています。

【相談件数推移】対応件数は、かなり減ってはいますが、

直営店舗が大半休業しているため、購入済み商品の対応窓口がなく、簡単な返品、交換要望についても、フリーコールへの入電になっています。

●20-5

【相談室の体制】相談センターを2班に分けて、交互に出社(電話対応)・在宅勤務としています。

原則として、訪問以外の方法で対応すべくお客様と交渉しております。

平日の受付回線数の絞込みを実施。

メールでの受付を停止。

上記内容をHP「お客様サポート」に掲載。

●20-6

【相談室の体制】営業時間 9時～17時 ➡9時～15時

勤務時間 8:35～17:30 ➡7:00～16:00(全員が時差出勤)

※お客様窓口の中でも、メール対応チームがあり、そちらは在宅勤務をしております。

【相談件数推移】電話対応の件数は減少し、メール対応件数は増加しております。

【企業の対応他】緊急事態宣言の発令している地域(今は全国)ですが、基本は在宅との事なのですが、私達の部署は在宅にさせてもらえないので、正直不安な通勤をしております。
時差出勤をしておりますが、全員が同じ時間帯での勤務で、部屋の人数も変わらず。
正直、この部署(部屋)でコロナに誰かが感染すると全滅する距離です。
因みに窓口以外は交代制で2日在宅、1日勤務というローテーション等、きっちりされています。
電話業務は閉鎖し、メール対応のみでもよいかとは思っておりますが、今のところは、まだ何も動きはございません。

●20-7

【相談室の体制】弊社お客様相談室は通常月曜日から金曜日まで10時～17時の電話対応ですが

①10時～15時の時間短縮

②4人体制から3人体制(毎日1人交代で在宅ワーク)

【相談件数推移】対応件数は2割ほど減少

【企業の対応他】弊社は本社勤務、営業所勤務は在宅ワークで週1～2日の出勤
工場、物流センターは通常業務

●20-8

【相談室の体制】政府の緊急事態宣言を受け、4月14日(火)より輪番制となりA・B班の責任者が交代で対応しています。

【相談件数推移】新規予約も〇〇者数も大幅に減っているため、対応件数は減っています。

通常との違いは、弊社コロナ対策についてのメールでの問い合わせが若干増えています。

【企業の対応他】(〇客)

⇒少しでも〇〇されるお客様の不安を払拭するために、〇〇前の〇客体温検温、アルコール消毒液の設置、

〇内施設の一部閉鎖、〇〇員の営業前健康確認など多数実施しています。

(役員・従業員)

⇒輪番制出勤(時差出勤含む)

⇒体調に拘わらず毎朝出社前に体温測定と報告。発熱や風邪の症状がある時は出社を見合わせています。

⇒社内でのマスクの着用。

⇒来訪者の制限。急を要する場合には、適切な感染予防策を講じる。

⇒出張等は必要最低限に留める。実行する場合には、適切な感染予防策を講じる。
などなど多数。

●20-9

【相談室の体制】従来通り対応しています。

弊社が4月中旬よりテレワークを導入したことにより、現在、交代で出勤しローテーションすることで対応しています。

【相談件数推移】やや増えています。

【企業の対応他】新型コロナの影響(問い合わせ)はほとんどなく、2～3月に新商品を市場に投入したので商品についての問い合わせが多いです。
社員の出張や来客の制限がかかっています。

基本的に出張不可、来客不可になっています。

●20-10

【相談室の体制】弊社は基本在宅勤務になっております。電話は会社から近隣の担当者が曜日を決め、週3日時短対応をしています。5月6日までこの状況を継続する予定です。

【相談件数推移】問い合わせは通常から半減しています。

●20-11

【相談室の体制】弊社のお客様相談室におきましては、電話対応を中止し、メール対応のみで、交代で出社している状況です。

在宅勤務時も、メール対応のみを行っております。

週1~2回、出社する予定となっており、その際に、苦情に対する交換品の送付など、通常業務を行う形で考えております。

●20-12

【相談室の体制】電話対応人数を減らす

- ・対応に当たる人は隔日出勤、交代出社。
- ・電話受付は、通常の50%の人数で対応。
- ・出社しない人は、自宅待機 or 在宅勤務

受付時間を短縮

通常: 9:00~17:00

現在: 10:00~15:00

ガイダンス対応

・お客様が電話をかけた際、ガイダンスが流れます。

「新型コロナウイルスの感染予防に伴い、窓口を縮小しております。・・・お身体に関わるなど、緊急性の高いお客さまのみ、対応をさせていただきます・・・」

と、緊急の方のみ受付のガイダンスを入れています。

※ガイダンスを聞いて、切電される方は約2割いらっしゃいます。

メール対応

通常通り受付

【相談件数推移】対応の件数は昨年、同時期と比較すると、1割減です。

〇〇化学はこの時期は閑散期のため、元々受電も少ない状況です。

現在の受電体制は、お客様にもご理解をいただいております、負の意見やトラブルになることは、今のところ発生していません。

●20-13

【相談室の体制】弊社は今のところ、通常通りのお客様相談対応をしておりますが、大型連休の前の2日間は窓口対応をしない予定をしております。

【相談件数推移】現状、窓口対応件数についてもさほど変わりません。

【企業の対応他】相談室では、マスク、手洗い、消毒液、換気等を徹底し、対応しています。

●20-14

【相談室の体制】週5日の内、4日を交代で対応。1日は相談室休業

【相談件数推移】件数の変化はありません。

●20-15

【相談室の体制】一部自宅対応していますが、電話・メールとも現在のところ通常どおりの時間で対応しています。商品により増減が顕著です。

【相談件数推移】土産系:減数、小売系:増数

【企業の対応他】可能な限りの感染防止対策を講じております。

(共用部消毒、社員食堂の時差使用、時差出勤、在宅勤務等)

●20-16

【相談室の体制】通常通り

【相談件数推移】件数は変わっていない

【企業の対応他】5/6 まではパートタイマーの方について、10-15 時と時短で業務にでます。

社員はフレックスで出勤時間をずらします。

座席はソーシャルディスタンスを厳守。

マスクが会社より配布、出社中は必ず着用。

消毒液も座席に配置。

1時間ごとに換気。

お昼休憩室についてもソーシャルディスタンスを保てる位置に配置換え。

また空いている会議室(窓がある部屋)についても休憩室として開放。

休憩は3交代制。

体温が 37.5 度、咳が出る場合は出社しないようにする。

通信販売事業部以外は全社テレワークですが、相談室は特例で出勤。

現在〇〇〇薬では発症者無しです。

●20-17

【相談室の体制】現在〇〇〇お客様センターでは電話対応を基本行っておらず、メール対応のみとさせていただいております。

(録音の最後に緊急で電話希望の場合はとして、設置し、平日のみ外部委託先が受けています)

メールについては在宅勤務の者が件数を割り当てられて行っています。

その他、会社で対応しなければならない案件は 5 つのチームに分けて基本週 1 回出社して、報告書の発送などを行っています。

【相談件数推移】件数的にはメールのみなので、減っています。

【企業の対応他】基本、営業が受け、メール、電話で対応しています。

(店舗の場合、訪問する場合もあり)

(お客様)の限られた案件は、即対応を望まれていて対応可能な体制を摂っている。但し通常時より緩和されている。休日など)

●20-18

【相談室の体制】弊社は〇〇県の企業でお客様相談室が〇〇にあることもあって、現状は通常業務を行っています。(感染者も他地域に比べると少ない為)弊社ではオペレーターがさほど多くないので、万が一に備えて同室での対応を避ける等も検討した方がよいのかなと考えてもいるところです。

そのなかで他社様はどのような対応をされているのか私も興味深々です。

【相談件数推移】対応件数はアルコール綿関係や不織布商品を始めとした衛材商品を取り扱っている為か、2 月頃から増え始め、3 月から現在まで急増しております。月単位で考えても平年の 3 倍程度の件数の対応となっています。

内容的にはアルコール綿や清浄綿、除菌ウエット、マスク、不織布商品の問い合わせが多く、コロナウイルスへの消毒効果はるのか、どこで売っているか、いつまで使えるか、直接購入できないか、等の内容がほとんどです。

【企業の対応他】最近の特徴として皆さんコロナ疲れもあるのか、少し不機嫌そうな感じの方が増えているように思います。

こちらにも疲れているのかかもしれませんが対応に四苦八苦する機会が多くなりました。

●20-19

- 【相談室の体制】弊社のお客様対応は、4月17日まで通常受付を実施していましたが、4月20日よりフリーダイヤルの受付は当面の間休止しております。メールでの受付となっています。
体制は2名体制から、4月20日より1名体制で、3名で交代勤務を行っています。(2名は在宅勤務)
- 【相談件数推移】前年と比較して増加していますが、3~4月だけではなく全体的に増加しているので、コロナの影響ではないと分析しています。
現在のところ、週ごとの推移も特に多くなったり少なくなったりした傾向は、見られません。
- 【企業の対応他】当社のフリーダイヤル休止は、大手の同業他社様を参考にさせて頂きました。

●20-20

- 【相談室の体制】1/3 ずつ交代で出勤対応して、残り 2/3 はテレワークです。
- 【相談件数推移】1/3 でも十分対応できているので問い合わせも通常の 1/3 くらいです。
- 【企業の対応他】対応時間は 9:30~17:00→10:00~15:00 に変更しています

●20-21

- 【相談室の体制】通常通り(オペレーター席数・出勤数減)
- 【相談件数推移】入電件数は先月(3月度)同等数です。

●20-22

- 【相談室の体制】弊社でも、本日から、自宅で仕事ができるであろう社員には在宅業務とさせています。
消費者対応としては、3密を防ぐために、本日から2名の対応者を午前午後に分かれての出勤とさせています。どの程度の効果があるかは不明ですが、何も対策を取らないよりは良いという判断で、ローテーションを組んで半日単位での交代勤務体制にしました。

●20-23

- 【相談室の体制】通常通り
- 【相談件数推移】対応件数は倍増。増加要因としては、ミシンで手作りマスクを作成。ミシンの使い方、故障診断、部品購入等の問合せ。
- 【企業の対応他】業務内容により、在宅勤務が可能な所から在宅に切替。
相談室:職場でフロア全体の洗浄が必要になった場合、業務の実施場所を他の場所に変えて業務ができないか思案中。

●20-24

- 【相談室の体制】電話回線数を削減、それに伴い室員の出勤人数を半減。
ただし、月曜は全員出勤、通常対応
出勤しない者は在宅勤務。資料作成などを行い、直接お客様対応はせず
- 【相談件数推移】通常の受付数と変わらず。
- 【企業の対応他】年配の方で長々電話される人が増えています

●20-25

- 【相談室の体制】都心部と地方部では感染者の数や感染拡大スピードに違いがあると思いますが、いつ、すぐそばで感染者が出るか、またクラスターが発生するか分からない状況になってきておりますので、とにかく「うがい手洗いマスク着用」「三密をさける」と言った基本行動を継続実行し自分が感染しない事が家族の為、会社の為になると考えて日々過ごしております。
弊社ではお客様相談室はございませんが、本社(〇〇県)は通常営業を続けており電話・メール等の対応は通常通りの対応をしております。
- 【相談件数推移】普段と変わらないレベル(増減なし)です。

あえて言うなら、平日昼間に男性の方からかかって来る電話が増えたかな
と言った程度の感じです。

●20-26

【相談室の体制】通常通り行っております。

【相談件数推移】通常より若干減っている印象はありますが大きくは変わっておりません。

【企業の対応他】交代で出勤することにより対応しております

●21-1

【相談室の体制】3 人対応から 2 人に事務所内の人数は減らしていますが、対応自体は通常通りです。

【相談件数推移】医療用その他→変化なし(一部コロナ関連の問い合わせあり)

OTC→増えている。(消毒液関連、イブプロフェンが危険と言われたためアセトアミノフェン
関連が増えています。)

【企業の対応他】在宅勤務、時間差出勤を励行しています。

社内のマスク着用は徹底されていません。

出張は原則取りやめています。会議はテレビ会議を中心に行っています。

●21-2

【相談室の体制】弊社相談室では営業時間を短縮し(通常 9 時～17 時のところ、現在は 10 時～15 時)、交
代で対応を行っています。

【相談件数推移】対応件数は減少しています。

【企業の対応他】企業の対応については、「在宅勤務が難しい業務以外は原則在宅勤務」となっています。

●21-3

【相談室の体制】数名のテレワークを実施。窓口は通常通り営業中

【相談件数推移】件数は繁忙期になりつつあるので上がってきてはいるが、例年に比べると減少しています。

【企業の対応他】グループ会社もテレワークを実施している。

メール対応のみに切替えている会社もございます。

●21-4

【相談室の体制】通常通り

【相談件数推移】若干減っているように思います。

【企業の対応他】通常勤務となっています。

マスク着用。

デスクが密接するところは、会議室や商談室などを使い人と人の間隔を空けるようにする。

来客はなるべく控えるようにお願いします。

除菌水などを使って消毒する、数時間置きに換気するなど。

●21-5

【相談室の体制】・現在のところ、通常勤務

・在宅勤務が出来るようなシステムが構築されていない

・人力的に困難

・品質管理の業務も担っているため、対応が複雑困難

【相談件数推移】問い合わせ自体の件数に増減はなし。

但し、感染症の関係した問い合わせは、受けている

【企業の対応他】・〇合全体で週一回対策会議の開催

・各部署で、勤務体系の変更について検討中

(事務系・営業系は一部在宅ワーク・時短・シフトを開始)

- ・出勤前の体温測定及び出勤時に記録
- ・定時の換気・共有箇所のアルコール消毒
- ・食堂・休憩室等への人数制限及び距離の確保
- ・手指の消毒及びマスクの着用
- ・敷地内工場間における行動制限

●21-6

- 【相談室の体制】お客様相談業務については在宅での電話、メールの対応にしています。
時間については通常通り(9~17時)で、時間短縮はしていません。
- 【相談件数推移】対応の件数については、コロナの後は2~3倍になっています。
コロナ前と比べて、お怒りのお客様が増えています。
- 【企業の対応他】なるべく接触を避けて業務をするようにしています。

●21-7

- 【相談室の体制】弊社では緊急事態宣言を受け、各事業所において一日の出勤比率を30%以下にすることとなりました。(残り70%はテレワークもしくは特別休暇)
相談室は東京・大阪の2拠点あり、私が所属する大阪は、普段8名体制のところ、今週からは3名(月曜日のみ4名)体制となりました。
電話・メール受付とも通常業務を行っております。
(電話受付:平日の10:00-17:00)
- 【相談件数推移】緊急事態宣言以降、電話・メールとも件数は少し減っています。
- 【企業の対応他】個人情報保護を考え、客相メンバーにおいては、出勤者以外はテレワークではなく「特別休暇」という形を取っています。
5/6まではこの体制を続ける予定です。
他部署も出勤者が少ないため、お問い合わせ内容によっては確認に時間がかかることがあり、その点では苦慮しています。
また、商品取り扱い店舗が休業している場合があります、ご案内がかなわないこともあります。

●22-1

- 【相談室の体制】通常通りの対応をしています。
元々、相談室の電話は一日3~5本とそれほど多くないため、専任の担当者1名、私と総務の女性3名を含めた7名程で受付を行っております。(主に商品企画開発部と相談室の兼任である、私に対応しております。)
今後、専任の担当者1名以外は、ローテーションでテレワークを進める方向なので、少ない人数での対応となってしまいます。
相談室の電話も会社の一般電話の対応も在社している者で対応しないといけないので、やや不安が残りますが。
なお、テレワークを進めるにあたり、相談室の電話受付は停止しメール受付のみにする等検討しましたが、今まで通りとなりました。
- 【相談件数推移】件数は減少傾向です。電話するのも面倒なのかな?と思っております。
単価の低いお菓子なので、暇な時にお電話をいただけるのかなと思います。

●22-2

- 【相談室の体制】午前と午後で、交代での対応をしています。
- 【相談件数推移】件数は減っています。
- 【企業の対応他】時差出勤と二交代シフト制による勤務。大阪府以外など遠方からの出勤者、疾患を抱えているなど体調管理に不安のある者、嘱託勤務者は出勤を控える。(在宅業務)
食堂の休業。エレベーターの使用禁止(密室のため)朝礼、出張の中止を行っています。

●22-3

【相談室の体制】弊社では通常と同様に 9:00～17:00 に出社対応しています。

ただし、通常は5人体制ですが、現在は交代で 1 名を自宅待機とし、4 人体制で運用しています。

なお、在宅勤務ツール確保後は、電話対応とメール対応を分業し、メール対応は在宅勤務者が行う予定にしています。

その際の在宅勤務者は2名を交代勤務とする計画です。

【相談件数推移】受付件数は倍増しています。

(新型コロナ関連のお申し出が通常のお申し出にオンしています)

メールの件数は新型コロナ関連のお問合せと、営業関連の売込提案が増加し、2～3 倍くらいになりました。

【企業の対応他】その他の部門では在宅勤務が可能な部署では基本的に在宅勤務としています。

●22-4

【相談室の体制】通常通り業務していますが、人員は交代制です。(責任者はほぼ毎日出社。電話オペレーターは交代制)

テレワークは実施していません。

【相談件数推移】緊急事態宣言以降、総合での電話対応件数自体は変化ありませんが、通話回線1本あたりの電話件数は増加しています。

弊社は不織布商品(日用雑貨品)を取り扱っているため、お客様からのマスクとしての使用可否問合せや購入希望の問合せが非常に多いです。

お問合せ内容も、コロナウイルスでの自宅待機により、お客様からの難渋クレームが増えています。(コロナストレス?)

【企業の対応他】①各自、自宅での体温測定推奨(37.5℃以上は出社しない)。そして出社時、各自、体温測定(記録)。

②各自出社時、マスクとアルコール消毒実施。

③デスクでは隣の席との間隔あける。

④ランチタイムでの席数を少なくし、間隔をあける(向い合わせでの食事禁止)

⑤外部への出張は禁止。

●22-5

【相談室の体制】対応方法・対応時間の変更はありません。

対応人員を2班に分け、出社・在宅勤務を交代で行っております。

電話は出勤メンバー、メールは基本的に在宅メンバーが対応します。

2020年2月-3月は、前年同期間に比べメールのお問い合わせが増えました。

【相談件数推移】電話は2019年度総件数の伸び率と同じです。

今月も、メール件数は前年を超えられます。

<参考>

2019年度 総件数 対前年比 110%

2020年2月-3月(電話) 対前年比 111%

(メール)対前年比 136%

【企業の対応他】・感染者発生時の社内行動指針を策定・告知

(従業員・家族 発生時の対応、感染者発生時の職場消毒など)

・各事務所、建物の入口、手洗い場などに消毒液を設置し、手指の消毒励行

・昼食時食堂利用方法の変更

(利用時間の調整・間隔を開ける・向かい合わせで着席しない・会話を慎む)

・車通勤の一部許可

・不要不急の出張、飲食接待を極力控える

・時差出勤(コアタイム制・部署毎で対応)

・テレワーク運用(事務・販売部門)

●22-6

【相談室の体制】通常通り

【相談件数推移】若干減っているように思います。

【企業の対応他】通常勤務となっています。

万が一社内に感染者がいたことを想定し、お客様相談室の感染リスクを避けるため会議等には不参加、更衣室も使用せず、お昼休み等も時間をずらし別室で食事をとっております。
マスク着用。マスクを外した状態で会話は避ける。
入室時は消毒用アルコールで手指を消毒する。
来客はなるべく控えるようにお願いする。

●22-7

【相談室の体制】対面窓口を中止しています。

電話、FAX、メールについては、通常対応を行っています。

【相談件数推移】総数では、前年比、減少傾向です。

メールでのお問合せが増えています。

【企業の対応他】時差出勤、在宅勤務を可能な人員に、導入しています。

社内で、マスク着用。

出張、来客は原則禁止。などとなります。

●追加-1

【相談室の体制】弊社にはお客様相談室は無いので、ホームページへの問い合わせや直接のお問い合わせに対して、営業担当者がリモートワークで、電話やメールでお返事しています。

【相談件数推移】業務用製品が多く、例年と比べて大きな変動は有りませんが、物流(納期や在庫確認)の問い合わせは増えています。

【企業の対応他】出社8割減を目指してリモートワークを4月中旬から5月7日目途で実施中です。

事務所への出勤者はマスク着用、ドアノブなどの共有設備の消毒、定期換気を当番制で実施しています。

●追加-2

【相談室の体制】現状は通常通りです。

【相談件数推移】新型コロナウイルス感染症に関連する問合せ件数は増えています。

①期限ある優待券などの延長を希望(怖くて行けない)

②販売店の衛生管理に関する要望・クレーム

【企業の対応他】本社として、以下の取り組みを実施 (※お客様対応業務を除く)

①終日在宅勤務を原則としています

②法令で定められた業務以外は中止

③在宅での業務がない場合でも自宅待機

④出勤する場合は、可能な限り公共交通機関を避け徒歩・自転車・マイカー通勤を実施する。公共交通機関を利用する場合は、混雑する時間帯を避ける。また、土日に出勤しても支障がない場合は、休日のシフト勤務にする。

⑤出勤前は、自宅での検温を義務化。37.5℃以上の熱がある場合は出勤禁止

⑥サーモグラフィーを設置した入り口以外の入館を禁止

⑦勤務中は、マスクの着用を義務化

⑧取引先との商談は中止。物品等の受け渡しについても宅急便等を活用する。緊急で物品等の受け渡し等が必要な場合は外部で受け渡しを行う。

⑨会議・打合せ等は中止。メール・電話等を中心としたやり取りに切り替え、できる限り一堂に会する機会を減らす。

⑩海外出張は禁止。国内出張も原則禁止。

●追加-3

【相談室の体制】弊社は室長含め6名体制、10時～20時 年中無休で受付しておりました。

通常時より時間外は留守番電話対応で、メッセージを残されると、室長にメール通知が届く仕組みで運用しています。

また台風の際、室長のみ/単日ですが自宅PCでのリモート対応を経験しています。

3月頭の段階で、室内に感染疑い者が出た場合には全員2週間待機とすることを決め、その場合は電話は留守番(録音メール通知あり)のみとしてWEBメインで

テレワークするプランをまとめました。(社内他部署では、勤務日のグループ分けや勤務場所の分散、在宅勤務など、様々な方法で対応しています)

緊急事態宣言を受け、受付時間を10時～19時に短縮して出勤人数を削減、日曜日は留守電対応で当番1名のみ出社とし、週に3回程度の勤務としました。

【相談件数推移】営業時間短縮している店舗や休業店舗も多いため、店舗利用の方からの対応件数は激減していますが、自社オンラインショップの新規のビギナーユーザーが急激に増加、件数としては微減ではありますが、仕事量としてはかなり忙しい状態です。

●追加-4

【相談室の体制】回線を減らし電話対応と在宅勤務 及び 電話受付時間の変更

9:30～17:00 ⇒ 10:00～16:00