

PCR検査キット 弊社受領の遅れに関して

平素は格別のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度は、弊社製品「新型コロナウイルスPCR検査唾液採取用検査キット」をお買い上げ頂きまして、誠にありがとうございます。

また、PCR検査の状況報告が遅れておりまして、誠に申し訳ございません。

ご購入者様におかれましては、PCR検査状況報告につきまして、ご購入者様がポストに投函してから、

6～7日にわたって弊社からの検査状況報告がない状態が続いている方もいらっしゃるのとことであり、

ご迷惑をおかけしておりまして、大変申し訳ございません。以下に、状況をご説明申し上げます。

まず、パッケージ等におきまして、「弊社受領から最短3時間」と記載しておりますところ、ポスト投函から検査状況報告まで、

このような長時間を要する結果を想定しておらず、弊社の準備不足が招いた事態であり、重ねてお詫び申し上げます。

直接の原因は2つであり、まず、ポスト投函から弊社受領まで長期間を要したこと、及び、

弊社受領から検査状況報告までの時間がかかってしまったことの二つです。

ポスト投函から弊社受領までに長期間を要したのは、日本郵便株式会社の2021年1月19日付リリース「低気圧の影響について」及び

「航空便の運休等に伴う郵便物・ゆうパックなどのお届けに関するお知らせ」にて公表されている通り、郵便物の配送に遅れが生じていることに加え、

料金後納の手続のため1～2日の留め置きが生じてしまったことが原因であり、弊社においてご案内が不足していたため、

ご購入者様には大変ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございません。

次に、弊社受領から検査状況報告まで、「弊社受領から最短3時間」を標榜しており、検査時間を含め対応可能な見込みでしたが、

想定よりも多数のご依頼を頂き、結果として検査状況報告が、検体受領の翌日になってしまう状況が生じております。

ご購入者様のご期待に沿えず、誠に申し訳ございません。

弊社としましては、今後の対応として、本製品に郵送にかかる見込み日数の説明を追加すると共に、

遅くとも検体受領の当日に検査状況報告を通知できるよう、人員体制を整えて参ります。

今後とも末永くご愛顧賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

以上

株式会社東亜産業

代表取締役 深井昭匡