

2011年3月17日

お客様各位

本日皆さまに、大変な悲嘆と哀悼をもってこの手紙を書いております。先週の金曜日に東北に起きた出来事が徐々に明らかになってきています。福島原発がどうなるのか、最終的な事は分かりませんが、多大な人的被害を及ぼしている事が分かって来ております。このメールにて皆さまの状況を確認させて頂きたいと思っておりますと同時に、日本アルコンの現在の状況と今現在、私どもが何をしているのかをお知らせしたいと思っております。

皆さまと皆さまのご家族が今回の事で深刻な影響を受けていない事、安全である事を願っております。

私どもはこの危機に際し、顧客の皆さま、患者様、アルコンの社員や家族を含む日本の国民の皆さんのお役に立つ事をお約束致します。親会社であるノバルティスと共に、様々な救援組織を通して支援金や弊社製品を提供することによる援助を行う過程を確認しているところでございます。大勢の社員が東北地方で被害にあった方々に直接の援助を提供するよう、多大な時間を費やしてもおります。

企業として、私どもの最優先事項は社員とその家族の安全を確保する事です。沢山の社員が地震や津波による被害を受けた地域に住んでおりましたが、幸運にも全社員とその家族が無事で安全な場所に現在はおります。

次に、私どもは多くの援助要求に重点をおき、災害地で緊急の患者様の手当に真に必要な援助をご提供する事をお約束致します。最優先事項として「緊急に」必要な眼科治療のサポートをする事に焦点をおいております。

緊急に必要としている人たちにタイムリーに援助をできるように、全てのリクエストに対応する窓口を設定しました。

更に、顧客の皆さまが日々の仕事を行っていくために必要な製品を十分に確保していることもお約束させて頂きます。救援活動のサポートを行うと同時に、顧客の皆さまの必要に応じて十分な製品がある事を皆さまにお伝えしたいと存じます。

私どもの会社は金曜日の午後、直ぐに非常事態体制をとりました。社員の安全を確保した

後は、私どもの施設や物流センターにて製品の質を確認しました。また直後に世界中のアルコンの工場に連絡をとり、追加で製品の注文をし、空輸での送付手配を取りました。今週月曜日にはお客様のご注文の配送を再開し、短期的な需要に合わせる為の在庫調整も行いました。技術のメンバーもアルコンのサージカル器械が機能している事を確認すべく作業しております。日本アルコンの社員は高いプロ意識をもって仕事をしており、私は「アルコンファミリー」の一員としてのこれらの社員を大変誇りに思っております。

今回の事故は大変に痛ましいものですし、影響は今後何年間にも及ぶでしょう。5年間にわたって日本に住んでいる外国人として、日本の皆さまがこの危機に及んで行っている行動を見て誇りに思っています日本人の精神は真に素晴らしいもので御座います。この深い悲しみの中で1人の人が次の人へと前向きな効果を引き起こされています。

この困難な時にあたり、アルコンは皆さまのご要望にお応えすべく出来る事は全て行っていく所存である事をこの手紙で皆さまにお知らせしたいと思いません。Tom.Dooley@alconlabs.com 宛で直接私に連絡を頂くか、アルコンの営業担当者に何なりとお申し付けください。日本の全ての皆さまの為に心からお祈りを申し上げます。

日本アルコン株式会社
代表取締役社長
トム・ドゥーリー



Dear Valued Customer:

March 17, 2011

It is with much sadness and regret that I write this letter to you today. The events in Tohoku of last Friday are still unfolding, and while we do not know the final outcome of the plants in Fukushima, we are beginning to understand the magnitude of the human devastation that has already taken place. I wanted to send you this letter to check on your status as well as to let you know the status of Alcon Japan as well as what we are doing at this time.

I hope that you and your families were not seriously affected by this issue and that you are all safe.

We are committed to helping the people of Japan including our employees, their families our customers and patients to get through this crisis. Together with Novartis our parent company we have already started the process of identifying a providing assistance of cash and products through various relief organization. Many of our employees have also been working an incredible amount of hours to provide assistance directly to people in the affected areas in the North

As a company, our first priority has been to ensure the safety of our employees and their families. We had many employees living in the region directly affected by the earthquake and tsunami and we are fortunate to report that all employees and their immediate families are OK and In safe areas.

Secondly, we are now focusing on the many requests for support and we are committed to providing emergency support to those impacted areas where there is truly a need for emergency patient care. There are many areas where there are “emergency” eye procedures that need to be carried out and we are focused on supporting those needs as a top priority.

We have established a dedicated person to coordinate all of these requests so that we can get support to those who have the most critical need in a timely manner.

Additionally, we are also committed to ensuring that we have enough products to

support all of our customers in ensuring ongoing business operations. We want to ensure you that we have enough products to continue to meet your needs while supporting the relief efforts.

Our company immediately went into crisis mode on Friday afternoon. Once we secured the status of our employees, we secured our facilities and distribution centers to check on the quality of our product. We also immediately contacted Alcon factories around the world and placed additional orders for product to be sent to us by air. We have already shipped out customer orders starting on Monday of this week and have adequate inventory to meet any short term need. Our field service team is also working to make sure that all Alcon surgical equipment is functioning. The Alcon Japan team of employees has acted in the highest level of professionalism and has made me very proud to have them all as part of my “Alcon family”.

This event is truly tragic in nature and its affects will be with us all for many years to come. As a foreigner living in Japan for five years, I am also so proud to see the way that the people of Japan have acted during this crisis. The spirit of the Japanese people is truly remarkable. In the depths of sadness, there is so much positive effect from one person being passed on to the next.

I want to assure you in this letter than Alcon will do everything that we can to satisfy your needs during these very difficult times. Please feel free to contact me directly at Tom.Dooley@alconlabs.com or through your local Alcon sales representative. My prayers are with all the people of Japan.

Tom Dooley
President and Representative Director
Alcon Japan Limited

A handwritten signature in black ink that reads "Tom Dooley". The signature is written in a cursive, flowing style.