

March 18, 2020

Dear Partners,

We wish to reassure our customers that we are making every endeavor to minimize the impact of the COVID-19 outbreak and to maintain the highest level of customer service.

Our employees have been instructed to follow the guidelines of Health Canada and the procedures and protocols put in place at your facilities. All business travel, both International and Domestic, has been halted unless deemed essential to your operations.

Our Canadian-based Call Center has a Business Continuity plan in place to ensure business as usual. Our Canadian-based warehouse has put in extra precautions to ensure the functionality of the business is maintained. That being stated, we do rely on couriers to move parts around this country. Communication with these partners has reassured our logistics team that measures have been put in place to ensure business continuity and that they have health and safety protocols in place for their employees to follow. Our Parts Inventory Specialists are increasing the amount of inventory we normally have on hand of frequently requested parts.

As a measure of control we have instructed our Field Service team as follows:

- Regularly scheduled **Preventative Maintenance service will be delivered on a case-by-case basis**. Your local Field Service Representative will be in contact with you to understand the protocols of your facility and deliver according to your request.
- **Corrective Maintenance will be delivered as needed and with best intentions to meet your Service Level Agreement**. We are fortunate to have our Field Service staff in many areas of our country. For remote areas requiring air travel, as flight frequency and availability is adjusted and provincial restrictions are implemented, we may be faced with unusual challenges to secure a flight and seating. In all situations, your Regional Service Manager will keep you informed.

We understand you are on the front line, your staff, facilities and resources are stretched and anxiety is high within the public which you are confronted with daily. Please be aware we will continue to do our part to assist and support you.

Yours truly,

Masatoshi Ishihara
CEO

Jens Dettmann
President and COO

18 mars 2020

À tous nos partenaires :

Nous tenons à rassurer tous nos clients que nous faisons tout notre possible pour minimiser l'impact de l'épidémie du COVID-19 et pour maintenir le niveau de service à la clientèle le plus élevé.

Nos employés ont reçu l'instruction de suivre les directives de Santé Canada et les procédures et les protocoles mis en place à vos installations. Tous les voyages d'affaires, internationaux et domestiques, ont été interrompus sauf s'ils sont jugés essentiels aux opérations de votre installation.

Notre centre d'appel basé au Canada dispose d'un plan de continuité des activités pour assurer le cours normal des activités. Notre entrepôt basé au Canada a mis en place des précautions supplémentaires pour assurer le maintien de la continuité des activités. Cela étant dit, nous comptons sur les courriers pour livrer les pièces partout au pays. Nous avons communiqué avec ces partenaires pour réassurer notre équipe logistique que des mesures ont été mises en place pour assurer la continuité des activités et que ces partenaires ont aussi mis en place des protocoles de santé et de sécurité, et ce, à suivre par leurs employés. Nos spécialistes d'inventaire des pièces ont augmenté la quantité d'inventaires de pièces fréquemment demandées dont nous disposons normalement.

Comme mesure de contrôle, nous avons demandé à notre équipe de services techniques ce qui suit :

- **Les services d'entretien préventif réguliers seront fournis au cas par cas.** Votre représentant de services techniques local vous contactera pour comprendre les protocoles de votre installation et fournira le service selon votre demande.
- **Les services d'entretien correctif seront fournis au besoin et avec les meilleures intentions pour respecter votre contrat selon le niveau de service.** Nous sommes très privilégiés d'avoir notre personnel de services techniques dans diverses régions de notre pays. Pour les zones reculées exigeant des voyages aériens, nous pouvons faire face à des défis inhabituels pour assurer les vols et sécuriser les sièges puisque la fréquence et la disponibilité des vols sont ajustées et les restrictions provinciales sont mises en œuvre. Dans tous les cas, votre directeur régional du service après-vente vous tiendra informés.

Nous comprenons que vous êtes en première ligne, votre personnel, vos installations et vos ressources sont utilisés au maximum et que le niveau d'anxiété est élevé au sein de la communauté à laquelle vous êtes confrontée quotidiennement. Sachez que, de notre part, nous continuerons de vous donner de l'aide et du soutien.

Veuillez agréer Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments agréés.

Masatoshi Ishihara
Chef de la direction

Jens Dettmann
Président et chef de l'exploitation