

## eBusiness よくあるご質問

Web ご案内	CMA eBusiness ご登録の手引き eBusiness パスワード変更手順	
Sign in ID パスワードの設定	Q.1	1つのIDを社内で共有することができますか？
	A.1	可能ですが、通知メールは Sign in ID として使われているメールアドレスのみへの送信になります。共有される場合はグループメールアドレスを Sign in ID として使うことをお勧めします。
	Q.2	パスワードの設定ができない。
	A.2	パスワードの設定には規定がございます。eBusiness ご登録の手引き (P.2)をご参照ください。
	Q.3	登録申請を行ったが、eBusiness の利用ができない。
	A.3-1	登録申請後、ご提出いただいたお客様情報の確認と必要な設定を行うため、ご利用可能になるまで最低 3-4 時間を頂戴しております。 また、弊社の ecustomer support より登録に際し Official document として英語表記による名刺やインボイスコピー、レターヘッドをお願いする場合がございますので、その際はメール添付にてご提出をお願いいたします。
	A.3-2	ecustomer support から送信される登録認証メールに記載されている認証手続きを完了しているか、ご確認をお願いいたします。
	Q.4	Sign in ID アドレスを変更したい。
	A.4	eBusiness ご登録の手引きに添って、新規の ID 登録をお願いします。
	Q.5	Sign in ID アドレスを削除したい。
	A.5	Web site のお問合せフォーム( <a href="https://www.cma-cgm.com/help/contact">https://www.cma-cgm.com/help/contact</a> )よりお問合せをいただくか(英語のみ対応)、弊社カスタマーケアチームにお問合せをお願いいたします。
	Q.6	Sign in ID アドレスを変更したところ、既に登録があるというリマークが出て変更ができない。
A.5	Web site のお問合せフォーム( <a href="https://www.cma-cgm.com/help/contact">https://www.cma-cgm.com/help/contact</a> )よりお問合せをいただくか(英語のみ対応)、弊社カスタマーケアチームにお問合せをお願いいたします。	

Web ご案内	Notification ご利用の手引き	
通知メール	Q.1	eBusiness から不要な通知メールがくるので受信しないようにしたい。 あるいは Booking confirmation など必要な通知が eBusiness から届かない。
	A.1	Notification ご利用の手引きに添って Notification Setup の設定をお願いいたします。
	Q.2	自分が担当している船積みに関する通知メールだけを受け取りたい。
	A.2	Notification Setup の各項目にある Only booking I submitted にチェックを入れてください。
	Q.3	INTTRA/GT NEXUS 経由による輸出ブッキングの Booking Confirmation を入手したい。
	A.3	Notification Setup の各項目にある Only booking I submitted のチェックを外してください。

Web ご案内	Click & Book ご利用の手引き	
Booking	Q.1	ブッキングができない。
	A.1-1	ブランド毎に eBusiness の URL が異なります。正しいサイトに Sign in できているかご確認ください。
	A.1-2	Sign in ID がまだ有効になっていない可能性があります。
	Q.2	ID 登録の申請をしたばかりで ID が使用可能にならない。ブッキングをしたいので早く ID を使えるようになりませんか？
	A.2	お急ぎの場合はカスタマーケアチームまでご連絡ください。ただし、最速でも 1-2 時間を要しますこと、ご了承ください。
	Q.3	ブッキングの仕方がわからない。
	A.3	“My CMA CGM” > “Quick Access” > “Click & Book” よりアクセスして必要事項を入力してください。 詳しくは Click & Book ご利用の手引きをご参照ください。
	Q.4	地方港が積み地となるスケジュールが Route に出てこない。
	A.4	Booking remark 欄に本船情報のマニュアルでのご入力をお願いいたします。
	Q.5	Click & Book の最初の画面で情報を入力したが、エラーメッセージが出てブッキングができない。
	A.5-1	Searching for routes: No route found 選択した route が設定されていません。 再度入力内容に間違いがないかご確認の上、営業担当・カスタマーケアチームにご連絡をお願いいたします。

Booking	A.5-2	<b>Searching for routes: Quotation: No matching POL POD</b> 運賃契約に選択したルートの設定がありません。 再度入力内容に間違いがないかご確認の上、担当営業・カスタマーケアチームにご連絡をお願いいたします。
	A.5-3	<b>Searching for routes: Quotation is invalid</b> 入力された運賃契約番号が正しくありません。 再度入力内容に間違いがないかご確認の上、担当営業・カスタマーケアチームにご連絡をお願いいたします。
	A.5-4	<b>Searching for routes: Quotation is expired</b> 入力された運賃契約は有効期限が切れております。My price で運賃を取り直すか担当営業にご連絡をお願いいたします。
	Q.6	<b>OOG のブッキングの仕方がわからない。</b>
	A.6	Click & Book 上で途中から Old version に切り替えてブッキングを行ってください。 詳しくは <a href="#">Click &amp; Book ご利用の手引き</a> (p.5)をご参照ください。
	Q.7	<b>危険品のブッキングの仕方が分からない。</b>
	A.7	Cargo(貨物明細)入力画面右側の Hazardous Add をクリックして、必要情報をご入力ください。 詳しくは <a href="#">Click &amp; Book ご利用の手引き</a> (p.4)をご参照ください。
	Q.8	<b>定期的にある船積みのブッキングの Template をあらかじめ eBusiness 上で作成することができますか。</b>
	A.8	実際のブッキングのお申込みの際に Template として残すことが可能です。あらかじめ作成することはできませんので、初回ブッキング時に Template を保存してください。
	Q.9	<b>Template の削除はできますか？</b>
	A.9	削除はできません。
	Q.10	<b>Origin Place/Place of Delivery が関わるブッキングの進め方がわからない。</b>
	A.10	Click & Book 最初の画面の Add a Place of Receipt/Add a Place of Delivery をクリックし、Port of Loading/Port of discharge 同様に入力をお願いします。
Q.11	<b>コンテナタイプ・サイズを指定する際、ブッキングしたいコンテナのサイズやタイプが出てこない。</b>	
A.11	運賃契約にご希望のコンテナサイズ・タイプの運賃がファイルされていない可能性があります。担当営業にご連絡をお願いいたします。	
Q.12	<b>リーファーコンテナのブッキングができない。</b>	
A.12	運賃契約内容がブッキング内容と異なる可能性がありますので、担当営業にご連絡をお願いいたします。	

Booking	Q.13	ブッキング変更の仕方が分からない。
	A.13	eBusiness > My CMA CGM > View My Shipment Dashboard からお手続きください。 Click & Book ご利用の手引き(P.8)をご参照ください。
	Q.14	社内で他の担当者のブッキング内容を確認、あるいは変更したいが View My Shipment Dashboard から出てこない。
	A.14	View My Shipment Dashboard 画面左上の以下の項目を ALL に切り替えて検索をかけてください。 それでもブッキング番号が出てこない場合は、カスタマーケアチームにお問合せください。  All <input checked="" type="radio"/> My Shipments
	Q.15	ブッキングの進捗状況がわからない。
	A.15	View My Shipment Dashboard 上で Web Booking Reference No より状況確認ができます。Status が Booking processing になっているものは、まだ手続き中ですのでカスタマーケアチームにご確認をお願いいたします。
	Q.16	1 回の手続きで複数のブッキングの提出ができますか。
	A.16	全く同じ明細であれば可能ですが、異なる場合は 1 ブッキング毎のお申し込みが必要です。 詳しくは Click & Book ご利用の手引きをご参照ください。明細が異なる場合は複数ブッキングのご依頼は出来かねます。
	Q.17	Booking Confirmation を再度入手したい。
	A.17	My Shipment Dashboard 上で閲覧が可能です。
Q.18	日本で外地発日本向け輸入のブッキングはできますか。	
A.18	いいえ。スペース、コンテナ在庫、VGM 等の確認が必要なため、積み地でのオンラインブッキングをお願いいたします。	
その他	Q.1	Booking confirmation / BL / INVOICE をどこから確認してよいか分からない。
	A.1	View My shipment Dashboard もしくは Document Dashboard から確認できます。
	Q.2	BL / INVOICE がダッシュボードに表示されない。
	A.2	BL / INVOICE が作成されていないか、誤配信されている可能性があります。各 CMA CGM オフィスのドキュメンテーション担当までお問合せください。また、次回より、ブッキングの際に必ず INVOICE 受取人の方の会社名をご登録いただくよう、お願いいたします。