

＜ よくある質問と回答 ＞

| | | |
|---|----------------|--|
| 1 | ID/パスワード設定の注意点 | <p>再設定の「ID」「パスワード」は、過去の設定と同一ではエラーとなり再設定できませんので、改めて忘れない番号等での設定をお願いします。</p> <p>◆ID：桁数制限は無く、代理店コードや職員番号を推奨します。</p> <p>◆パスワード：以下の4種類のうち3種類以上をご利用して8桁以上での設定をお願いします。 ①アルファベット大文字 ②アルファベット小文字 ③数字 ④記号</p> |
| 2 | メールが届かない | <p>◆ログインできる場合 ①ID/パスワードを入力してログイン ②トップページ画面の右上部にある赤字「お客様情報の変更」をクリック ③ユーザー情報更新画面へ遷移するので表示されたアドレスを確認・変更入力 ④「入力内容を確認」をクリックし、メールが届かなかった操作を改めて行う。</p> <p>◆ログインできない場合 改めてユーザー登録（過去に設定したIDに変えて再設定）が必要となりますので、ログイン画面の「初めての方はこちら」をクリックして登録作業をお願いします。 →上記「1. ID/パスワード設定の注意点」参照 改めてユーザー登録した際は、過去に設定していた「ID」による以下の機能が利用できません。 ①登録済みの代理店名入れ情報 ②申込履歴からの申込 ③申込履歴の確認 ④過去の請求書作成</p> |
| 3 | IDとパスワードとも忘れた | <p>下記「4. IDを忘れた」「5. パスワードを忘れた」の順番で各々の操作をしてください。</p> |
| 4 | IDを忘れた | <p>◆お電話のお問合せには対応できませんので、以下のとおりリマインダー機能をご利用ください。 ①ログイン画面の「ID・パスワードをお忘れの方」をクリック ②「メールアドレス」欄にアドレスを入力（登録済みアドレス以外はエラー）。 ③「送信する」をクリック ④上記②で入力したアドレスに弊社からメールが届いているかを確認 ⑤上記④の弊社からのメールに表示されたIDを確認</p> <p>◇上記②の登録済みアドレスが不明・使用不能等により上記④のメールが届かない場合 上記「2. メールが届かない◆ログインできない場合」と同様の操作が必要です。</p> |
| 5 | パスワードを忘れた | <p>◆お電話のお問合せには対応できませんので、以下のとおりパスワードリセット機能をご利用ください。 ①ログイン画面の「ID・パスワードをお忘れの方」をクリック ②「ユーザーID」欄にIDを入力（登録済みID以外はエラー）。 ③「送信する」をクリックするとパスワードリセット確認コード入力画面へ遷移 ④上記②で入力したIDに登録されたアドレスに弊社からメールが届いているを確認 ⑤上記④の弊社からのメールに表示された確認コードを確認 ⑥上記③確認コード入力画面に上記⑤の確認コードを入力 ⑦「送信する」をクリック ⑧パスワードリセット画面へ遷移するので、新しいパスワードを2回入力 →上記「1. ID/パスワード設定の注意点」参照 ⑨「変更」をクリック</p> <p>◇上記④の確認コードのメールが届かない場合 上記「2. メールが届かない◆ログインできない場合」と同様の操作が必要です。</p> |

| | | |
|---|--|---|
| 6 | <p>過去に登録した代理店名入れ情報が画面表示されない 過去の代理店名入れ情報を利用したい</p> | <p>代理店名入れ情報は、ID単位の登録のため今回の申込時のIDが、過去に登録した際のIDと相違している場合には「名入れ情報入力」画面に表示しませんが、利用方法は以下のとおりです。</p> <p>◆今回の商品が過去の商品と同一の場合</p> <ol style="list-style-type: none"> ①今回利用したい代理店名入れ情報で申込みした過去の申込番号を確認 →過去の申込番号が不明の場合は、お手数ですが弊社へご連絡ください。 ②今回の申込入力時の「名入れ情報入力」画面で以下の操作を行う。 イ：「2. 名入れ情報をお選びください」の「その他の名入れ」の左を●にして選択 ロ：「3. 名入れ通信欄」の下段「その他」欄に以下の文章を入力 →申込番号×××（上記①で確認した申込番号）の代理店名入れ情報を利用する。 ③申し込み完了まで操作を継続 <p>◆今回の商品が過去の商品と相違する場合 →お手数ですが弊社へご連絡ください。</p> |
| 7 | <p>パスワード／アドレスなど登録したお客様情報の内容を変更したい</p> | <p>◆ID：変更できません。</p> <p>◆パスワード</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ID／パスワード（現行）を入力してログイン ②トップページ画面の右上部にある「パスワード変更」をクリックするとパスワード変更画面へ遷移 ③現行パスワードと新しいパスワード（2回）を入力 →上記「1. ID／パスワード設定の注意点」参照 ④「変更」をクリック <p>◆アドレスなど上記以外の項目</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ID／パスワードを入力してログイン ②トップページ画面の右上部にある赤字「お客様情報の変更」をクリック ③ユーザー情報更新画面へ遷移するので変更希望の項目を確認・変更入力 ④「入力内容を確認」をクリック |
| 8 | <p>申込をキャンセルしたい 商品を返品したい</p> | <p>キャンセルや返品は、申込番号単位となりますので該当となる申込番号をご確認のうえ、お手数ですが弊社へご連絡ください。</p> <p>但し、不良品を除き以下の場合（複数商品を同時申込みし、同一申込番号内に該当商品がある場合を含む）には、キャンセル・返品はできません。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①申込期限のある商品は、申込期限後 ②代理店名入れ有り商品の場合 →お客様と協力会社との間で校正が完了した後 ③代理店名入れ無し商品の場合 →当該商品をお客様のご指定場所へ協力会社が発送した後 |
| 9 | <p>商品内容を変更したい ◇代理店名入れ有り（無し）へ変更 ◇数量変更 ◇クレジットカード（振替／振込）へ変更など</p> | <p>既申込をキャンセルして改めて申込み入力が必要です。</p> <p>◆キャンセル可能な場合</p> <ol style="list-style-type: none"> ①弊社へ変更連絡 ②弊社が既申込データを取消処理（クレジットカードの取消を含む） ③改めて希望の商品を選択して申込内容を修正して入力 <p>◆キャンセル不可の場合は変更できません。 →上記「8. 申込みをキャンセルしたい／商品を返品したい」参照</p> |

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 10 | 請求書の宛名を変更したい 送付先を変更したい | 申込番号をご確認のうえ、お手数ですが弊社へご連絡ください。 |
| 11 | 領収証が欲しい | <p>★申込番号単位の発行となります。申込番号内の商品単位など分割して複数枚の発行はできません。 ★申込データに表記されていない名称での発行はできません。</p> <p>◆お申込み入力時 【通信欄】に「宛名（法人・個人等）」、「領収証要」と入力いただくと申込時の申込者アドレスへPDF様式でメール送信します。郵送をご希望の場合は「郵送希望」を追加して入力をお願いします。</p> <p>◆お申込み入力完了後 ご希望の申込番号をご確認のうえ、お手数ですが弊社へご連絡ください。 ※注：発送時期は以下のとおり支払方法によって異なります。 ◇クレジットカード：発行の依頼から約10日以内 ◇銀行振込・郵便振替：弊社への着金を確認後</p> |
| 12 | ■損保ジャパン職員がクレジットカード払いを選択した際の経費資料 | <p>コーポレートカードの使用を含み以下のとおりです。</p> <p>◆ノベルティー申込時の経費資料：カレンダーを同時に申込み（同一申込番号）していない場合 原則、申込日の1週間以内に申込時の申込者アドレスへPDF様式の帳票をメール送信しますので経費処理にご利用ください。 ◇申込日から1週間経過してもPDF様式の帳票が送信されない場合 ①申込時に使用不可の旧アドレス（@sjnk.co.jp）を入力したことが原因と推察されるので、お客様情報の変更画面にてアドレスを変更 →上記「7. パスワード／アドレスなど登録したお客様情報の内容を変更したい」参照 ②変更後に弊社へ連絡して帳票の送信を依頼</p> <p>◆カレンダー申込時の経費資料：ノベルティーを同時に申込み（同一申込番号）した場合を含む 上記「11. 領収証が欲しい」参照</p> |
| 13 | 納品書が欲しい | 納品書は作成しておりません。お手元に届いた商品に同梱していませんのでご了承ください。 |
| 14 | 請求書が欲しい | <p>★請求書の発送は行っておりませんので、以下のとおり印刷をお願いします。 ★申込番号単位の発行となります。申込番号内の商品単位など分割して複数枚の発行はできません。 ★弊社へ名義変更の依頼の際は、申込データに表記されていない名称での発行はできません。</p> <p>◆お申込み入力時 支払方法を銀行振込または郵便振替とご選択した場合、申込番号を表示した最終画面に青ボタン「請求書を発行する」が表示されますので、同ボタンをクリックして印刷してください。</p> <p>◆お申込み入力完了後 以下の手順で印刷をお願いします。 ①販推品システムにログイン ②トップページ画面の中央にある赤ボタン「前回申込履歴からお申込 申込履歴の確認・請求書再発行」をクリック ③申込履歴・発送状況の確認画面に遷移するので該当申込番号の最右列「申込詳細／請求書」にあるオレンジボタン「請求書を発行する」をクリック →該当の申込が画面表示されない場合は、ログインしているIDが相違していますので当該IDを確認後、再度ログインしてください。 ④PDF印刷画面から印刷</p> |

| | | |
|----|-------------------|---|
| 15 | 過去の申込を知りたい | <p>以下の手順でご確認をお願いします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①販推品システムにログイン ②トップページ画面の中央にある赤ボタン「前回申込履歴からお申込 申込履歴の確認・請求書再発行」をクリック ③申込履歴・発送状況の確認画面に遷移するので該当申込番号の最右列「申込詳細／請求書」にある青ボタン「詳細（発送状況等）」をクリック →該当の申込が画面表示されない場合は、ログインしているIDが相違していますので当該IDを確認後、再度ログインしてください。 ④遷移した画面から確認 |
| 16 | 過去に申込した同じ商品を申込みたい | <p>以下の手順でお申込み入力をお願いします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①販推品システムにログイン ②トップページ画面の中央にある赤ボタン「前回申込履歴からお申込 申込履歴の確認・請求書再発行」をクリック ③申込履歴・発送状況の確認画面に遷移するので該当申込番号の右から2列目「再申込」の赤ボタン「もう一度申込」をクリック →該当の申込が画面表示されない場合は、ログインしているIDが相違していますので当該IDを確認後、再度ログインしてください。 →赤ボタン「もう一度申込」が表示されていない場合は、当該商品は販売中止または終了となっていますので他の商品を選択してください。 ④商品選択画面へ遷移するので申込入力を行う |
| 17 | 商品の発送状況を知りたい | <p>◆お申込み入力時 商品選択画面に商品番号単位の「納期」欄に目安を表示していますのでご確認ください。</p> <p>◆お申込み入力完了後</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇商品単位の取扱業者が「配送予定日」と「配送日」を入力した際に、申込時の申込者アドレスへそれぞれのお知らせメールを送信しています。 ◇以下の手順でご確認をお願いします。また、複数商品を一度にお申込みいただいた場合は、商品単位に発送状況が異なりますのでご了承ください。 なお、弊社へご連絡いただいても以下の確認状況と同様となります。 <ol style="list-style-type: none"> ①販推品システムにログイン ②トップページ画面の中央にある赤ボタン「前回申込履歴からお申込 申込履歴の確認・請求書再発行」をクリック ③申込履歴・発送状況の確認画面に遷移するので該当申込番号の最右列「申込詳細／請求書」にある青ボタン「詳細（発送状況等）」をクリック →該当の申込が画面表示されない場合は、ログインしているIDが相違していますので当該IDを確認後、再度ログインしてください。 ④遷移した申込情報画面にて確認 |
| 18 | 商品カタログが欲しい | <p>◆ノベルティー・カレンダーカタログ（電子カタログを含む）は、作成しておりません。 カタログ機能として販推品システムにログインいただくと画面左端に全商品カテゴリを表示しています。 ご希望のカテゴリ名称をクリックすることで当該カテゴリ群の商品画像を画面中央へ一覧表示します。</p> <p>◆サンファニー商品カタログ 販推品システムにログインいただき、画面左端のカテゴリ一覧から「SUNFANNY商品」の「カタログ_無料請求」をご選択してお申込みください。</p> |

| | | |
|----|---|---|
| 19 | 商品代金の支払期限はあるか | 支払方法を銀行振込または郵便振替をご選択した場合、「申込日」～「商品到着日の10日後」の期間にお支払いをお願いします。 |
| 20 | 複数の申込番号の商品代金を合算して1度に振込みたい | 銀行振込・郵便振替をご利用の際には、 振込人名の前に申込番号を記載 していただくことになっております。合算してのお振込みの際には、 合算する申込番号をすべて記載 してください。 例①申込番号「12345」と「12346」を合算する場合 →12345-6 ソンポタロウ など 例②申込番号「12345」と「12398」を合算する場合 →12345・98 ソンポタロウ など |
| 21 | 銀行振込または郵便振替時に申込番号を記載忘れた・記載できない | 申込番号をご確認のうえ、お手数ですが弊社へご連絡ください。 |
| 22 | 申込から納品までの流れを知りたい | ◆代理店名入れ有り商品の場合 ①お申込み入力完了 ②協力会社からお客様へ名入れ確認書をFAX送信 ③お客様と協力会社との名入れ校正打合せ・完了 ④お客様ご指定場所へ商品の発送 ⑤お客様が商品受領 ◆代理店名入れ無し商品の場合 ①お申込み入力完了 ②お客様ご指定場所へ商品の発送 ③お客様が商品受領 |
| 23 | 支払方法をクレジットカードとした際にカード情報入力画面が表示されず、フリーズや白画面となって反応しない | お申込みが完了しておりません。 ご面倒ながら以下のどちらかの方法でお申込みを完了してください。 ①払込方法を銀行振込または郵便振替へ変更 ②しばらく時間をおいて再度の申込入力 |
| 24 | 携帯電話・スマートフォンで販推品システムを利用したい | 弊社システムの動作保証ができませんのでご遠慮ください。 |
| 25 | 「ディレクトリが見つからない」 「ページが見つかりません」のエラーが出る | ご面倒ながら一度オンラインを切断して再接続をお試しください。再試行しても同じ場合は、しばらく時間を経過してから再試行をお願いします。 |
| 26 | 販推品システムの操作が分からない | ログイン画面の最下段に表示している「 ご利用マニュアル(PDF形式) 」をクリックして画面または印刷して内容をご確認ください。 |