

◇メールでのお問合せ方法について



<事前確認のお願い> をお読み頂いたうえで、以下メールアドレス宛に「お客様情報」「問合せ内容」を送信下さい。

arc-help@sumitomo-soko.co.jp

*メールアドレスは画像です。お手数ですが、宛先(To)欄に手入力して下さい。

<事前確認のお願い>

- ① お客様の管理部門との取決め等により、問合せ内容によっては**弊社で直接に対応できない場合**がございます。その場合、頂戴したお問い合わせは、管理部門様へそのまま転送させていただきます。
- ② メールには、**「お客様情報」と「問合せ内容」を必ず記入下さい。**
(具体的なメール文面は、以下「よくある問合せのメール文例」を参照下さい)

お客様 情報	貴社名
	お名前
	連絡先(TEL・メールアドレス)

問合せ 内容	利用システム(ACROSS)
	会社コード
	ユーザーID
	問合せ内容

よくある問合せのメール文例

①一括登録(アップロード)がうまくできない → [こちら](#)をクリック

②システムで不明なエラーが発生する → [こちら](#)をクリック

③その他(操作方法全般)について聞きたい → [こちら](#)をクリック


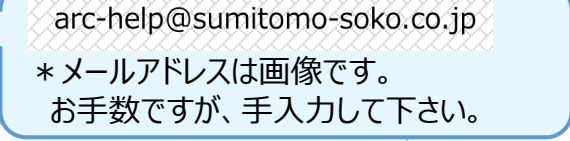
※ログインに関するお問合せは、ログイン画面の別資料をご参照下さい


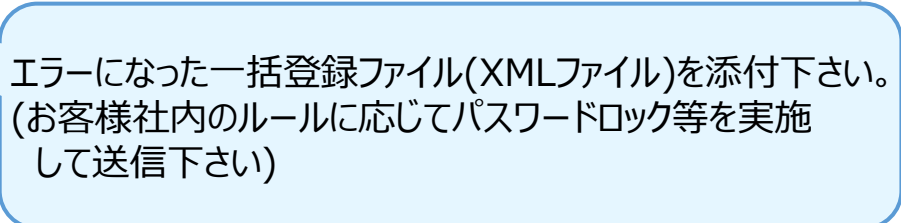
【別紙1】一括登録(アップロード)がうまくできない 住友倉庫

- 一括登録をしようとファイルをアップロードする際にエラーが表示される場合、ファイルの入力内容もしくはファイル形式に誤りがあると想定されます。
- 注意事項などを確認したうえでエラーが発生する場合は、お問い合わせの際にエラーになった対象の一括登録ファイル(XMLファイル)を添付の上、送信して下さい。

メール文面例

※メール本文はそのままコピーできます(赤字枠内)

 送信 (S)	宛先...	<input type="checkbox"/> 住友倉庫 /アーカイブ問合せ窓口;	 <p>arc-help@sumitomo-soko.co.jp * メールアドレスは画像です。 お手数ですが、手入力して下さい。</p>
	CC(C)...		
	件名(U)	一括登録(アップロード)がうまくできない	

	 <p>エラーになった一括登録ファイル(XMLファイル)を添付下さい。 (お客様社内のルールに応じてパスワードロック等を実施して送信下さい)</p>
住友倉庫 担当者宛	
【利用システム】 ACROSS	
【会社コード】 XXXX	
【ユーザーID】 XXXX123	
【問合せ内容】 一括登録ファイルをアップロードすると エラーが発生する。	

×××株式会社 総務部総務課 倉庫 太郎 (Soko Taro)	
TEL: 03-XXXX-XXXX E-mail : soko-taro@sumitomo-soko.co.jp	

【別紙2】システムで不明なエラーが発生する

■ 画面操作でエラーが発生した場合、以下①②の画面(スクリーンショット)を添付しメールをお送り下さい。

画面①エラー画面

画面②エラーが発生する直前の画面

※エラー画面だけでは原因が特定できない場合がございます。

メール文面例

※メール本文はそのままコピーできます(赤字枠内)

送信 (S)	宛先...	<input type="checkbox"/> 住友倉庫 /アーカイブ問合せ窓口:	arc-help@sumitomo-soko.co.jp
	CC(C)...		* メールアドレスは画像です。 お手数ですが、手入力して下さい。
	件名(U)	システムで不明なエラーが発生する	



住友倉庫 担当者宛

【利用システム】

ACROSS

【会社コード】

XXXX

【ユーザーID】

XXXX123

【問合せ内容】

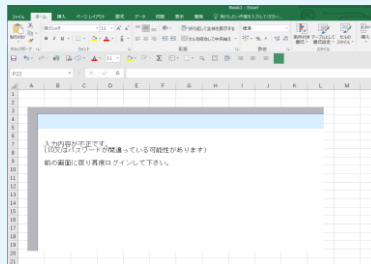
新規入庫の依頼をかけようとすると、エラーが発生する。

×××株式会社 総務部総務課
倉庫 太郎 (Soko Taro)

TEL: 03-XXXX-XXXX

E-mail : soko-taro@sumitomo-soko.co.jp

「エラー画面」と「エラー発生直前の画面」の2つのスクリーンショットを添付下さい。(体裁は問いませんのでExcel等に貼り付けてお送り下さい)



※キーボードの [PrtSc] キーを押すと画面がコピーできます。

コピー後、Excel等に貼り付けて下さい。

【別紙3】その他(操作方法全般)について聞きたい 住友倉庫

■別紙1～別紙3以外のお問い合わせの際は、内容を詳細にご記入の上、お問合せ下さい。お問合せの内容によっては、貴社の管理部門様へ転送させていただく場合もございます。

メール文面例

※メール本文はそのままコピーできます(赤字枠内)

送信 (S)	宛先...	<input type="checkbox"/> 住友倉庫 / アークアス 問合せ窓口	arc-help@sumitomo-soko.co.jp * メールアドレスは画像です。 お手数ですが、手入力して下さい。
	CC(C)...		
件名(U)	操作方法について聞きたい		

住友倉庫 担当者宛

【利用システム】

ACROSS

【会社コード】

XXXX

【ユーザーID】

XXXX123

【問合せ内容】

入庫指示の方法がわからない、など...

問合せ内容は出来るだけ詳細に記入をお願いします。

×××株式会社 総務部総務課
倉庫 太郎 (Soko Taro)

TEL: 03-XXXX-XXXX

E-mail : soko-taro@sumitomo-soko.co.jp
