

# 今後のお問い合わせ先について

本資料は、更新日(改訂履歴に記載)現在の検討状況を基に作成したものであり、記載の内容、名称等が変更される場合があることについてご了承ください。

※SAP Business Network（旧Ariba Network）は本資料においては「SBN」と記載いたします

株式会社NTT ExCパートナー

# 今後のお問い合わせ先について（1 / 6）

- お問い合わせ内容により、各サプライヤ様のアカウント種別（エンタープライズアカウント/スタンダードアカウント）ごとにお問い合わせ先が変わりますので、下記を参照の上、お問い合わせくださいますようお願いいたします。

		エンタープライズアカウント (EA) のサプライヤ様	スタンダードアカウント (SA) のサプライヤ様
お問合せ内容		お問い合わせ先	
①SBNの操作方法 (SBN:SAP Business Network)		SAPカスタマーサポート ( <a href="https://supplier.ariba.com">https://supplier.ariba.com</a> ) ※詳細はP.3以降	NTT ExCパートナー サポートデスク SAサプライヤ様向け メールアドレス ariba-sa-kkbn-ml@nttexc.co.jp
		※SBNへのログイン時の不調（ユーザロック等）やSBNのネットワーク上の不具合、アカウント管理者が退職等で不在となり、ログインできない場合等に関してはSAのサプライヤ様もSAPのAribaカスタマサポートへお問い合わせ可能です。詳細はP.3以降をご参照ください	
②サプライヤ様とNTTグループ会社との お取引内容について(注文書や請求の詳細等)		各お取引先（NTTグループ各社）	
③CECTRUST-Light、DocuSignなど 電子契約サービスの利用方法について (アカウント登録方法など)		各電子契約サービス 提供会社	
④ExCパートナー社から提供している 各資料の内容について (上記①～③以外)		NTT ExCパートナー サポートデスク EAサプライヤ様専用メールアドレス ariba-ea-kkbn-ml@nttexc.co.jp	NTT ExCパートナー サポートデスク SAサプライヤ様専用メールアドレス ariba-sa-kkbn-ml@nttexc.co.jp

右記メールアドレスは運用を終了しておりますのでご注意ください。 <info-kkbn@ntt-ba.co.jp> <anid-kkbn@ntt-ba.co.jp>

# 今後のお問い合わせ先について（2/6）

## SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順

**1.** SBN (<https://supplier.ariba.com>) にログイン後、トップページの右上の「？」アイコンをクリックします。

### 【ログインできない場合】

ログインしなくてもヘルプセンターへのアクセスは可能です。

SBN (<https://supplier.ariba.com>) にアクセスしトップページの右上の「？」アイコンをクリックします。

**2.** ヘルプトピックのメニューが表示されたら、「サポート」メニューをクリックします。

**3.** 「サポートに連絡」メニューをクリックします。

※サポート関連の画面は、利便性の向上などを目的に高頻度に更新していますので、本マニュアルと異なる場合がございます。



# 今後のお問い合わせ先について（3 / 6）

## SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順

【手順1】【どのようなサポートが必要ですか？】画面

4. お問い合わせ内容を入力します。

5. 「次へ」をクリックします。  
※④で問合せ内容を入力すると、「次へ」が表示されます。

6. 「別の処理」をクリックします。

7. 「次の手順」をクリックします。  
※検索内容により、⑥、⑦の画面が表示されない場合がございます。  
表示されない場合は、次ページへ進んでください。

SAP Help Center

検索

サポートに連絡

サポートに連絡

手順1 どのようなサポートが必要ですか？

質問または問題に関する詳しい説明と、ドキュメント番号および必要なすべての情報を記載してください。

残り 3000 文字です

次へ

手順1 どのようなサポートが必要ですか？

問い合わせ内容を入力

残り 2990 文字です

何にお困りですか？

ソーシングイベントにアクセス 注文書の指定 請求書の作成 請求書の却下 支払い 顧客に問い合わせる

別の処理

次の手順

# 今後のお問い合わせ先について（4/6）

## SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順

キーワードに関連するFAQが表示されます。  
該当のものがなければご確認ください

### 【手順2】 【リソース】 画面

8. 下までスクロールして「次へ」をクリックします。

#### 手順2 リソース

- SAP Business Network サプライヤアカウントで管理者を変更する方法を教えてください。**  
質問 管理者を変更する方法を教えてください。どのようにすれば管理者を変更できますか。管理者の役割を別のユーザーに転送する方法を教えてください。回答 既存のユーザーに 管理者 の役割を転送するには、以下の手順に従います。アプリケーションの右上隅で [会社設定]>[ユーザー] をクリックします。新しい管理者にするユーザーを選択します。[管理者とする] をクリックします。独自のユーザーの [役割] を選択し
- バイヤーに連絡するにはどうすればよいですか。**  
質問 顧客に連絡を取るにはどうすればよいですか。回答 顧客には2つの方法で連絡することができます。1. インスタントメッセージ。2. 顧客が提供した連絡先情報。[顧客管理] 権限を持つアカウント管理者または管理者以外のユーザーは、以下の手順に従って顧客の連絡先情報を見つけることができます。アプリケーションの右上隅で <ユーザーのイニシャル>> [設定] をクリックし、[顧客取引関係] を選択します。
- 自分のアカウントの会社名または住所を変更する方法を教えてください。**  
質問 会社名を変更する方法を教えてください。回答 サプライヤアカウントで会社名を更新するには、次の手順に従います。アプリケーションの右上隅で アイコンをクリックし、[会社プロフィール] を選択します。[会社名] フィールドを編集します。[保存] をクリックします。追加情報 [会社プロフィール] ページにアクセスするためには、アカウントの管理者であるか、
- 注文書が見つからないのはなぜですか。**  
PO が見つからないのはなぜですか。注文書が見つからない場合は、顧客との間に有効な 顧客取引関係 があることを確認してください。顧客名は、[現在の取引関係] タブの下部に一覧表示されている必要があります。該当の顧客との取引関係がない場合は、顧客に貴社の SAP Business Network ID (AN ID) を提供し、取引開始依頼を送信してもらう必要があります。有効な取引関係がある場合は、注文書を検索 する場合があります。注文書が
- サプライヤとして Business Network カスタマサポートに連絡する方法を教えてください。**  
質問 サプライヤとして Business Network カスタマサポートに連絡する方法を教えてください。回答 アプリケーションの右上隅にあるヘルプアイコンをクリックします。ヘルプメニューの上部にある [サポート] をクリックします。[お問い合わせ] タブをクリックします。[ここから開始して回答を検索します。] フィールドに質問または問題の簡潔な説明を入力します。検索 アイコンをクリックします

AI で作成されました。

8 次へ

# 今後のお問い合わせ先について（5/6）

## SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順

### 【手順3】【詳細を確認】画面

9. 必要事項を入力し「次へ」をクリックします。

（\*）箇所は入力必須項目

子画面 詳細を確認

件名\*  
請求書登録

問題および質問と、再現するための手順を説明してください\*  
請求書登録時の項目についてご確認

残り 2584 文字です

上位推奨事項:

☐ バイヤーに連絡するにはどうすればよいですか。

☐ 注文書あり請求書を作成する方法を教えてください。

問題を確認\*  
請求書またはサービスシート

問題領域を選択\*  
請求書の状況

The combined size of attachments must not exceed 20MB.

Choose a file for upload

ドキュメント番号

業務にどのような影響がありますが\*  
影響あり: システムの機能またはプロセスにより業務タスクに影響がある

9 次へ

# 今後のお問い合わせ先について（6/6）

## SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順

### 【手順4】【連絡先オプション】画面

**10.** メールでの回答希望の場合は「Webフォーム」クリック後、必要事項を入力し「提出」をクリックします。  
（\*）箇所は入力必須項目

**11.** 電話での回答希望の場合は「電話を依頼」クリック後、必要事項を入力し「電話サポートを受ける」をクリックします。  
（\*）箇所は入力必須項目

SR（サービスリクエスト）が 起票された旨の通知メールが届きます。サポート担当者より折り返しご連絡が入りますので、今しばらくお待ちください。

SAPカスタマーサポートの対応時間は【平日 9:00 – 18:00】となります。

手順 4 連絡先オプション

Web フォーム  
推奨

電話を依頼  
推定待ち時間: 2分

名\*

姓\*

ユーザー名\*

電子メール\*

電話番号\* 内線番号\*

会社\*

アカウント ID\*

迅速なサポートのため、ご協力をお願いします。

SAP サポートエンジニアがログを参照できるよう、データの共有に同意をお願いします。このデータの共有に同意していただくことは、お客様の問題をより迅速に修正するために役立ちます。一部のアカウントおよびシステム情報は SAP SE に送信され、サポートの通話とチャットは録音/記録される場合があります。

☐ 同意する

提出

名\*

姓\*

ユーザー名\*

電子メール\*

電話番号\* 内線番号\*

会社\*

アカウント ID\*

迅速なサポートのため、ご協力をお願いします。

SAP サポートエンジニアがログを参照できるよう、データの共有に同意をお願いします。このデータの共有に同意していただくことは、お客様の問題をより迅速に修正するために役立ちます。一部のアカウントおよびシステム情報は SAP SE に送信され、サポートの通話とチャットは録音/記録される場合があります。

☐ 同意する

☐ 通話内容の録音不可

電話サポートを受ける

お問い合わせ内容により、「Webフォーム」もしくは「電話を依頼」のみの表示の場合もございます。

携帯電話番号の入力も可能です。  
例) 090-1234-\*\*\*\*の場合  
国番号: +81  
電話番号: +81 90-1234-\*\*\*\*  
電話の確認: 90-1234-\*\*\*\*

SBNにログインしてからこの画面にアクセスした場合は、アカウントIDは自動設定されます。

NTT ExCパートナー

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

7

# 改訂履歴

項番	改訂日	改訂箇所	改訂概要	版数
1	2023/1/25	--	第1版展開	1.0
2	2023/1/30	P1	メールアドレス 誤植修正 (cp.jp→co.jp) を実施	1.1
3	2023/2/9	P1-P2	NTTグループ各社毎の連絡事項に関する追記	1.2
4	2023/3/30	P1 P2 P3～P5	エンタープライズアカウント利用のサプライヤ様のSBN操作方法のお問い合わせに関して記載 ドコモグループ対象会社(19社)を追記 Aribaカスタマーサポートへのお問い合わせ手順を追記	1.3
5	2023/12/23	・社名 ・Ariba Network名称 ・本編全般	・社名変更 (2023年7月1日) を反映 「エヌ・ティ・ティ・ビジネスアソシエ株式会社」⇒「株式会社NTT ExCパートナー」 ・名称変更を反映 「Ariba Network」⇒「SAP Business Network (SBN) 」	1.4
6	2024/2/8	P2 P5	お問い合わせ先一覧を、問合せ内容に応じて変更 FAQ画面での表示方法の追加	1.5
7	2024/4/12	P.3	・ドコモグループの新調達システム (SBN) 移行計画の更新 ・ドコモグループ対象会社の更新	1.6
8	2024/11/1	P.3	・ドコモグループ対象会社の更新	1.7
9	2025/2/6	P.2 P.3	・表中 ※次頁のNTTグループ各社毎の連絡事項を確認下さい 削除 ・NTTグループ各社毎の連絡事項を削除。以降ページ順送り	1.8
10	2025/10/17	本編全般	仕様変更により本編全般改版	2.0