お問い合わせ先について

本資料は、作成日現在の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あらかじめご了承願います。
※SAP Business Network（旧Ariba Network）は本資料では「SBN」と記載いたします

株式会社NTT ExCパートナー

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

お問い合わせ先について

- 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します。

お問合せ内容	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
①SBNの操作方法（SBN:SAP Business Network）	SAPカスタマーサポート (https://supplier.ariba.com) ※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-kkbm-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-kkbm-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-kkbm-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-kkbm@ntt-ba.co.jp> <anid-kkbm@ntt-ba.co.jp>

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

お問い合わせいただく際のお願い

お問い合わせ内容を正確に把握し、適切かつ迅速に回答するため、お問い合わせの際は、できるだけ該当画面のキャプチャ画像を併せてお送りください。

画像がない場合、状況の確認に時間を要したり、お問い合わせの意図と異なる回答になる可能性があります。
また、後から画像を送付いただく場合、サプライヤ様のお手間が増え、回答までに時間がかかることがあります。
円滑な対応のため、ご理解とご協力をお願いいたします。



※流れは一例です。お問い合わせ内容によっては、画面添付後も追加確認をお願いする場合があります

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順（1/4）

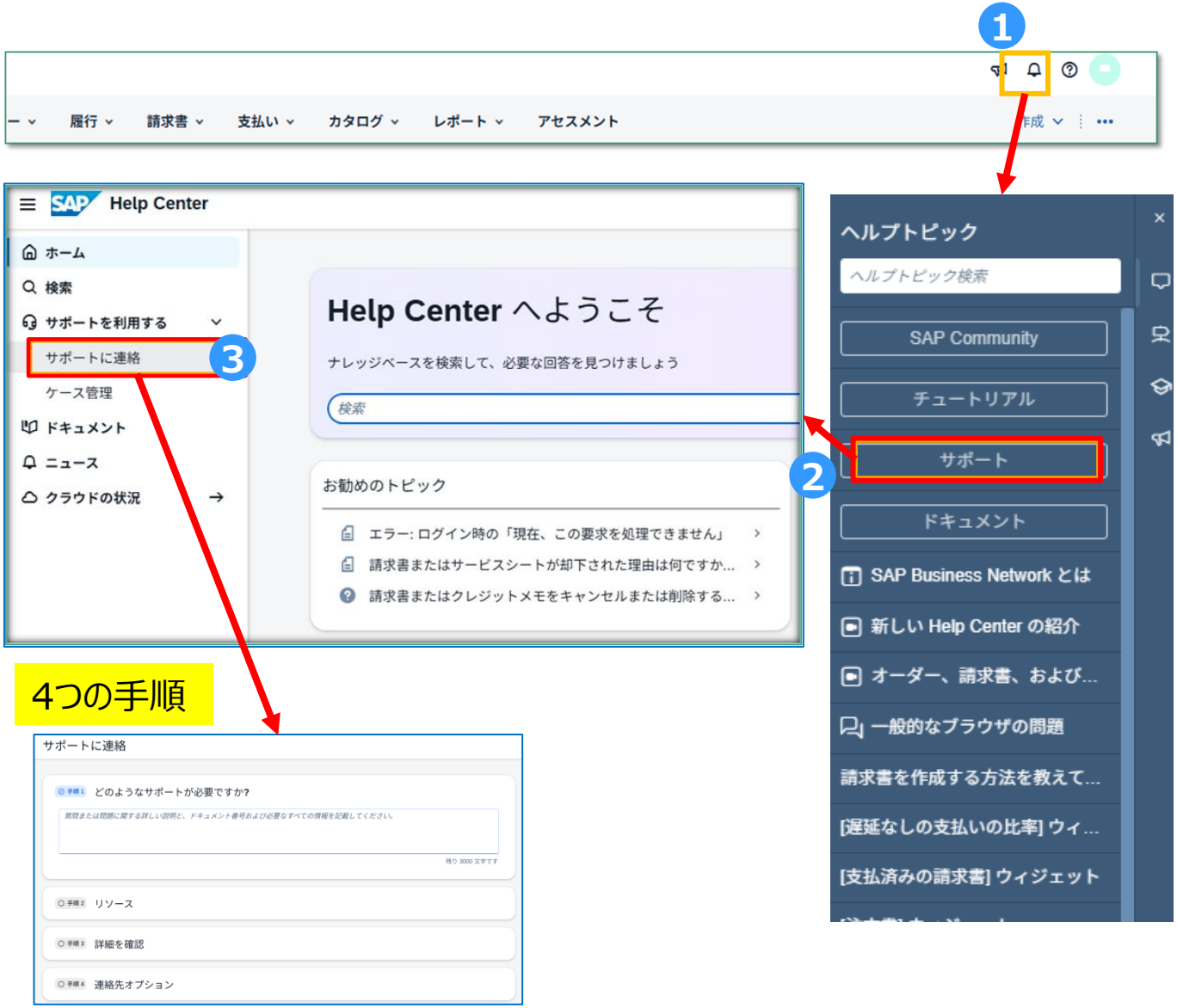
1.SBN（https://supplier.ariba.com）にログイン後
①トップページの右上の「？」アイコンをクリック
②「サポート」をクリック
③「サポートに連絡」をクリック

→ **遷移先の4つの手順について次のスライドで詳細をご案内します。**

【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。
1. 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。
2. 「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。



© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順（2/4）

SAPカスタマーサポートに連絡する際の4つの手順

カスタマーサポートの対応時間
平日　9:00－18:00

［サポートに連絡］をクリックすると、以下の4つの手順が表示されます。

手順１　どのようなサポートが必要ですか？
→ お問い合わせ内容を入力します。

手順２　リソース
→ お問い合わせに関連するFAQなどが表示されます。
内容を確認し、解決しない場合は次の手順へ進みます。

手順３　詳細を確認
→ 発生している問題の詳細情報を入力または選択します。

手順４　連絡先オプション
→ 連絡先の窓口（氏名、ユーザー名、電子メールなど）を入力し、問い合わせを実施します。

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順（3/4）

カスタマーサポートの対応時間
平日　9:00－18:00

3. 手順１
「どのようなサポートが必要ですか？」の入力欄にお問い合わせ内容を入力し、［次へ］をクリックします。
本資料の事例では、問い合わせ内容入力後に表示される選択肢から、
例①　［その他の問題が発生した場合］　を選択
例②［別の処理］から［ANERRエラー］を選択し続いて左下の　［次の手順］をクリックします。

4. 手順２
入力したお問い合わせ内容に関連するFAQなどが表示されます。
表示された内容で問題が解決しない場合は、画面左下の　［次へ］　をクリックします。



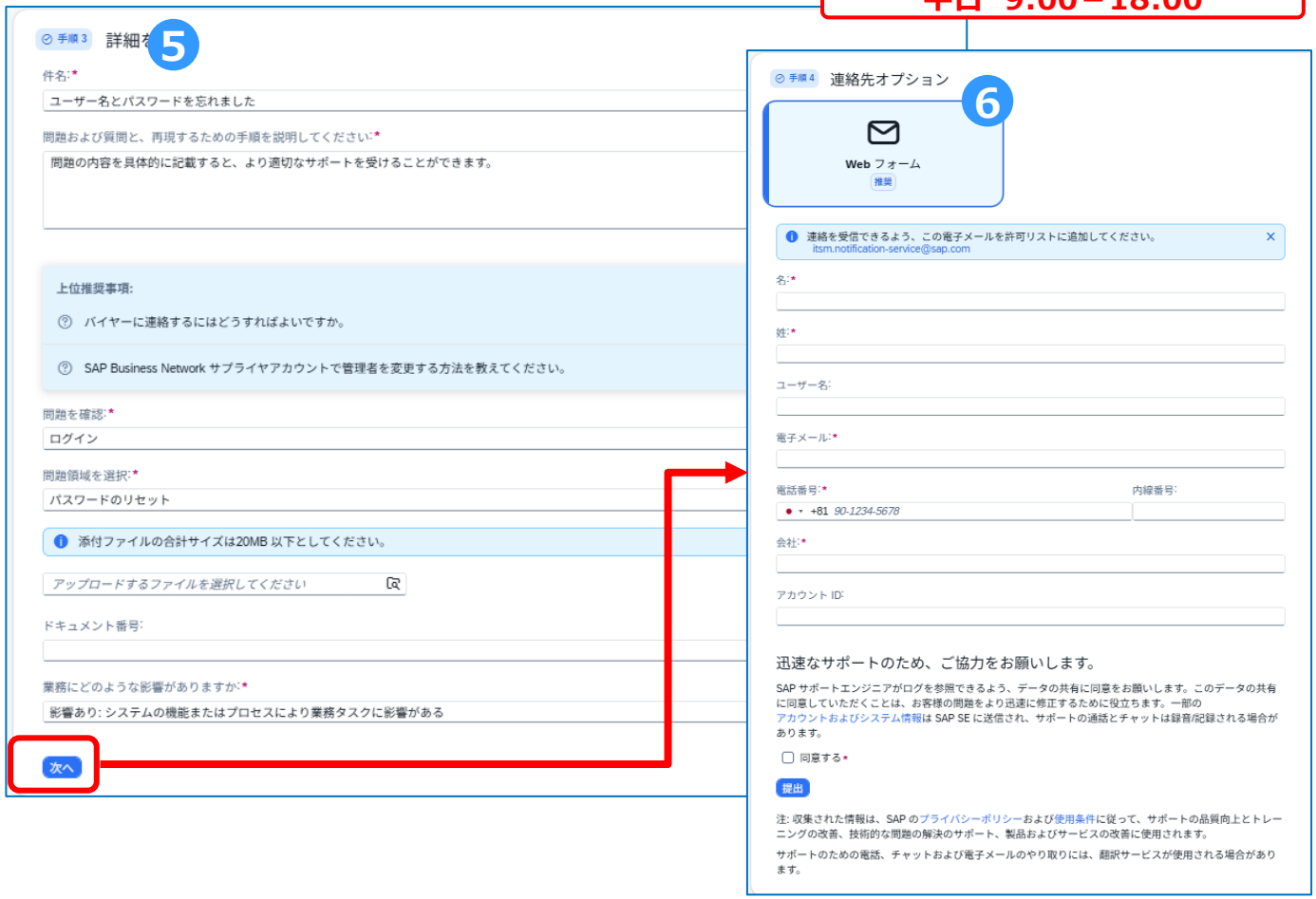
© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

SAPカスタマーサポートへのお問い合わせ手順（4/4）

5.手順３
お問い合わせ内容に応じて、必要な情報を入力または選択し、画面左下の ［次へ］ をクリックします。

6.手順４
表示された連絡先オプション（［Webフォーム］ または ［電話］ など）から、ご希望の連絡方法を選択します。
必要事項を入力し、画面下部の内容をご確認のうえ、同意事項にチェックを入れて ［提出］をクリックします。
※表示される連絡先オプションは、お問い合わせ内容によって異なります。いずれか一方のみまたは両方が表示される場合もあります。

ケースの作成が完了すると、完了画面が表示されるとともに、登録したメールアドレス宛に通知メールが送信されます。
通知メールにはケース番号が記載されています。お問い合わせ状況の確認や、当社サポートメンバーとのやり取りの際に必要となる場合がありますので、大切に保管してください。



以下のような方法で、可能な限り詳しい情報をご提供ください。
・なるべく詳しく内容をご記入いただく
・スクリーンショットなどの画像のアップロード機能をご活用いただく

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

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

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.

改訂履歴

項番	改訂日	改訂箇所	改訂概要	版数
11	2026/9/4	本編全般	仕様変更により本編全般改版	3.0
12	2026/11/4	P.3	ページを追加し以降ページ順送りし合計９ページへ変更	3.1

© NTT ExCPartner Corporation All rights Reserved.