

Chat  
Webフォーム  
リニューアルのご案内

Oct. 2022

AS ONE, WE CAN.

ONE

OCEAN NETWORK EXPRESS

- 1) Chatご利用の際のご留意点について
- 2) Webフォームご利用の際のご留意点について
- 3) Chat、Webフォームのお問合せ項目リスト

# 1. Chatご利用の際のご留意点

---

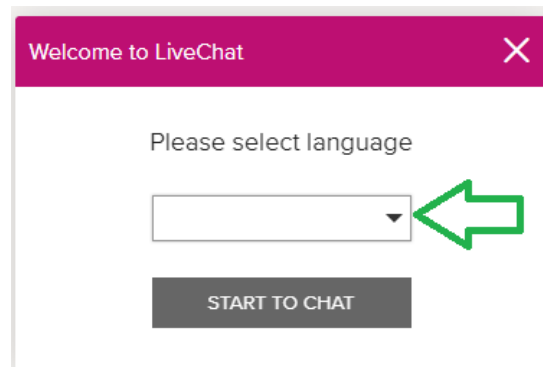
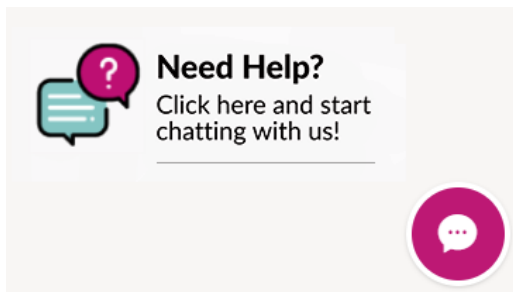
リニューアルしたChatサービスのLive Chat営業時間は下記の通りです。

- ・ Live Chat営業時間：営業時間 10:00-12:00、13:00-17:00  
(土日祝祭日、および弊社休業日は除く)
- ・ Live Chat営業時間外はメッセージを投稿頂けます。  
その場合、翌営業日に確認次第メールにて回答させていただきます。
- ・ 営業時間内でも一部のお問合せ項目については内容によりメッセージ  
投稿のみ受け付けているものもございます。  
こちら確認次第メールにて回答させていただきます。
- ・ 日本語にも対応しています。

# 1. Chatご利用の際のご留意点

ご利用方法は以下の通りです。

- ① ONE Japan Webサイトの画面右下に表示されているChatボタンをクリック
- ② 言語選択欄が表示されるので日本語 (Japanese) を選択いただけます



# 1. Chatご利用の際のご留意点

- ③ Chatを開始すると「Pre-Chat」が表示されます  
赤いアスタリスク\*は必須項目です
- ④ Reference Typeは、BookingやB/L、  
運賃契約番号(Contract no.)を  
極力ご入力ください



CHAT
— ×

---

Email \*

Country/District \*

Office \*

Reference Type ⓘ \*

✓ -----Choose-----

Booking Number

Contract Number

Container Number

I do not have this info

disclosure and/or processed by Ocean Network Express Pte. Ltd. and its service providers for the

# 1. Chatご利用の際のご留意点

## ⑤ 注意事項を確認頂いた上で☑を入れていただきChatを開始します

💡 Chatを開始するとお問合せ項目の選択画面に進みます。よくあるお問合せ項目のメニューリストはマニュアルの最終頁をご参照ください。

💡 Chatを何度かご利用頂くと、Chat開始後に過去5回分の履歴やご利用メニューが自動で表示されます。



Reference Type ⓘ \*

Booking Number ▼

Note: Please exclude carrier SCAC Code (prefix 'ONEY') in the Booking Number. i.e - SINC12345678.

Reference Number \*

OSAC00000000

By clicking "Agree" and "Start the chat", I acknowledge/ agree that:

(a) my access and/or use of this Web service is subject to the terms and conditions at [Legal Terms of Use](#) and

(b) my personal data may be collected, used, disclosed and/or processed by Ocean Network Express Pte. Ltd. and its service providers for the purposes of providing support to you via this Web form or otherwise in accordance with the privacy policy at [Privacy Policy](#) \*



Start the chat

# 1. Chatご利用の際のご留意点

⑥ Chatが終了すると「POST-CHAT」ページが表示されます。すべての項目に回答を入れてSubmitしてください

⑦ Chatの会話を表示することができます

⑧ Chatの会話をメールで受け取りたい場合は“Yes”を選択してください

**POST-CHAT**

☆

We would like to hear from you to serve you better! Thank you for your time. This will take just a minute.

**Show Transcript**

Is this the first time you have chatted with us about this case? \*

Yes  
 No

Was the case resolved during the chat? \*

Yes  
 No

Send me my chat transcript.

Yes  
 No

How would you rate this chat? \*

👍 👎

How likely are you to recommend us to a friend or colleague? \*

Not at all Likely Extremely Likely

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Submit**

## 2. Webフォームご利用の際のご留意点

リニューアルしたお問合せWebフォームは右図の通りです。

24時間メッセージの投稿を受け付けておりますので、お問合せ内容を確認次第、営業時間内にメールにて回答させていただきます。

Home » Service Support Form

### SERVICE SUPPORT FORM

**Contact Information**

\* First Name  
Taro

\* Last Name  
One

\* Company  
XXX COMPANY LTD.

\* Email  
taro.one@xxx.com

Phone  
000-0000-0000

\* Country/District  
Japan

\* ONE Office  
Tokyo

**How can we help?**

\* Category  
Vessel Schedule & Cut off

\* Topic  
Vessel Call Changes / Info etc

\* Subtopic  
Vessel Delay Notice

\* Reference Type  
Contract Number

Please fill in either S/C no, RFA no, or TAA no.  
\* Reference Number  
OSAN00989A

\* Subject  
本船遅延理由について教えてください

\* Comments  
本船 "A vessel" voy:001Eの遅延理由をご教示ください。

**Attachment**

[Upload Files](#) Or drop files

Max 1 attachment (e.g. jpg, png, pdf, doc, excel, txt, zip).  
Video files are not accepted.  
Max File Size: 2 MB

By clicking "Agree" and "Submit", I acknowledge/ agree that:  
 (a) my access and/or use of this Web service is subject to the terms and conditions at [Legal Terms of Use](#) and  
 (b) my personal data may be collected, used, disclosed and/or processed by Ocean Network Express Pte. Ltd. and its service providers for the purposes of providing support to you via this Web form or otherwise in accordance with the privacy policy at [Privacy Policy](#)

私はロボットではありません

reCAPTCHA  
プライバシー - 利用規約

**Submit**



## 2. Webフォームご利用の際のご留意点

\* 赤いアスタリスクは入力必須項目です。

- ① Reference Typeは、BookingやB/L、運賃契約番号(Contract no.)を極力ご入力ください。
- ② ファイル添付も可能です。
- ③ 入力完了後に注意事項を確認頂いた上で2か所に☑を入れて頂くと右下にSubmitボタンが表示されます。

💡 よくあるお問合せ項目のメニューリストは次頁をご参照ください。

Home » Service Support Form

### SERVICE SUPPORT FORM

**Contact Information**

\* First Name  
Taro

\* Last Name  
One

\* Company  
XXX COMPANY LTD.

\* Email  
taro.one@xxx.com

Phone  
000-0000-00000

\* Country/District  
Japan

\* ONE Office  
Tokyo

By clicking "Agree" and "Submit", I acknowledge/ agree that:  
(a) my access and/or use of this Web service is subject to the terms and conditions at [Legal Terms of Use](#) and  
(b) my personal data may be collected, used, disclosed and/or processed by Ocean Network Express Pte. Ltd. and its service providers for the purposes of providing support to you via this Web form or otherwise in accordance with the privacy policy at [Privacy Policy](#)

私はロボットではありません  
reCAPTCHA  
プライバシーポリシー・利用規約

**How can we help?**

\* Category  
Vessel Schedule & Cut off

\* Topic  
Vessel Call Changes / Info etc

\* Subtopic  
Vessel Delay Notice

\* Reference Type  
Contract Number

Please fill in either S/C no, RFA no, or TAA no.

\* Reference Number  
OSAN00989A

\* Subject  
本船遅延理由について教えてください

\* Comments  
本船 "A vessel" voy,001Eの遅延理由をご教示ください。

Attachment  
   
 Max 1 attachment (e.g. jpg, png, pdf, doc, excel, txt, zip).  
 Video files are not accepted.  
 Max File Size: 2 MB

## 3. Chat、Webフォームのお問合せ項目リスト

お客様からのお問合せ情報を弊社の担当部門へスムーズに繋ぐ為、ChatおよびWebフォームをご利用の際には共通のお問合せ項目選択欄がございます。

よくあるお問合せメニューリストをご参照頂き、ぜひChat、Webフォームサービスをご活用ください。

お問合せカテゴリー	詳細	最初を選択頂くメニュー
輸出・輸入新規お見積りのご依頼		> お見積もり(輸出/輸入)
ご契約運賃(Contract)に関するお問合せ		> Contractに関して(輸出/輸入)
輸出ブッキングに関するお問合せ	ブッキング変更、キャンセル、本船変更、搬入前の仕向け地変更、スペース確認など	> ブッキングに関して(輸出)
輸出スケジュールに関するお問合せ	CY OPEN日に関するお問合せ	> コンテナに関して(輸出/輸入)
輸出スケジュールに関するお問合せ	CUT日、本船スケジュールに関するお問合せ	> 本船/CUT日情報(輸出)
輸出実入りコンテナ搬入について	搬入先ほか	> コンテナに関して(輸出/輸入)
輸出の船積みに関するお問合せ	危険品、リーファー他、特殊貨物に関するお問合せ	> リーファー/危険品/その他特殊貨物(輸出)
輸出空コンテナピックに関するお問合せ	ピック地変更、在庫確認など	> コンテナに関して(輸出/輸入)
輸出書類関連のお問合せ	B/Lドラフト再送、B/L訂正、サートのご依頼、発行日やB/Lステータス確認など	> B/L関連書類に関して(輸出)
お振込み・着金確認など	お振込み状況、振込先/お支払方法、チャージ、換算レート確認	> お振込/着金に関するお問合せ(輸出/輸入)
カーゴトレス		> カーゴトレス(輸出/輸入)
輸入貨物のフリータイム確認		> フリータイム(輸入)
輸入空コンテナ返却について	コンテナダメージなど	> コンテナに関して(輸出/輸入)
輸入B/L、A/Nに関するお問合せ	A/N再送、発送予定、運賃確認、SURRENDER確認など	> 輸入各種メニュー
輸入書類に関するお問合せ	M/F訂正、貨物(DOLレス)リリース、事前申告など	> 輸入各種メニュー
輸入貨物に関するお問合せ	個別搬入、EQなど	> 輸入各種メニュー
ONE Quoteについて	各種お問合せ、ブッキング変更、ユーザーガイド、FAQなど	> ONE QUOTEに関して
ONE eCommerce テクニカルサポート		> e-Commerceに関して
ONE Mobileアプリに関するお問合せ		> Mobile Appに関して

# Thank you !



HP <https://jp.one-line.com//ja>

Twitter [https://twitter.com/ONE\\_LINE\\_JAPAN](https://twitter.com/ONE_LINE_JAPAN)

[www.one-line.com](http://www.one-line.com)