Chat
Webフォーム
ご利用のご案内

AS ONE, WE CAN.

ONE

OCEAN NETWORK EXPRESS

Nov. 2024

Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

Chat、Webフォームのご利用について

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

Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

１． Chatご利用の際のご留意点

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。
こちらも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。(テクニカルサポートに関する項目は英語対応)

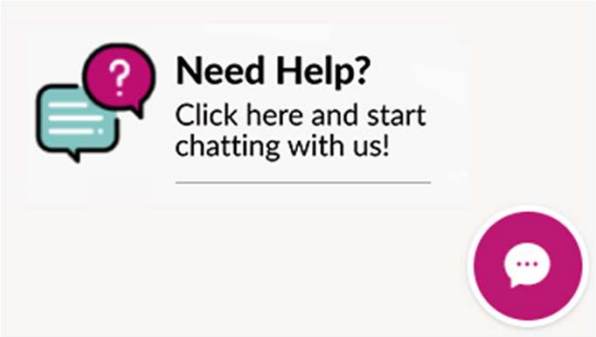
Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

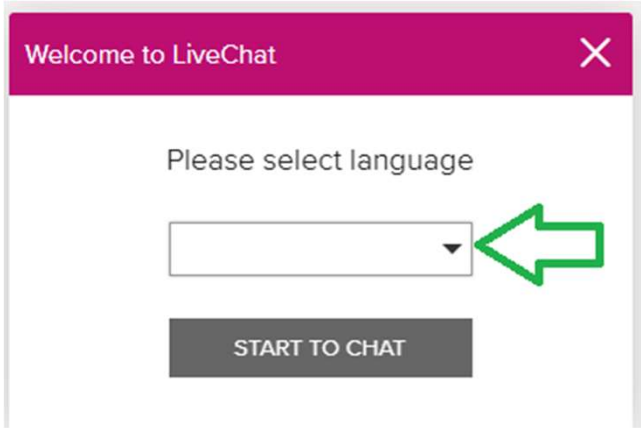
1． Chatご利用の際のご留意点

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日本語(Japanese)を選択いただけます





Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

1． Chatご利用の際のご留意点

③ Chatを開始すると「Pre-Chat」が表示されますので、
赤いアスタリスク＊ の必須項目は必ずご入力ください

④ 照会番号種別を選択し、Booking、B/L、または運賃契約番号
(Contract no.)をご入力ください

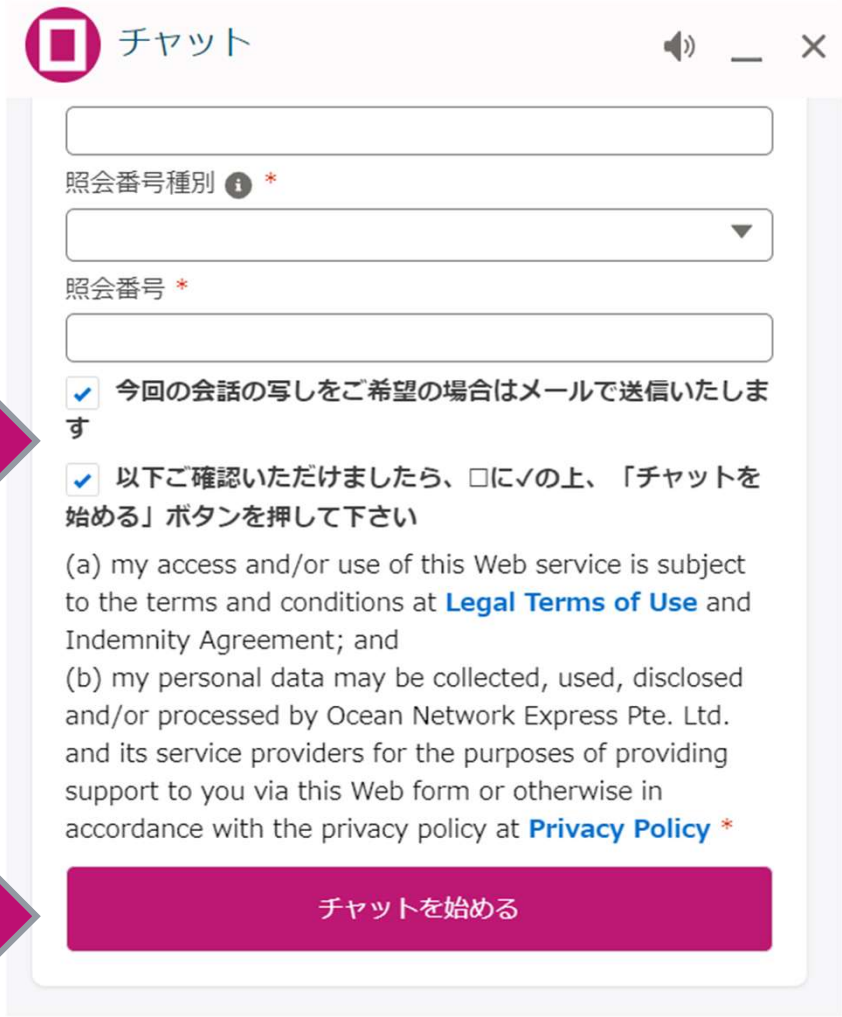
Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

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開始後にご利用頻度が高い項目が自動で5つまで表示されます。当てはまる項目が無い場合は[全ての問合せ項目]をクリックしてください。



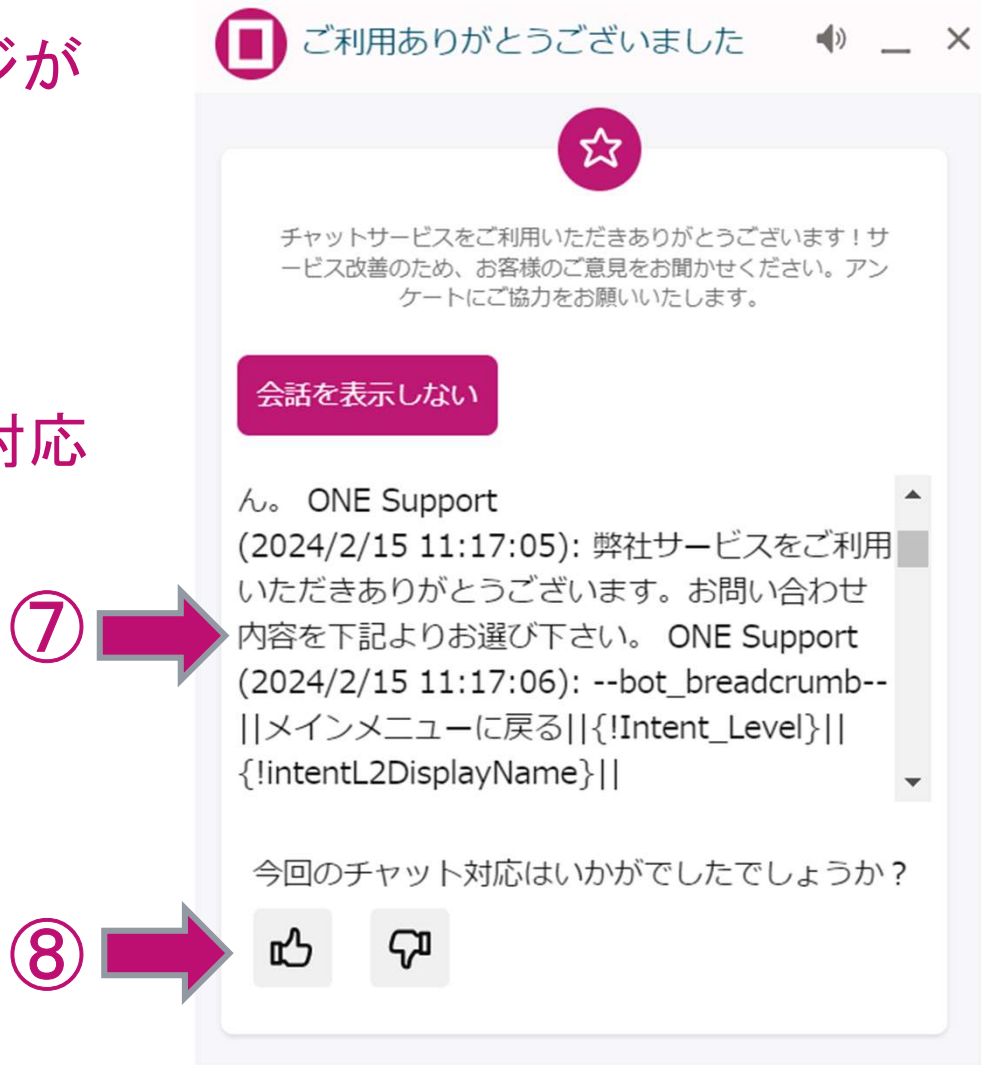
Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

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。

⑦ Chatの会話が表示されています

⑧ 👍 または 👎 をクリックして、Chat対応の評価をお願い致します。



Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

1． Chatご利用の際のご留意点

⑨ 評価に影響した点の選択や(複数回答可)
ご意見をコメント欄に記載頂けます。

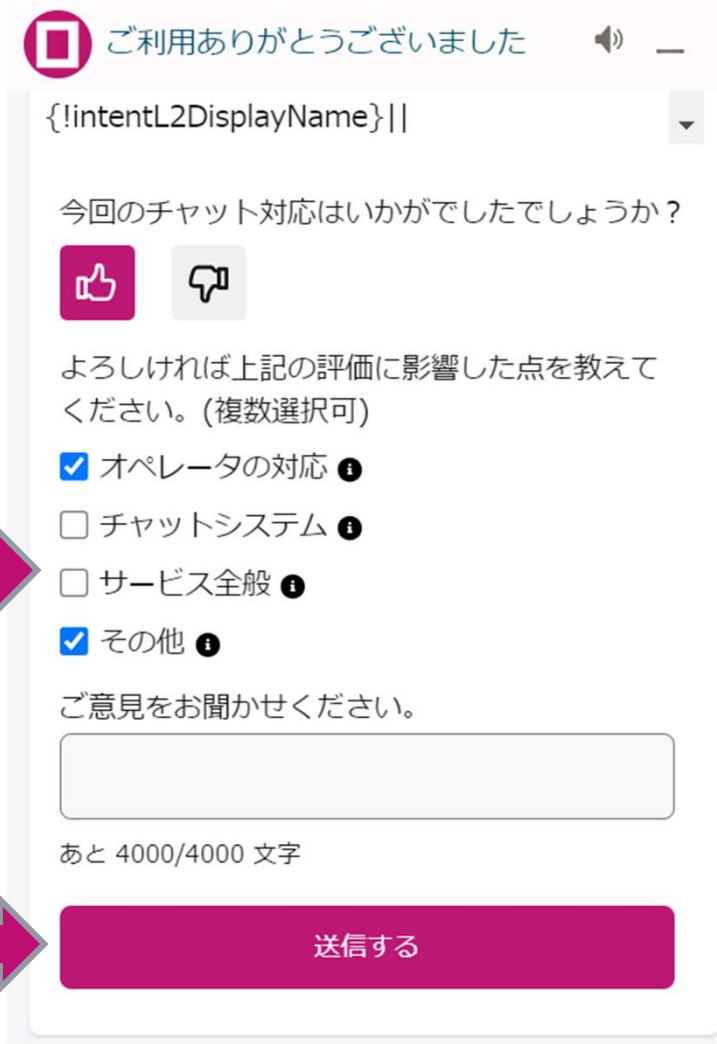
⑩ 送信ボタンをクリックすると完了です。

💡 こちらのコメント欄は当社オペレーターやサービス全般、Chatシステムに関する評価コメントをご記載下さい。

船積みに関するお問合せ等については、再度Chatにてご連絡を頂けます様お願い致します。

⑨

⑩



Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

２．Webフォームご利用の際のご留意点

2024年11月にリニューアルしたお問合せWebフォームは下図の通りです。

24時間メッセージの投稿を受け付けております。
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。

Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

2． Webフォームご利用の際のご留意点

<<ご利用方法>>

① お問合せ項目を入力し、”次に進む” をクリックしてください。

② お問合せ項目により弊社ウェブサイトをご案内しております。ぜひご利用ください。
上記ウェブサイトでお問合せ内容が解決しなかった場合は、”お問合せフォームへ” をクリックしてください。

Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

2． Webフォームご利用の際のご留意点

③ お客様情報を入力ください。
(＊赤いアスタリスクは入力必須項目です)

- 照会番号種別は、BookingやB/L、運賃契約番号 (Contract no.)を入力ください。

- ファイル添付も可能です。

④ 入力完了後に注意事項を確認頂いた上で2か所に☑を入れて頂き、”送信する” をクリックしてください。
次の画面でCASE#(お問合せ番号)が発番されます。

💡 よくあるお問合せ項目のメニューリストは最終頁をご参照ください。

Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

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		最初に選択頂くメニュー
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)
カーゴトレース		>	カーゴトレース(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(DO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

Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved

Thank you !

HP https://jp.one-line.com//ja
Twitter https://twitter.com/ONE_LINE_JAPAN

www.one-line.com

Copyright © Ocean Network Express Pte. Ltd. All Rights Reserved