

「支払関係書類照会システム」 よくあるご質問

連絡先

※ 支払関係書類照会システム における全てのお問合せは、
下記連絡先までメールにてお願い致します。

JP00MB_sscbox@global.komatsu 株式会社小松製作所 経理部

ご質問の分類

1 登録前のご質問(操作・入力 サービスの概要・範囲 ～ができない)

操作・入力

Q1, 利用を始めるにはどのようにしたらよいでしょうか？

サービスの概要・範囲

- Q2, 利用申請の簡単な流れを教えてください。
- Q3, 利用において制約事項はありますか？
- Q4, お知らせが毎回届くのですが、加入は強制ですか？
- Q5, 「支払関係書類照会システム」を利用するメリットを教えてください。
- Q6, 確認する必要がある書類は、毎月、自分で画面を操作して探すのですか？

2 登録時のご質問(用語 操作・入力 ～ができない)

用語

- Q7, 貴社コードとはどのようなものですか？
- Q8, 申請IDが送られてきました。これがユーザIDですか？
- Q9, 申請IDはいつ使うものですか？

操作入力

- Q10, 利用したい場合、誰の名前で申請すればよいですか？
- Q11, 申請の入力を間違えました。
- Q12, 一つの会社、あるいは一つの貴社コードで複数の担当者を登録する事は可能ですか？
- Q13, 申請のときの「送付元会社名」の欄は(株)小松製作所を選択すればよいですか？

～ができない

- Q14, 同じメールアドレスで複数の利用者を登録することが不可能とのことですが、アドレスが一つしかありません。利用者が複数いる場合どのように運用すればよいですか？
- Q15, 追加の申請を出したいのですが、受付中で操作できません。

3 登録後のご質問(用語 操作・入力 サービスの概要・範囲 ～ができない)

用語

- Q16, ユーザIDとはどのようなものですか？
- Q17, 初期パスワードと任意設定のパスワードの違いを教えてください
- Q18, 弊社コードとは何ですか？
- Q19, pdfとは何ですか？
- Q20, csvファイルとはどのようなものですか？

操作入力

- Q21, 担当者が急に退職しました。どのような手続きをとればよいですか？
- Q22, 急に退職した担当者のユーザIDとパスワードがわからないので、ユーザIDの削除ができないのですが？
- Q23, 担当者が変更になります。変更申請はどのように出すのですか？
- Q24, 担当者変更はメールアドレスの変更申請で対応できませんか？
- Q25, 登録完了後、会社名や電話番号が変更になりました。どのような手続きをとるのですか？
- Q26, 登録完了後、事情により名前が変わります。登録内容の変更はどのようにすべきですか？
- Q27, 初期パスワード変更の方法がわかりません。
- Q28, パスワードを設定するときのルールを教えてください。
- Q29, ユーザIDとパスワードを入力すると、「ログイン中にエラーが発生しました。～」という表示が出ます。
- Q30, 検収年月はどのように入力すればよいですか？
- Q31, 通知対象年月日と相殺年月はどのように入力すればよいですか？
- Q32, 複数のコマツグループの企業と取引しているので、検索すると何社も表示されますが、その中から1社を選んで抽出する方法はありますか？

サービスの概要・範囲

- Q33, ユーザIDの有効期限はどれくらいですか？
- Q34, パスワードの有効期限はどれくらいですか？
- Q35, 帳票はいつまで見ることができますか？(期限)
- Q36, 帳票が掲示されるタイミングはいつですか？
- Q37, 帳票掲示メールがまだ届いていないのにデータが完成しているようですか？
- Q38, 日曜、休日でも利用できますか？
- Q39, 紙もほしいので送ってください。
- Q40, 購買VAN、コマツEDIはこれで確認できないのでしょうか？
- Q41, 支払関係書類照会システムの画面を、もう少し使いやすくできませんか？

～ができない

- Q42, 担当者を変更したいが、一つしかメールアドレスがないため新しい担当者を登録できません。
- Q43, 追加申請の方法がよくわかりません。
- Q44, 新規利用申請をしたのに、ユーザID・パスワードが送られてきません。
- Q45, パスワード再設定の申請を出しても、メールが届きません。
- Q46, 登録したのに以前のデータが見られません。
- Q47, データ(pdfファイル)の印刷・保存ができません。
- Q48, 処理が途中で止まってしまいます。
- Q59, 納品日や個数を確認したいのですが、検収高明細にありません。
- Q50, 送られてきたメールが文字化けしていて、読めません。

1. 登録前のご質問: 操作・入力

Q1. 利用を始めるにはどのようにしたらよいでしょうか?

- A1. 弊社支払関係書類照会システムの各種お手続き用URL「支払関係書類照会システムのご案内」にある「新規登録」からお申し込み頂けます。

(<https://ssc2.komatsu.co.jp/>) “新規登録”

1. 登録前のご質問: サービスの概要・範囲

Q2. 利用申請の簡単な流れを教えてください。

- A2. ① 申し込み画面から登録の申請をしていただきます。
② 仮申請受付のメールが届きます。
③ ②において送られてきたURLより、本申請のお申し込みをしてください。
④ 数日後、本登録完了のメールが届きます。メールに記載されているユーザIDと初期パスワードを使ってログインし、任意のパスワードを設定して使用可となります。
※登録には10日前後のお日にちを頂く場合がございます。

Q3. 利用において制約事項はありますか?

- A3. セキュリティーを確保するため、必ず、**ご登録いただいた担当者様が操作**してください。
担当者様一人に対して、ひとつのユーザIDが発行されますので、
同じIDを使った複数の方のご利用はご遠慮願います。その他の詳細は
利用申請時に、画面の利用規約をご覧ください。

Q4. お知らせが毎回届くのですが、加入は強制ですか?

- A4. 「支払関係書類照会システム」への加入は強制ではございません。貴社のご事情によると思われるので、従来の紙をお送りする方法か、「支払関係書類照会システム」による閲覧かをお選びください。「支払関係書類照会システム」をご利用いただいた場合、紙の送付に比べ、より迅速な業務の遂行が可能になります。

Q5. 「支払関係書類照会システム」を利用するメリットを教えてください。

- A5. 紙を郵送する場合、前月分であれば、翌月の稼動8～9日目頃に発送致します。
「支払関係書類照会システム」では稼動5日目頃の朝には照会が可能ですので、
早期に情報が入手でき、業務の効率化が図れます。
また、データでの保存や、過去帳票の検索が可能になり、紙の紛失リスクが回避できます。

Q6. 確認する必要がある書類は、毎月、自分で画面を操作して探すのですか?

- A6. 新規データが作成されますと、その都度、自動配信メールにてご連絡致します。
よって、新規に追加された分のみご覧頂くのであれば、メールに記載されている帳票だけご確認ください。
また、支払関係書類照会システムへログイン頂きますと、全ての帳票のうち、直近3カ月に掲示された帳票が新着順に表示されます。過去の帳票については検索機能をご利用ください。

2. 登録時のご質問:用語

Q7. 貴社コードとはどのようなものですか?

- A7. 支払通知書の中央上に記載されている、貴社を表すコードです。
「99」からはじまる10桁の数字で、振込元や振込先が異なる場合、別のコードが発行されます。

Q8. 申請IDが送られてきました。これがユーザIDですか?

- A8. 仮申請受付時の申請IDは、弊社が申請の管理を簡単にするためのものです。
ユーザIDはご登録頂くメールアドレスであり、「登録完了のメール」で
初期パスワードと一緒に送られますのでご確認ください。

Q9. 申請IDはいつ使うものですか?

- A9. 申請状況について、お問い合わせいただくときに記載ください。
検索が容易になり、スムーズに回答することが可能になります。

2. 登録時のご質問:操作・入力

Q10. 利用したい場合、誰の名前で申請すればよいですか?

- A10. **実際に業務で操作される担当者様のお名前**で申請してください。メールアドレスが
会社または部署に一つしかない場合でも、代表者様ではなく担当者様でお願い致します。

Q11. 申請の入力を間違えました。

- A11. 弊社で管理している情報と相違するような内容であれば利用申請後にエラーメールが
届きます。この場合には申請受付が完了しておりませんので、再度申請をしてください。
申請受付後に、弊社では判断できないような、お名前の漢字、メールのアドレス等
個人情報の間違いにお気づきになった場合、速やかに文頭の連絡先までご連絡ください。
申請を取り消すことが可能です。

Q12. 一つの会社、あるいは一つの貴社コードで 複数の担当者を登録する事は可能ですか?

- A12. 登録される方が、それぞれ別のメールアドレスをお持ちであれば可能です。
「新規登録」より、追加の申請をしていただくこととなります。
その逆に、利用されていないIDがございましたら、削除申請をお願いいたします。

(<https://ssc2.komatsu.co.jp/>) “新規登録”

Q13. 申請のときの「送付元会社名」の欄は(株)小松製作所を 選択すればよいですか?

- A13. (株)小松製作所がグループ会社の支払業務を取りまとめておりますが、
この欄で選択いただくのは、実際にお取引をさせていただいている企業名です。

2. 登録時のご質問: ~ができない

Q14. 同じメールアドレスで複数の利用者を登録することが不可能とのことですが、アドレスが一つしかありません。利用者が複数いる場合どのように運用すればよいですか？

A14. 画面の操作は、お名前が登録されている方が行ってください。他の方は画面操作される方がダウンロードした書類をご覧頂く等の運用をお願い致します。

Q15. 追加の申請を出したいのですが、受付中で操作できません。

A15. 一回申請を頂くと、その申請が審査されている間はデータの矛盾が起きないように、追加の申請ができなくなります。先に出された申請の登録完了をお知らせするメールをお待ちください。登録が完了すれば追加申請可能です。

3. 登録後のご質問:用語

Q16. ユーザIDとはどのようなものですか？

A16. ご登録頂いているメールアドレスです。
これは、「支払関係書類照会システム」をご利用いただく権限がある方の操作かどうかを識別するためのIDです。そのため、ユーザ様一人に対し、ひとつだけユーザIDを発行いたします。

Q17. 初期パスワードと任意設定のパスワードの違いを教えてください

A17. 新規申込やパスワードの再設定をしていただくと、一番最初のみ、こちらでパスワードを決めて、メールで送信いたします。これが初期パスワードです。
次にこの初期パスワードでログインしていただくと、すぐにパスワードの変更が要求されます。ここでご自身で入力していただいたものが、任意設定のパスワードになります。

Q18. 弊社コードとは何ですか？

A18. お取り扱い頂いているコマツグループの企業を表す2桁のコードです。(例: 小松製作所「00」)
詳しくは、ユーザ登録完了のメールに添付されている”操作マニュアル”P14をご覧ください。

Q19. pdfとは何ですか？

A19. ご覧になりたい帳票を作っている形式になります。すべての帳票をこの形式で提供させていただきます。ファイルを読み込むためには専用のソフトが必要ですが、下記のURLより無料でダウンロードできます。
ソフトは、お使いのパソコンによっては最初から装備されております。

(http://www.adobe.com/jp/products/acrobat/readstep2.html?ogn=JP-gntray_dl_get_reader_jp)

Q20. csvファイルとはどのようなものですか？

A20. 検収高明細に限り、csvでの提供もさせていただいております。
中身は検収高明細のレイアウトをそのままCSVにしたものです。
EXCEL形式で保存する事が可能です。

3. 登録後のご質問: 操作・入力

Q21. 担当者が急に退職しました。どのような手続きをとればよいですか？

- A21. まず、後任者様について新規登録の申請を行い、IDを取得してください。後任者様の本登録完了のメールが確認できましたら、不正使用を防ぐため、できるだけ早期に、前任者様IDの削除申請をお願いします。削除を先にしてしまうと、一時的に担当者不在になります。そのまま帳票揭示日を迎えますと、紙の郵送に戻ってしまいますのでご注意ください。

Q22. 急に退職した担当者のユーザIDとパスワードがわからないので、ユーザIDの削除ができないのですが？

- A22. ユーザIDは弊社で確認できますので、メールでお問い合わせください。パスワードにつきましては確認できませんので、前任者様のIDを使ってパスワードの再設定を行ってください。※前任者様をご登録されているメールアドレスが既に削除されている場合、パスワード再設定のメールをお送りすることができません。その場合は文頭の連絡先にその旨をご連絡ください。そのメールをもって削除依頼とし、弊社にてユーザIDの削除を致します。

(<https://ssc2.komatsu.co.jp/>) “パスワードをお忘れになった場合/パスワードリセット”

Q23. 担当者変更になります。変更申請はどのように出すのですか？

- A23. ユーザIDは利用される方個人に対して発行させていただいたものです。担当者様が変わる場合には、後任者様のユーザIDを取得していただく必要がありますので、「新規登録」にて申請ください。前任者様がもうお使いにならない場合には、後任者様に本登録完了のメールが届き次第、「ユーザIDの削除」申請をお願いいたします。

Q24. 担当者変更はメールアドレスの変更申請で対応できませんか？

- A24. 上記23の理由により、後任者様の「新規登録」をお願い致します。メールアドレスの変更は、会社名の変更でドメインが変わる場合、お名前が変わり、メールアドレスも変更になる場合など、担当者様が別の方に変わらない場合のみ、受け付けさせていただきます。

Q25. 登録完了後、会社名や電話番号が変更になりました。どのような手続きをとるのですか？

- A25. 直接、お取り引きされている工場・営業拠点などにご連絡ください。

Q26. 登録完了後、事情により名前が変わります。登録内容の変更はどのようにすべきですか？

- A26. 全て、個別にご相談いただきます。まずは文頭の連絡先にご連絡ください。

Q27. 初期パスワード変更の方法がわかりません。

- A27. 支払関係書類照会システム ログイン画面への入力順序に沿って変更ください。
①ユーザID(メールアドレス)を入力します。
②送られてきた初期パスワードを入力します。画面が切り替わります。
③設定したいパスワードを入力します。
④設定したいパスワードをもう一度(「パスワードの確認」欄へ)入力します。

詳しくは、ユーザ登録完了のメールに添付されている“操作マニュアル”P2をご覧ください。

Q28. パスワードを設定するときのルールを教えてください。

- A28. ・6～16桁(半角)で設定してください。
・数字(0～9)、英大文字(A～Z)、英小文字(a～z)、“/”を除く英記号(@\$%など)が使えます。
・過去1年の間に設定したパスワードは使用できません。
・パスワードの有効期間は180日となります。

Q29. ユーザIDとパスワードを入力すると、「ログイン中にエラーが発生しました。～」という表示が出ます。

- A29. 「ログイン中にエラーが発生しました。指定したユーザ名またはパスワードが無効です。」と表示される場合、下記の原因が想定されます。それぞれご対応ください。
- ・ユーザID(メールアドレス)が未登録である。……………新規登録を行ってください。
 - ・ユーザID(メールアドレス)の入力が間違っている。…再度入力内容をご確認ください。
(ご不明な場合は、文頭の連絡先へ問い合わせください。)
 - ・パスワードが間違っている。……………再度入力内容をご確認ください。
(ご不明な場合は、パスワードリセットを行ってください。)
 - ・パスワードの入力を5回以上間違えてしまった。……………パスワードリセットを行ってください。

(<https://ssc2.komatsu.co.jp/>) “新規登録” “パスワードをお忘れになった場合/パスワードリセット”

Q30. 検収年月はどのように入力すればよいですか？

- A30. 月初に完成した検収関係書類は前月検収分になります。
例: 2015年3月月初に、帳票揭示のメールが届いた場合
2015年2月検収分のデータになりますので、「2015」「02」と、入力欄にあわせて入力します。
(from / to 両方、またはどちらかの入力が可能です。)

Q31. 通知対象年月日と相殺年月はどのように入力すればよいですか？

- A31. ・支払通知書については、通知対象年月を検索条件に指定頂けます。
例: 2015年3月月初に、帳票揭示のメールが届いた場合
通知対象年月である、「2015」「03」と、入力欄にあわせて入力します。
(from / to 両方、またはどちらかの入力が可能です。)
- ・相殺関係書類については、相殺年月を検索条件に指定頂けます。
例: 2015年3月に相殺予定の帳票を検索する場合
相殺年月となる、「2015」「03」と、入力欄にあわせて入力します。
(from / to 両方、またはどちらかの入力が可能です。)

Q32. 複数のコマツグループの企業と取引しているので、検索すると何社も表示されますが、その中から1社を選んで抽出する方法はありますか？

- A32. データ抽出時(詳細検索)に弊社コードで指定してください。また、新着一覧画面で何社も表示されてしまった場合も、弊社コードの左の▲▼(三角)でソートしていただくことによって、整理できますのでご利用ください。

3. 登録後のご質問: サービスの概要・範囲

Q33. ユーザIDの有効期限はどれくらいですか?

A33. 1年以上ログイン実績のないユーザー様はユーザIDが失効致します。
定期的なシステムへのログイン及び帳票のご確認をお願い致します。

Q34. パスワードの有効期限はどれくらいですか?

A34. 設定から180日です。180日前であっても任意に変更可能で180日を越えると変更要請が出ます。パスワード変更がうまくいかず「指定したユーザ名またはパスワードが無効です。」と表示されてしまった場合は、パスワードの再設定を申請してください。

(<https://ssc2.komatsu.co.jp/>) “パスワードをお忘れになった場合/パスワードリセット”

Q35. 帳票はいつまで見ることができますか? (期限)

A35. 現在はまだ閲覧期限は設けておりません。システムにご登録いただいた月の翌月以降作成されたデータはすべてご覧いただけます。
ただし、今後データの量が増えていくにつれて期限を設けさせていただく可能性がございます。
期限を設けさせていただく場合、メールや支払帳票照会システム内の“コマツグループからのお知らせ”にてお知らせ致します。

Q36. 帳票が掲示されるタイミングはいつですか?

A36. 前月お取り引き(検収)分につきましては、お取り引き(検収)翌月の稼働5日目頃の朝に掲示され、メールにてお知らせいたします。
当月計上・当月支払分につきましては、月末に掲示され、メールでお知らせします。
帳票を掲示する日程の詳細は、支払帳票照会システム内の“コマツグループからのお知らせ”の“支払関係書類掲示日のご連絡”をご覧ください。

Q37. 帳票掲示メールがまだ届いていないのにデータが完成しているようですが?

A37. 「支払関係書類照会システム」では、最後に作成される支払通知書が完成・掲示された時点で、メールを送信させていただきます。
多少の時差はご容赦ください。

Q38. 日曜、休日でも利用できますか?

A38. 原則として、日曜・休日のご利用も可能です。システムの停止が事前に判明している場合は支払帳票照会システム内の“コマツグループからのお知らせ”にてご連絡させていただきます。

Q39. 紙もほしいので送ってください。

A39. 支払関係書類照会システムをご利用いただく場合、紙の郵送は停止させていただいております。
パソコンの操作に自信がない方でもサポートさせていただきますのでメールで文頭の連絡先までご一報ください。

Q40. 購買VAN、コマツEDIはこれで確認できないのでしょうか？

A40. 大変申し訳ございませんが、本サービスでは提供しておりません。
購買VAN、コマツEDI についてのお問い合わせは、弊社調達本部までご連絡ください。

Q41. 支払関係書類照会システムの画面を、もう少し使いやすくできませんか？

A41. パッケージをそのまま利用しているため、細部の変更は難しくなっております。
少々使いづらい点もあると思いますが、ご了承ください。ご利用におかれまして
ご意見、ご要望等がございましたら、今後の改善案とさせていただきますので
文頭の連絡先までご連絡ください。

3. 登録後のご質問: ~ができない

Q42. 担当者を変更したいが、一つしかメールアドレスがないため新しい担当者を登録できません。

A42. フリーメールなどで新規にメールアドレスを取得していただくか、
文頭の連絡先にご事情をメールで相談ください。

Q43. 追加申請の方法がよくわかりません。

A43. 「コードの追加／削除」メニューをお選び頂き、ユーザID及びパスワードを入力しログイン後、
追加したい取引先とその取引先で使用されている貴社コードを入力してください。
追加登録の完了メールが届きましたら、ご自身のユーザIDに貴社コードが追加されます。
※次回発行の帳票より閲覧可能です。

(<https://ssc2.komatsu.co.jp/>) “コードの追加/削除”

Q44. 新規利用申請をしたのに、ユーザID・パスワードが送られてきません。

A44. ユーザIDとパスワードは、2回目に届く「本登録完了のメール」に記載されています。
メールが届かない場合には文頭の連絡先にお問い合わせ下さい。

Q45. パスワード再設定の申請を出しても、メールが届きません。

A45. SPAMメール対策などの貴社のセキュリティで、止まってしまうことがあります。
お手数ですが、貴社にて設定をご確認ください。
また、このメールには時間制限がありますので、時間が過ぎてしまった場合、
もう一度、最初の変更申請からやり直してください。

Q46. 登録したのに以前のデータが見られません。

A46. 「支払関係書類照会システム」で見られるものは、登録以降に作成されたデータです。
登録以前のもものはご覧になれませんので、すでに郵送された紙をご覧ください。

Q47. データ(pdfファイル)の印刷ができません。

- A47. pdfを開いた状態で印刷しようすると、環境によっては、ファイル名が長すぎてエラーが表示されることがあります。お勧めする手順としては下記の通りです。
- ①データをローカル(ご自身のパソコンのデスクトップやファイルなど)に保存
 - ②保存するときにデータの名称を短くてわかりやすいものに変更(末尾の.pdfは変えない)
 - ③保存したデータを新たに開いて印刷

Q48. 処理が途中で止まってしまいます。

- A48. 検索した条件に対するデータが多すぎたり、毎月のデータが完成した直後で、多くのユーザ様がログインされる時期におこる可能性があります。
- ①検索条件をさらに絞り込む
 - ②少し時間がたってから操作する
 - ③直接開かずに、ローカル(ご自身のパソコンのデスクトップやファイルなど)に保存した後開くなどの方法でご対応ください。

Q49. 納品日や個数を確認したいのですが、検収高明細がありません。

- A49. 上記項目は、弊社調達本部のサービスである「コマツEDI(集配信システム)」にて発行された帳票に記載されております。そちらに登録いただいている場合、私ども経理部の「支払関係書類照会システム」では検収高明細が発行されません。EDIでご確認ください。

Q50. 送られてきたメールが文字化けしていて、読めません。

- A50. 文頭の連絡先にメールでご連絡ください。