

SAP Business Network

SAPカスタマーサポートへのお問合せ手順書

2026年 10月 5日

富士フイルムビジネスエクスパート株式会社
購買エンジニアリング部

改訂履歴

作成日	Ver	内容	備考
2026/10/5	1.0	全面改訂	

本資料について

SAP Business Networkの使い方について、ご不明点がある場合のお問合せ手順をご説明します。

SAPカスタマーサポートでは、アカウント種別（エンタープライズアカウント（EA）／スタンダードアカウント（SA））により、対応できるお問合せ内容が異なります。

下記をご確認いただき、お問い合わせいただくようお願いいたします。

お問合せ内容	エンタープライズアカウント（EA）	スタンダードアカウント（SA）
各種設定変更	○	×
パスワード変更など	○	×
稼働後の各種オペレーション	○	×
SAP Aribaからのご請求	○	×
システムエラーなどの不具合など	○	○

※本資料は、作成日時点の情報に基づいて作成しています。そのため、記載内容や名称等が変更されている場合があります。あらかじめご了承ください。

SAPカスタマーサポートへのお問合せ手順（1/5）

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 - 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

1. SAP Business Network
(<https://supplier.ariba.com>)
にサインイン後、ホーム画面の右上の
ヘルプ ? のアイコンをクリックします。

■サインインできない場合

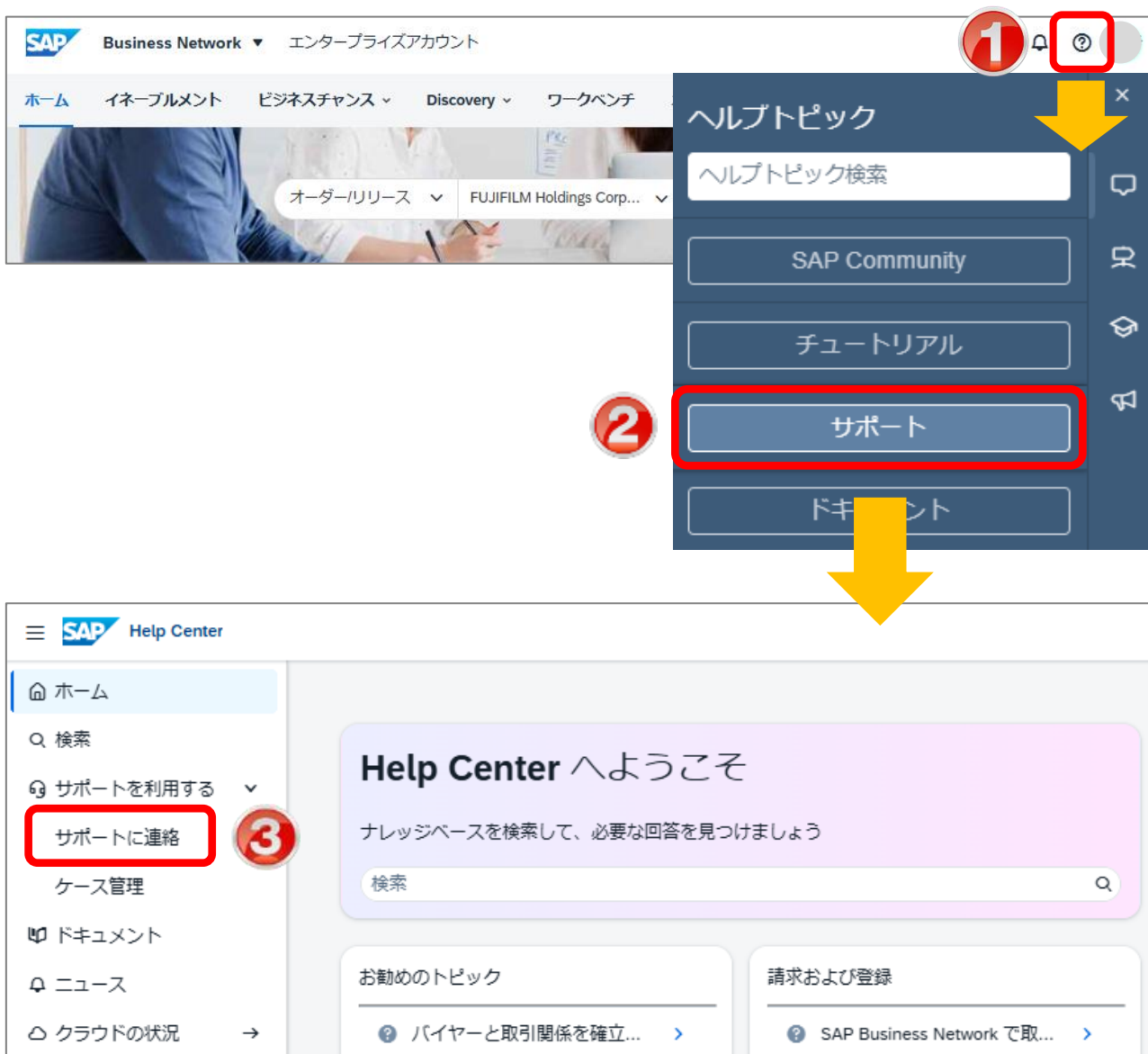
サインインしなくてもヘルプセンターへの
アクセスは可能です。

SAP Business Network
(<https://supplier.ariba.com>)
にアクセスし、トップページの右上の
ヘルプ ? 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」をクリックします。

3. 「サポートに連絡」をクリックします。

※サインインしないでアクセスした場合は
操作方法が異なります。
画面に沿って操作してください。



SAPカスタマーサポートへのお問合せ手順（2/5）

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 - 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

4.【手順1】画面でお問合せ内容を入力します。

5.「次へ」をクリックします。

※お問合せ内容を入力すると「次へ」ボタンが表示されます。

6.「次の手順」をクリックします。

※サインイン状況と問い合わせ内容により、質問が数回表示される場合があります。いずれかの回答を押してください。
生成AIで表示しているため、必ずしも適切な選択肢を表示出来ません。
よくわからない場合は、何でもいいのでいずれかのボタンを押してください。
最後に「次の手順」が表示されます。

FUJIFILM Holdings Corporation 5

SAPカスタマーサポートへのお問合せ手順（3/5）

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 - 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

7. 【手順2】の画面に前ページで入力したお問合せ内容に関連するFAQが表示されます。
画面の下までスクロールして「次へ」をクリックします。

8. 【手順3】の画面に遷移するので、必要事項を入力してください。

※「*」が付いている項目は入力必須です。

9. 入力が完了したら「次へ」をクリックします。

手順2 リソース

SAP Business Network 請求の支払方法を教えてください。
SAP Business Network 請求の支払方法を教えてください。 サプライヤ料金を支払うには、アカウントの管理者であるか、[プレミアムメンバーシップおよびサービス管理] 権限を持っている必要があります。 サプライヤ料金の支払いには、以下の方法を使用することができます。 クレジットカード: SAP では、Visa、Mastercard、アメリカン・エクスプレスを使用できます。 クレジットカードの自動支払いについて確認するには、こちらをクリックして

請求書を作成する方法を教えてください。
質問 請求書を作成する方法を教えてください。 回答 請求書を作成して提出するには、最初に顧客との取引関係を確立する必要があります。 その上で、どの種類の請求書を作成するのかが決定する必要があります。 Ariba Network では、以下の3種類の請求書を作成することができます。 注文書あり請求書、その他手数料、割引、支払条件、およびコメントを追加する

取引活動レポート (TAR) としきい値レポートはどこにありますか?
取引活動レポート (TAR) としきい値レポートはどこにありますか? クリックします。 [請求書] をクリックします。 [未処理] または [完了] をクリックします。 [さらに表示] (3つのドットのアイコン) をクリックします。 レポートが Excel スプレッドシートでダウンロードできます。

SAP Business Network の使用料金の支払いはいつ発生しますか?
SAP Business Network には使用料金がかかりますか。 SAP Business Network 下の情報を参照してください。 会社が初めてサプライヤとして登録したアカウントは、使用状況に基づいて課金対象となります。 課金が適用されます。 合計 5 件のドキュメント (注文書、請求書および

エンタープライズアカウントとスタンダードアカウントの違いは?
エンタープライズアカウントとスタンダードアカウントの違いは? エンタープライズアカウントとスタンダードアカウントの違いは? 注文書 (PO) および請求書をやり取りするサプライヤは、エンタープライズアカウントを使用していると考えられます。 どちらのアカウントであるかを登録方法によって異なります。 以下の表は、アカウントの登録方法によって異なります。 以下の表は、アカウントの登録方法によって異なります。

AI で作成されました。

次へ

手順3 詳細を確認

件名:*

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。*

請求登録

残り 2995 文字です

上位推奨事項:

- ① 注文書あり請求書を作成する方法を教えてください。
- ② 請求書を作成する方法を教えてください。

問題を確認:*

問題領域を選択:*

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か?*

次へ

SAPカスタマーサポートへのお問合せ手順（4/5）

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 - 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

10. 【手順4】の画面に遷移します。
メールでの回答希望の場合は、
「Webフォーム」をクリックして必要
事項を入力し、「提出」をクリックし
ます。

11. 電話での回答希望の場合は、
「電話を依頼」をクリックして必要
事項を入力し、「電話サポートを
受ける」をクリックします。

※「*」が付いている項目は入力
必須です。

手順4 連絡先オプション

10

Web フォーム
推奨

連絡先登録できるよう、この電子メールを許可リストに追加してください。
itsm.notification-service@sap.com

名*
姓*
ユーザー名:
電子メール*
電話番号* 内線番号:
アカウント ID*
AN

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、サポートの通話と録音/記録される場合があります。

☐ 同意する*

提出

注: 収集された情報は、SAP のプライバシーポリシーおよび使用条件に従って、サポート向上とトレーニングの改善、技術的な問題の解決のサポート、製品およびサービスの改善のために使用されます。

サポートのための電話、チャットおよび電子メールのやり取りには、翻訳サービスが使用される場合があります。

手順4 連絡先オプション

11

電話を依頼
推定待ち時間: 2分
推奨

名*
姓*
ユーザー名:
電子メール*
電話番号* 内線番号:
アカウント ID*
AN

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

注: 収集された情報は、SAP のプライバシーポリシーおよび使用条件に従って、サポート向上とトレーニングの改善、技術的な問題の解決のサポート、製品およびサービスの改善のために使用されます。

サポートのための電話、チャットおよび電子メールのやり取りには、翻訳サービスが使用される場合があります。

お問合せ内容により
「Webフォーム」もしくは
「電話を依頼」のみ表示
される場合があります。

「電話番号」入力の際は市外局番
頭の「0」は入力不要
例) 090-1234-5678の場合
国番号: +81 90-1234-5678
番号の確認: 90-1234-5678

SAP Business Networkに
ログインしてからこの画面にアクセ
スした場合、アカウントIDは自動
設定されます。

SAPカスタマーサポートへのお問合せ手順（5/5）

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 - 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

12. ケースが提出された旨の画面が表示され、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。

サポート担当者より、メールもしくはお電話にて、折り返しご連絡いたします。

※通知メールにはケース番号が記載されています。お問い合わせ状況確認や当社ヘルプデスクとのやり取りの際に必要な場合がありますので、大切に保管してください。



<通知メール>



