

## DHL ウェブ SHIPPING の FAQ (よくある質問)

### DHL ウェブ SHIPPING ご登録の前に

▶ **ウェブ SHIPPING の利用には料金がかかりますか？**

いいえ、ウェブ SHIPPING は無料でご利用いただけます。

▶ **ウェブ SHIPPING はどのように申し込めば利用できますか？**

DHL ウェブ SHIPPING ログインページから初期登録を行ってください。初期登録が完了すればその場でご利用いただけます。

▶ **ウェブ SHIPPING を利用するには何が必要ですか？**

ご利用の前にまずウェブ SHIPPING への登録が必要です。登録に必要なものは下記のとおりです。

輸出用 DHL アカウント番号(58 で始まる 9 桁のアカウント番号)

お客様の使用可能な E メールアドレス

インターネットにアクセスできる環境下の PC。ブラウザはインターネットエクスプローラー 5.5 以上を推奨、「Java script」「Cookie の上書き」が有効であること。(ポップアップブロックは無効にしてお使いください)

レーザープリンタ

▶ **運送状をレーザープリンタではなく、インクジェットプリンタで印刷してはいけませんか？**

ウェブ SHIPPING の書類印刷には、レーザープリンタのご利用を推奨しています。ウェブ SHIPPING の運送状では、運送状番号等のデータがバーコード化されており、DHL 施設内の各チェックポイントでスキャンを行っています。インクジェットプリンタで印刷されたバーコードの場合、機械が読み取れないことがありますので、レーザープリンタをご利用いただけますようお願い致します。

▶ **社内で既にウェブ SHIPPING を利用している者がいます。同じ DHL アカウント番号で既にウェブ SHIPPING を登録し使用している者とは別に、新規で自分の E メールアドレスでユーザー登録することはできますか？**

はい、異なる E メールアドレスをご用意いただければ、同じ DHL アカウント番号でもそれぞれ別のユーザー ID (E メールアドレス) でご登録いただけます。

▶ **社内で既にウェブ SHIPPING を利用している者がいます。同じユーザー ID (E メールアドレス) で複数人同時にウェブ SHIPPING を利用する事はできますか？**

はい、同じユーザーID に複数人同時にアクセスしてご利用いただけます。

- ▶ウェブ SHIPPING にログインするには、Eメールアドレスとパスワードを入力しなければならないようですが、どのように設定するのでしょうか。

まだウェブ SHIPPING の初期登録がされていない場合は、まず初期登録をお済ませください。

ウェブ SHIPPING の登録は、DHL アカウント番号を取得する際の登録とは異なります。

- ▶登録完了はどのように知る事ができますか？

DHL ウェブ SHIPPING への登録が完了しますと、自動的に「SHIPMENTの作成: 発送人/受取人様」画面が表示されます。追って別途Eメールにて登録が完了したことをお知らせいたします。

#### DHL ウェブ SHIPPING 初期登録時のエラー

- ▶登録画面できちんと入力しているのに「 の項目が正しくありません。」と表示されます。

日本語あるいは全角文字が入力されている可能性があります。コンマやスペースを含め入力文字はすべて半角英数でお願い致します。

- ▶登録画面で最後に「申し訳ございません、現在お客様のリクエストを処理することができません。」というエラーが表示されます。

DHL アカウント番号をお確かめの上、もう一度ご入力ください。あるいは全角文字が入力されていないか再度ご確認ください。

#### DHL ウェブ SHIPPING ログイン時のエラー

- ▶「ウェブ SHIPPING のログインページが見つかりません。」と表示されます。

下記リンクからログインしてください。

<https://webshipping.dhl.com/wsi/DisplayCountryListServlet?moduleKey=DisplayCountryList>

「Country」は Japan を指定してください。

- ▶正しいEメールアドレスとパスワードを入力しているにも関わらず、ウェブ SHIPPING にログインすることができません。

正しく入力しているのにも関わらずログインできない場合は、システムの障害が考えられます。少し時間を置いて再度ログインしてください。それでもログインできない場合は eCom ヘルプデスクまでご連絡ください。

▶ **パスワードを忘れてしまって、ウェブ SHIPPING へログインできません。**

ウェブ SHIPPING のログイン画面の「パスワードをお忘れですか？」をクリックし、Eメールアドレスを確認後送信してください。DHL より Eメールにてパスワードをご案内いたします。

## DHL ウェブ SHIPPING の機能について

▶ **印刷した後に、運送状内容に変更が出ました。訂正したいのですが。**

一度運送状番号を取得した運送状データは、訂正する事ができません。運送状自体を作り直す必要があります。「追跡/シッピング・集荷履歴」から訂正したい運送状データをコピー後、訂正箇所を修正し、再度運送状データを送信して新しい運送状番号を取得してください。

▶ **いつもと違う発送人住所と輸出用アカウント番号で発送できますか？**

はい、通常通りウェブ SHIPPING にログインしていただき、左側にあるインデックスの「住所録の管理」から新しく発送人を追加して、運送状の作成を行ってください。

▶ **運送状上の発送人住所とは違う住所に集荷をお願いすることはできますか？**

はい、運送状作成時に「サービスオプション」画面で表示されている「集荷」の住所をご希望の集荷先住所に変更してください。集荷先の郵便番号、電話番号、担当者名も必ず変更願います。

集荷先住所の登録保存はできませんので、集荷依頼を行う度に入力していただけますようお願いいたします。

集荷依頼締切時間はご住所により異なります。今回の集荷先住所での集荷締切時間をご確認の上、送信してください。

▶ **現金着払いで発送することはできますか？**

いいえ、現金着払いの場合はウェブ SHIPPING で運送状を作成いただくことはできません。従来どおり 3 枚複写の運送状をお使いください。

▶ **先日発送した受取人様に再度貨物を発送したいのですが、簡単に運送状を作成する方法を教えてください。**

ウェブ SHIPPING で以前作成した運送状の内容をコピーして、新たに運送状を作成することが可能です。ログイン時に「ログインページ」で「追跡/シッピング・集荷履歴」を選んでログインし、該当する運送状番号の右にある「コピー」(ボタン)をクリックしてください。ただし、100 日以上前に作成された発送データは、履歴データが消去されてしまうためデータをコピーすることはできません。

▶ **DHL ウェブ SHIPPING にて行った集荷依頼に関するお問い合わせは、どこにすればよいでしょうか？**

専門のヘルプデスク・スタッフがご質問にお答えします。 eCom ヘルプデスク  
0120-70-9570(月-金:9:00-17:45 祝日除く)

## DHL ウェブ SHIPPING の住所録について

▶ **発送人・受取人様住所は何件登録できますか？**

発送人・受取人様それぞれ 300 件までご登録いただけます。

▶ **事務所や事業所を移転するのですが、登録住所の変更はどうしたら良いですか？**

通常通りウェブ SHIPPING にログインしてください。左側にあるインデックスの「登録内容の更新」から登録住所を変更できます。なお、住所録に複数の発送人住所を登録している場合は「住所録の管理」から他の発送人住所も変更してください。  
ご住所変更の場合、集荷依頼の設定も変更が必要な場合があります。集荷依頼締切時間はご住所により異なります。新しいご住所での集荷締切時間をご確認の上、初期集荷依頼の設定も変更してください。

## 運送状作成時のエラー

▶ **「発送人/受取人」画面から次へ進みません。**

ブラウザの設定にて、ポップアップをブロックする設定になっていましたと、次へ進めません。解除していただくようお願いいたします。

「郵便番号」欄に必須項目の\*印はついておりませんが、仕向け国によって郵便番号が必須な場合があります。郵便番号の有無に関して、今一度受取人様にご確認ください。住所はすべて半角英数で入力してください。

▶ **「内容明細の項目が正しくありません。」と表示されます。**

「内容明細」欄で改行されていないかどうかご確認ください。ウェブ SHIPPING は改行コードに対応していないため、フィールド内で改行するとエラーになってしまいます。改行せずにご入力いただけますようお願い致します。内容明細はすべて半角英数で入力してください。

▶「サービスオプション」画面から次へ進みません。

「集荷」の「合計重量」欄に重量が入力されているかどうかご確認ください。「貨物の詳細」画面の「個数」欄とは別に、再度合計重量を入力する必要があります。

▶「申し訳ございません、現在お客様のリクエストを処理することができません。」と表示されます。

「編集」ボタンをクリックし、「発送人/受取人」画面に戻ってください。受取人住所の国名、都市名、郵便番号の入力内容を再度ご確認ください。仕向け国によっては郵便番号が必須場合があります。郵便番号が不明な場合は受取人様にご確認願います。

▶「貨物の詳細」画面の「梱包タイプ」は何を選んだら良いか分かりません。

貨物の荷姿や内容物から次のいずれかをお選びください。

Express Flyer	DHL のビニール袋で発送する場合。
Express Envelope	DHL の厚紙封筒で発送する場合。 <b>書類のみ</b>
DHL JUMBO BOX (*)	「DHL ジャンボボックス」で発送する場合。
Other DHL Packaging	「DHL ジャンボボックス」や「DHL ジャンボジュニア」以外で DHL ロゴが印刷されている箱で発送する場合。
Your Packaging	お客様が用意した箱や袋で発送する場合。
DHL JUMBO JUNIOR (*)	「DHL ジャンボジュニア」で発送する場合。

(\*) 貨物扱いのため、インボイスが必須となります

## 運送状印刷時のエラー

▶今日発送したいのに、印刷したら運送状の日付が今日ではないのですが。

「サービスオプション」画面で画面をスクロールした際にシippメント出荷日の日付が変更されてしまった可能性があります。お手数ですが「追跡/シippメント・集荷履歴」より運送状データをコピーして運送状を作り直してください。

集荷依頼も別の日付でいただいている可能性があります。「追跡/シippメント・集荷履歴」の「集荷情報の詳細を見る」から集荷依頼日を確認し、日付が異なる場合は別途集荷依頼も再送してください。また異なる日付の集荷依頼はキャンセルしてください。

▶ **貨物を発送するのにインボイスが出てきません。**

「荷物の詳細」画面の申告価格の右にある「貨物(書類以外)の場合は有償無償に係わらずチェックしてください。」欄にチェックを入れていただいておりますでしょうか。未チェックの場合は書類扱いとなりインボイスを印刷できません。

インボイスを作成するには運送状の作り直しが必要です。「追跡/シッピング・集荷履歴」から運送状データをコピーし、訂正箇所を直して運送状自体も再度作成してください。

▶ **印刷ボタンを押しても印刷できません。**

プリンタがパソコンあるいはネットワークに接続されているかご確認ください。またプリンタの電源が入っていることを確認してください。

ブラウザ上のポップアップブロックが機能して印刷画面を自動的に削除している可能性があります。その場合はポップアップを許可するリストに DHL ウェブ SHIPPING を追加してください。