

MAERSK LINE よくあるご質問について



平素より大変お世話になっております。

日頃お客様から様々なご意見やご要望を頂戴しており誠にありがとうございます。

マースクラインからご案内させていただきます。

最終更新日

2018年9月10日



Ref お客様の声 :

マースクラインから :

1 Web上のトラッキングシステムが
使いにくい

ご不便おかけしまして誠に申し訳ございません。これまで使いにくい等のお声を多数頂戴しておりましたので、新しいウェブサイトに移行させて頂きました。トラッキングの方法についての詳細は以下ご参照下さい。

<https://www.maersk.com/tracking>より弊社オンラインサービスサイトにお入り頂きまして、該当のB/L ナンバーかコンテナナンバーをご入力頂きますと、現在の貨物動静をご覧頂けます。船のマークがついているポイントが現在地となります。
もしご不明な点等御座いましたら、カスタマーサービス担当までご連絡頂けますと大変幸甚です。

2 Web上で日本語のローカル情報が
とりにくい

ご不便おかけしまして誠に申し訳ございません。これまで使いにくい等のお声を多数頂戴しておりましたので、こちらにつきましても新しいウェブサイトに移行させて頂きました。トラッキングの方法についての詳細は以下ご参照下さい。

<https://www.maersk.com/local-information/japan/important-information>より弊社オンラインサービスサイトにお入り頂きまして、Local customer advisory以下、右横のそれぞれの該当項目の+の印を広げて頂きますと様々な情報にアクセス頂けます。
もしご不明な点等御座いましたら、カスタマーサービス担当までご連絡頂けますと大変幸甚です。

3 ブッキング訂正・書類の取り出しなどが
わかりにくい

ブッキングの訂正・書類の取り出し方法についての詳細は以下ご参照下さい。

<https://www.maersk.com/shipmentbinder/>より弊社オンラインサービスサイトにアクセス頂きまして、B/L ナンバーをご入力頂きますと該当ブッキングナンバーが出て参りますので、そちらから右横のブッキング訂正のボタンをクリックして進んで頂けます。書類の取り出しについては上のドキュメントのタブよりお入り頂きましてご確認頂けます。

<http://www.toyoshingo.com/maersk/notice.php>上で日本語ガイドもご用意しております。
もしご不明な点等御座いましたら、カスタマーサービス担当までご連絡頂けますと大変幸甚です。

Ref お客様の声 :

マースクラインから :

4 担当営業ににももっとトラブルに関与してほしい
 貴重なご意見、誠に有難う御座います。マースクラインではお見積り以降、ブッキングよりお船積み完了までカスタマーサービスが責任を持って対応させていただきますので、どうぞ何なりとお申し付け下さいませ。営業担当はお見積り、ご契約まで責任を持って対応させていただきます。

5 バックオフィスの実務部門（ブッキング、ドキュメント、ファイナンス）の連携を良くしてほしい
 ご不便おかけしまして誠に申し訳ございませんでした。ブッキング、ドキュメントについてはこれまでブッキング部門は中国、ドキュメント部門はインドに分かれて設置されておりましたが、お客様からの貴重なお声を反映させて頂きまして、現在は全て中国に統一させて頂いておりますので、これまでより連携を取ってご手配を進めさせて頂けるようになりました。財務部門についても同様中国に設置しております。
 もし、またご不便をおかけするような事が万が一御座いましたら、お手数ですが、お近くのカスタマーサービスまでお申し付け下さいませ。至急対応させていただきます。

6 積み替えのトラブルが多い
 ご迷惑をおかけいたしまして申し訳ございません。積み替え港の状況、（港の込み具合、バースの状況など）や、積載貨物の状況などにより、積み替え予定の急な変更を余儀なくされる場合がございます。変更の情報をなるべく早くご案内させて頂きたいと思っておりますので、弊社のオンラインサービスサイトの自動配信サービスをぜひご利用ください。到着日の変更、本船の変更などがありましたらご連絡をさせていただきます。
<http://www.toyoshingo.com/maersk/notice.php>上で日本語ガイドもご用意しております。何卒よろしく願いいたします。

Ref お客様の声 :

マースクラインから :

7 急なスケジュール変更が多く、
わかりにくい

ご不便おかけしまして誠に申し訳ございません。荒天によるスケジュール変更、弊社の本船入れ替え等によりやむを得ずスケジュールが変更になる場合が御座います。そういった場合にお客様方に一刻も早く変更の情報をお届けする為に、オンラインサービスサイトでETA Change Notificationという機能を更に強化させて頂きました。以下詳細ご参照下さい。

<https://www.maersk.com>より弊社オンラインサービスサイトにお入り頂きまして、一番上中ほどの船積み管理を広げて頂きますと通知という項目が出て参ります。そちらをクリックして頂きまして、Notificationの画面に入り、Create New Notificationよりお進み下さい。

<http://www.toyoshingo.com/maersk/notice.php>上で日本語ガイドもご用意しております。ご不明な点等御座いましたら、どうぞお気軽にお近くのカスタマーサービスまでお問い合わせ下さい。

8 Arrival noticeとInvoiceを同時に送信し
てほしい

ご不便をおかけしまして誠に申し訳ございません。送付のタイミングのずれを少しでも短くすべく、関係部署との連携を日々確認し、改善に努めております。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解頂きますようお願いいたします。

9 Arrival noticeとInvoiceを指定業者に送
信してほしい

ご不便をおかけしまして誠に申し訳ございません。Arrival NoticeはConsignee様およびNotify Party様にお送りしております。また、InvoiceはConsignee様のみにお送りしております。もしConsignee様あるいはNotify Party様以外の方が受領をご希望の場合、誠に恐れ入りますがConsignee様あるいはNotify Party様までお問合せください。

Ref お客様の声 :

マースクラインから :

10

輸入貨物で、横浜・東京間の回漕が依頼性なのが不便・自動化してほしい

ご不便をおかけしております。誠に申し訳ございません。横浜に少しでも長く蔵置させていただくことで慢性的な東京港での混雑を出来る限り回避し、コンテナお引き取りの支障を軽減するべく現行の形態を取っております。引き続き状況を注視しながら、関連各所と連携して改善を模索してまいります。

11 B/Lの間違が多い

ご不便をおかけしまして誠に申し訳ございません。B/Lの情報はEDI(電子情報)でいただいております。基本的にはそのまま反映されますが、船社としてB/L面上に記載できない事項などは削除させていただいております。どのような項目、箇所がご希望と違うのか詳細につきましては、大変お手数ですが、その都度具体的にカスタマーサービスまでお問合せいただけますようお願いいたします。

12

急ぎの時は電話でブッキングを受付けてほしい

誠に申し訳ございません。大変恐縮ですが、現在電話での受付は終了させて頂いております。全てオンラインサービスサイトでの登録をお願いしております。オンラインサービスサイトでご登録頂きますと通常1時間以内にブッキングナンバーをご返信をさせていただきますので是非ご活用下さい。万が一システム上で何かご不便が生じているような場合についてはお手数ですが、別途カスタマーサービス担当までお電話下さい。こちらでサポートさせていただきます。