

ライブチャットご利用ガイド

いつもマースクのサービスをご利用いただきありがとうございます。

弊社では、お客様のニーズに合わせた様々なツールにてサービスをご提供しております。

ライブチャットについて、ご案内申し上げます。

はじめに

本サービスをご利用の際は、User ID とパスワードでログインが必要です。ユーザー登録が未だの方は、別途登録ガイドをご参照の上、ユーザー登録を完了させてください。対象ブラウザは Google Chrome, Microsoft Edge, Fire fox の最新版です。

内容

1	ライブチャット紹介	2
1.1	ログアウト状態でのお問い合わせ方法	2
1.2	ログイン後のお問い合わせ方法	4

1 ライブチャット紹介

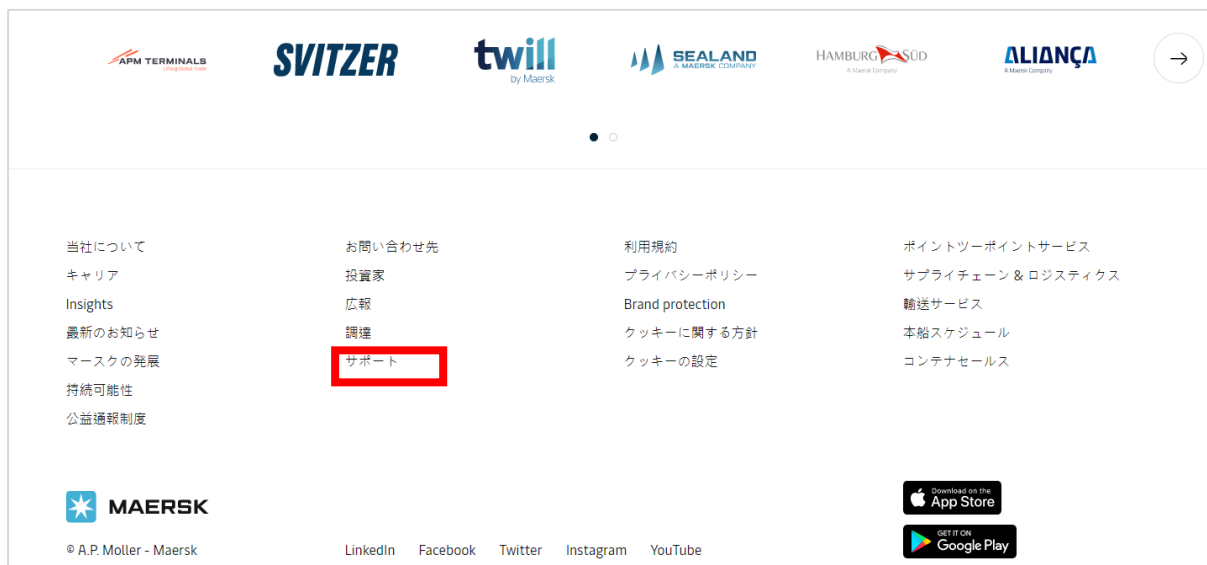
疑問やお困りごとをチャットにお問い合わせいただくと、自動診断し回答いたします。

- 24 時間 365 日いつでもご利用可能
- 即時の応答が可能
- ウェブ検索方法や情報の提出方法などの確認が可能。

1.1 ログアウト状態でのお問い合わせ方法

ログインできないなどのテクニカルな問題から、ブッキング/ブッキング変更方法などの多岐にわたるお問い合わせをいただけます。

ログインせずに maersk.com 画面一番下に「サポート」をクリック



- ① 次の画面に一番下の「オンラインチャット」を選択

お問い合わせ



オンラインチャット

当社サポートチームとのオンラインチャットをご利用ください。営業時間内に迅速に対応します。

[オンラインチャット](#)

ケースマネジメント

カスタマーサービススタッフが迅速に対応いたします。

[ケースマネジメント](#)

事業所の検索

国/地域を入力してください

[検索](#)[当社について](#)[キャリア](#)[Insights](#)[最新のお知らせ](#)[マスクの発展](#)[持続可能性](#)[公益通報制度](#)[お問い合わせ先](#)[投資家](#)[広報](#)[調達](#)[サポート](#)[利用規約](#)[プライバシーポリシー](#)[Brand protection](#)[クッキーに関する方針](#)[クッキーの設定](#)[ポイントツーポイントサービス](#)[サプライチェーン & ロジスティクス](#)[輸送サービス](#)[本船スケジュール](#)[コンテナセールス](#)

© A.P. Moller - Maersk

[LinkedIn](#)[Facebook](#)[Twitter](#)[Instagram](#)[YouTube](#)

② 連絡先及びお問合せ項目の入力の上、「提出」をクリック

Support /

ライブチャットで問い合わせる

サポートチームが、一般的なご質問にお答えします。船積みに関する特定のご質問がある場合、カスタマーサービスチームとチャットするためには、ウェブサイトにサインインする必要があります。

ケースカテゴリ

Please select ...

ケースのサブカテゴリ

Please select ...

名

名前を入力してください

姓

姓を入力してください

Eメールアドレス

電子メール アドレスを入力してください

チャットで使用する言語を選択してください

English

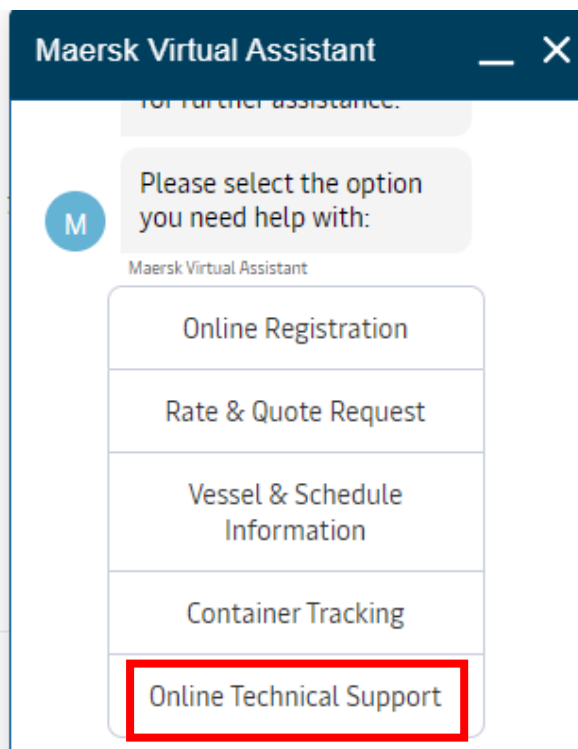
[提出](#)

③ 「チャット開始」をクリック



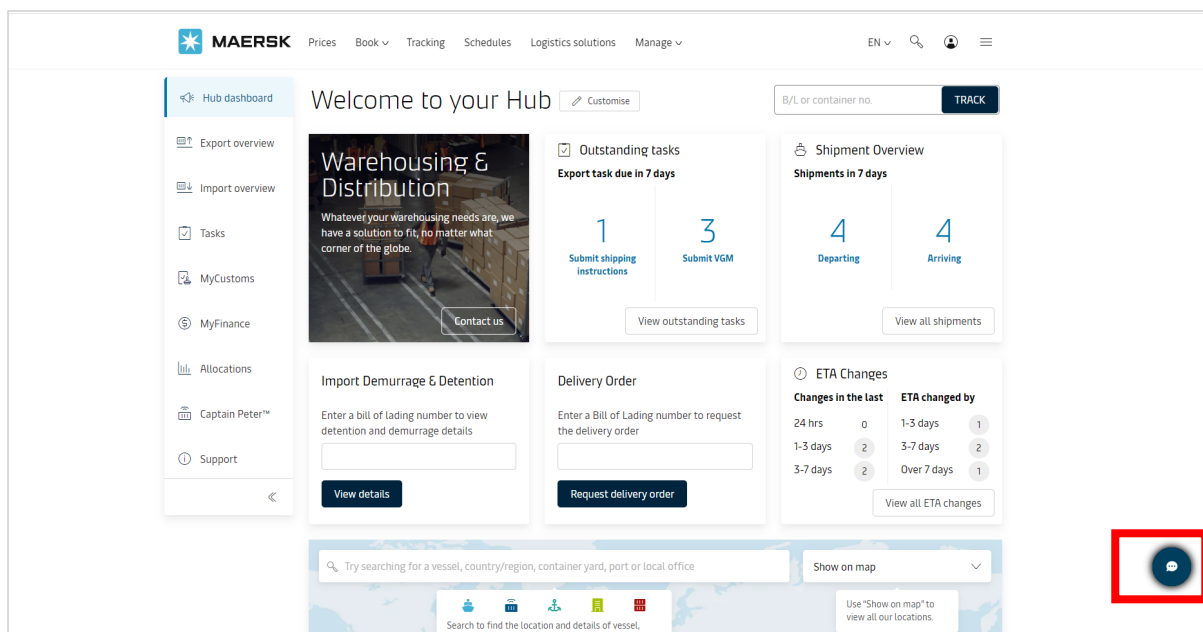
④ 「Online Technical Support」をクリックして Global IT team とのチャットを開始する

注意：Global IT team の対応言語は英語となります。



1.2 ログイン後のお問い合わせ方法

- ① maersk.com にログインした後、右下に表示されている"CHAT" のアイコンをクリックすると、Chatbot と会話が始まります。



② お問い合わせ内容を選択して、chatbot が自動的に回答を送ります



③ Chatbot 回答した後、解決したかどうかをお客様と確認

Chatbot が解決できない場合、“No”を選択すると、営業時間内の場合はチャットがカスタマーエクスペリエンスへつながります(日本語)。

もし、Chatbot ご利用者が多くカスタマーエクスペリエンスにつながらない場合は、チャットの内容がカスタマエクスペリエンスへメール転送され、後ほどカスタマーエクスペリエンスよりメールにて回答いたします。

