

請求書金額確認プロセス(Dispute process)変更のお知らせ

Nov/ 9, 2023

<お客様各位>

平素より弊社サービスをご利用頂き厚く御礼申し上げます。

請求書に関するDisputeの解決には時間かかる場合がございます。弊社では2023年8月3日以降、Disputeをご提出頂くための Invoice Dispute Portal を導入致しました。アップロード機能などの最新の改善により、Dispute処理をさらに強化したいと考えております。

つきましては、**2023年12月01日以降、全てのDisputeをInvoice Dispute Portalサイトにて申請をお願い致します。**また上記日付以降、ローカルのウェブフォームは閉鎖され、メール等で受信しましたdispute申請は処理されなくなりますのでご注意ください。

Invoice Dispute Portalはどのように機能しますか？

Disputeポータルにアクセスするには、認証情報を使用して弊社Webサイトにログインする必要があります。まだご登録されていない方は、[こちら](#)をクリックして登録頂き、Dispute Portalをご利用ください。登録完了まで約30分～1時間程お時間を頂きますのでご了承下さい。

Dispute申請の際には、10桁のHapag-Lloyd請求書番号が必要です。この番号は、請求書上に INVOICE NO.として表記されますが、発行国によって印字位置が異なる場合があります。

こちらでは、そのヒントをいくつかご紹介させていただきます。

- Hapag-Lloyd 請求書の共通項は、2 で始まる 10 桁の数字です。
- 一部の国では、「請求書番号」が記載されておりません。代わりに、「Ref. 2XXXXXXXXX」の様な形で表示されます。

Disputeポータルにご興味ございますか？ 利点の概要は下記の通りです。

1. **Dispute の即時作成:** Disputeを即座に作成し、手動プロセスによる遅延がなくなります。フォームを送信するとすぐに、弊社システムによって固有のDispute参照番号が発番され、リアルタイムの回答として画面に表示されます。
2. **Disputeの詳細が記載された確認メール:** Disputeが送信されると、Disputeのすべての詳細が記載された確認メールが届きます。このメールは、Disputeの進捗状況を追跡するための参考資料となります。
3. **明確で段階的なプロセス:** 弊社のDisputeポータルは、明確で簡潔な行程を段階的に踏むことにより、すべての重要な情報を正確に取得し、円滑なDispute解決を実現します。
4. こちらの[リンク](#)より弊社ホームページ上のご利用ご案内をご参照下さい

請求書のDisputeポータルまたは登録プロセスに関してご不明点等ございましたら、カスタマーサービスチームにお問い合わせください。