

お助けカード第2弾！みなさまのお困りごとに、是非ご活用ください！

北日本 FORCE稼働後 2週間のお問い合わせ状況から、特に入電の多い新たな問合せポイントを強化しております！！

現場でご活用ください！お助けカード運用の活用手順

サポートデスクより、FORCE導入初期に発生する皆さまのお困りごとにフォーカスしたコンテンツをお届けします！

本カードは 早見表、トラブルシューティングの2部構成となっています

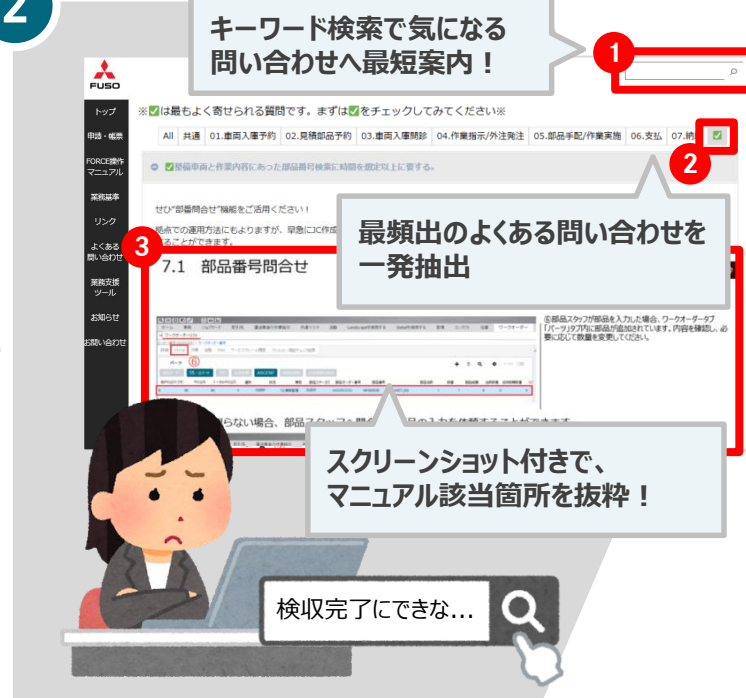
1



印刷してすぐ見れるようにしておくのがおすすめです！

操作でつまづいてしまった時にご確認頂き、該当がない場合はPortalで検索！

2



よくある問合せはこちら！（Portalが開きます）

マニュアル、②でも解決できない場合は、サポートデスクへお問い合わせください！

3



サポートデスクの問い合わせ窓口はこちら！（Portalが開きます）



よくある問い合わせ【4/27追加】

「ナンバーのない車両整備」「個別請求」のアイテムを追加しました！

[最新よくある問合せ \(FAQ\) をPortalで確認する](#)

No	プロセス	困りごと	回答	操作マニュアル/章
SV 053	!!NEW!! 見積作成	構内車・中古車等、 <u>ナンバーの無い車両の整備</u> で、JCの作成をする必要がある。作成方法を教えてほしい。	車両情報が無いとJC作成はできません。よって、使用していないダミーの車両を検索し、その車両でJC作成します。ダミーの車両は、車台番号欄に「*.*」を入力し検索して下さい。なお、陸事名の入力必須となりますので、拠点に合わせて入力・変更して下さい。	4.見積 1.1見積作成/承認
SV 054	!!NEW!! 請求書	先方書式でも個別請求フラグにチェックを入れると拠点で請求書は出力されるか。	先方書式では個別請求書フラグにチェックを入れても <u>拠点で請求書は出力されません</u> 。 拠点で出力できるのは、「請求書の送信責任」欄が「 経理送付 」になっている場合のみです。	-
SV 055	!!NEW!! 請求書	誤って個別請求書フラグにチェックを入れてしまった。チェックを外したいがグレーアウトしており外せない。	見積をキャンセル して下さい。キャンセル後、 <u>チェックを外して見積作成/同期を実施、見積状況を“お客様了解”に変更</u> して下さい。	-
SV 005 	作業指示 P4-6	ダミー部番(..66666等)を使用しているのに見積で定価(合計表示価格の上書き)が入力できない	「外注持込みフラグ」の設定と定価入力後の再計算が必要です。ダミー部番は外注ワークオーダーに入力し、「 外注持込みフラグ 」が「N」の場合は「Y」へ変更して下さい。定価入力後は 交換部品管理手数料/マイナーパーツ金額の再計算 を行ってください。	3.作業指示 5.4外入力 ダミー部品番号
SV 008 	見積作成 P7-8	見積書/納品書の宛名を変更したい	2通りのやり方があります。(A)「請求可能」フラグ で取引先と契約先を切り替えます。 (B)「見込顧客名(取引先)」 に顧客名を入力することで、優先して表示が可能。	8.ケース別操作 16見積書/納品書の宛名変更
SV 009 	操作全般 P9	<ul style="list-style-type: none"> ・ JC状況が入庫に変わらない ・ 作業開始ボタンが押せない ・ 計画経費の承認依頼が押せない 	見積状況を“お客様了解” に変更して下さい。 各ステータス変更条件については操作マニュアルの早見表を参照ください。	10.APPENDIX 5.2各種ステータスの変更条件
SV 014 	車両引渡 P10-11	JC状況を「引渡完了」に変更すると、作業完了日時エラー	JC状況を一度「メンテナンス完了」から「 メンテナンス開始 」に戻し、CTRL + S を押下します。JC状況を「メンテナンス開始」から「メンテナンス完了」に変更します。そうすることで「工事完了日時」が入力されます。	-



よくある問い合わせ【4/27追加】

[最新よくある問合せ \(FAQ\) をPortalで確認する](#)

No	プロセス	困りごと	回答	操作マニュアル/章
SV015 	請求先変更 P12	車両入庫後に請求先の変更が必要になった	JC状況「引渡完了」までならば見積状況をキャンセルに変更することで、「請求先」が編集可能になります。 JCクローズ後の場合は売上訂正処理が必要です。	7.売上/ 2.1売上訂正 入力
SV035	車両引渡	JC状況を「引渡完了」に変更するとエラー (SBL-EXL-00151)	下記エラーであれば、 関連オーダータブに「問合せ回答完了」になっていない部品オーダーが無いかを確認して下さい。 部品オーダーがあり、出荷済である場合は部品課での対応が必要です。 部品課へ、部品オーダー画面から「ワークオーダーを同期する」をクリックし、同期させてから「回答」をクリックするようお願い下さい。 <エラー> Parts Internal Order Shipment Trigger Failed in RF, Hence cannot proceed	—
SV041	市場措置	市場措置作業コード入力後、ラインアイテムが表示されない。FF注文コードが誤っている可能性があるため、FF注文コードの確認方法を知りたい。	作業チェックシートを元にリコール作業依頼書を確認して下さい。	8.ケース別操作方法/ 6.2市場措置 (作業指示)
SV046	部品出荷	見積りは「お客様了解済み」になっており、WOと見積りは一致しているが部品の出荷依頼ボタンを押すとエラーになる。	以下のエラーであれば、 出荷依頼対象の明細以外にも選択フラグが「Y」になっていないか確認して下さい。 あった場合は対象以外の明細は選択フラグを「N」に変更して下さい。 <エラー> 見積とWOの間に不一致があります。続行するには修正してください。(SBL-EXL-00151)	5.作業実施/ 3.1部品出庫 部品出庫依頼
SV048	クレーム申請	①クレーム送信を押すとエラーになる	以下のエラーであれば、 本来クレームタイプが入っていないコード、「.682199」にField Fixが入っていたためのエラーです。 WOが検収完了の場合はFALCONに直接入力してください。 <エラー> 1- Additional Labor Hours list is not matching with Labor codes 日	6.完成出庫/ 3.ワランティ申請
SV049	クレーム申請	②クレーム送信を押すとエラーになる	以下のエラーであれば、 ユーザーIDがFALCONに登録されていない場合に発生するエラーです。 FALCONに登録されたIDでSiebellにログインし、JC作成者を保証担当へ変更後、クレーム作成及び申請を行ってください。 <エラー> 1/UIDは使用できません。	6.完成出庫/ 3.ワランティ申請

SV005 ダミー部品番号(..66666等)を使用してるのに見積で定価(合計表示価格の上書き)が入力できない。1/3

【対応】

ダミー部番は外注ワークオーダーに入力し、「外注持込みフラグ」に「Y」が入力されていることを確認します。「N」の場合は変更してください。
定価入力後は交換部品管理手数料/マイナーパーツ金額の再計算を行ってください。

ホーム	車両	ジョブカード	ワークオーダー	取引先	商談	Landscapeを検索する	Siebelを検索する	サービス履歴	見積	
新車見積	中古車販売見積	部品見積 (新車/中古車)	部品 見積	日次チェック	<u>サービス見積</u>	リマニ見積	アップローダー			
SR 番号: I000076643 見積り:										
詳細	明細項目	パーツ	作業	油脂	承認					
明細項目										
明細番号▲	取消済み	項目状況	費目	項目番号	項目名	数量	リスト価格合計	合計表示価格の上書き	部品販売金額	工賃
○ 1	N	新規	11: 一般整備	0000125	エンジン修理	1	¥10,000		¥0	
○ 2	N	作成中	11: 一般整備	..66666	汎用整備部品	1	¥0		¥0	

SV005 ダミー部品番号(..66666等)を使用してるのに見積で定価(合計表示価格の上書き)が入力できない。2/3

ダミー部品番号を使用することで部品番号の設定されていない部品/油脂を入力することができます。

状況	費目	部品番号	交換部品番号	部品名称	コメント	数量	外注部品持ち込み	部品ステータス	クレームタイプ	故障コード
作成中	11: 一般整備	..66666		汎用整備部品			Y			1

区分	部品番号	部品名称
部品	..666666	汎用整備部品
部品	..777777	汎用整備部品(非課税)
油脂	..999999	Lubricant Taxable
油脂	..888888	Lubricant Non Taxable

ドット 2 個+数字6桁

①「部品番号」にダミー部品番号(左表参照)を入力します。「外注部品持ち込み」フラグに「Y」が入力されていることを確認します。

ヒント

「..777777」および「..888888」を使用した場合、自動的に免税フラグがONになり消費税が掛かりません。

②「部品名称」を変更する場合、「コメント」に部品名称を入力します。

見積作成後、見積明細項目に金額を入力します。
(4.1.1見積作成/承認参照)

注意事項

ダミー部品番号は基本的に外注持ち込み部品として使用します。
自社メカWOに入力するとWOの「検収完了」ができなくなります。
工場在庫(鋼材/ホース等)を自社メカで使用する場合、「ダミー外注コード」を使用し、外注発注を行います。
この時、「POコスト」は0円にします。

SV005 ダミー部品番号(..66666等)を使用してるのに見積で定価(合計表示価格の上書き)が入力できない。3/3

支店 登録スタッフFORCE127

ホーム 取引先 共通マスタ Landscapeを検索する 活動 管理 Siebelを検索する コンタクト 在庫 商談 見積

新車見積 中古車販売見積 部品見積 (新車/中古車) 部品見積 日次チェック サービス見積 リマニ見積 アップローダー

見積り

更新見積もり **計算 - 使い捨て料金** 承認依頼 見積印刷

見積状況★ 進行中 ⑧ 有効期限 ⑨ 失効日: [] 見積作成者: 品川支店 支店 整

見積番号: [] DNR JCタイプ: 11: 一般整備 作成日★: 2019/08/25 拠点名称: 美鈴工業株式会

▼ 1. 顧客情報

顧客名 ([]) FAX番号: [] 電話番号: 03-3458-8832

請求元名: 美鈴工業株式会 債権回収担当名: 長輪建志 債権回収担当拠点名: 10HA 債権回収担当拠点電話番号: 03-3472-6311

お支払人名: 美鈴工業株式会

▼ 2. 車両情報

登録番号(L/#): 品川-800-い-395 車台番号: FBA50-5511 [] ドアNo: [] 走行距離/稼働時間: []

単位: キロメートル

▼ 3. 見積情報

⑧見積作成後に部品の増減を行い、見積を上書きした場合や、**ダミー部品番号**で定価を変更した場合、**見積ヘッダーの「計算-使い捨て料金」ボタンをクリックし、交換部品管理手数料/マイナーパーツ金額を再計算してください。**

⑨見積金額の確認・修正が終わったら「承認依頼」ボタンをクリックします。

※社内工事の場合、「更新見積」ボタンをクリックしてください。(8.7.2参照)

※FORCE同士での通過車両の場合、債権管理元拠点の承認が必要になります。(8.9.1参照)

注意事項

交換部品管理手数料およびマイナーパーツ金額は自動計算された金額より増額はできません。契約等により増額が必要な場合、ダミー部品番号(3.3.3参照)を使用して金額を入力してください。



SV008 見積書/納品書の宛名を変更したい 1/2

【対応】

その1 「請求可能」フラグで取引先と契約先を切り替えます。

その2 「見込顧客名(取引先)」に顧客名を入力することで、優先して表示が可能です。

取引先または契約先の住所が表示されるため、基本的に現収ユーザーコードの時に使用します。

御見積書

〒486-0852
愛知県春日井市下市場町5丁目1番地16

株式会社ナルネットコミュニケーションズ様

(お客様番号 0000G35710)

三菱ふそうトラック・バス株式会社

発行元支店
同上 TEL

見積No.	1-DN1KCP
車両名義	株式会社第一運輸

初度登録	2018年08月01日	L/#		受付担当者			
入庫予定日	年月日	C/#	FS74HZ-502340	発行元担当者		お立会者(サイン)	
引渡				走行		請求元	板橋支店

SV008 見積書/納品書の宛名を変更したい 2/2

支店 整備スタッフFORC102

ホーム 車両 ジョブカード ワークオーダー 取引先 商談 Landscapeを検索する Siebelを検索する サービス履歴 オーダー コンタクト 活動

ジョブカード 日次チェック 毎日および毎月の統合された承認

オーダー番号:

1000077295

見積作成/同期 車検諸費用計算 承認依頼 クレーム作成 陸送作業のWO作成 アドバイスシート印刷 納品書印刷

JC番号: 1000077295 JC状況★: 作成中 JCタイプ★: 12: 車検整備

JC作成者: 板橋支店 支店 整備 拠点コード: HI 拠点名称: 板橋支店

キャンセル/保留理由: ユーザーID: FORC102

1. 顧客情報

顧客名(取引先): 株式会社第一運輸 ①請求可能フラグ: OFF

顧客コード(取引先) (Finance): 0000H21396

顧客名(契約先): 株式会社ナルネットコミュニケーションズ ②請求可能フラグ: ON

顧客コード(契約先) (Finance): 0000G35710

請求先名: 株式会社ナルネットコミュニケーションズ 請求先コード: 0000G35710 請求先名 (Finance): 株式会社ナルネットコミュニケー:

請求先コード (Finance): 0000G35710

お支払人名: 株式会社ナルネットコミュニケーションズ お支払人コード: 0000G35710 お支払人名 (Finance): 株式会社ナルネットコミュニケー:

お支払人コード (Finance): 0000G35710 ③顧客名を入力した時

見込顧客名(取引先): 顧客の営業担当者: 請求可能:

経費負担拠点: 経費負担SC: 担当者名:

SV009 整備で多いステータス遷移エラー

- A) JCで入庫のステータスに出来ない
- B) サービス請求書承認ボタン押下時にエラー
- C) WOの作業開始ボタンが押下出来ない

上記については見積もり状況が正しく入力されているかご確認ください

The screenshot shows the '見積り' (Quote) screen. Key elements include:

- Quote Summary:** Shows '見積り状況' (Quote Status) as '承認済' (Approved) and '見積り有効期限' (Quote Validity Period).
- Customer Information:** Shows '顧客名' (Customer Name) as 'ユーザー回答待ち' (Waiting for user response) and 'お客様了解' (Customer Understanding).
- Quote Information:** Shows '了解日' (Date of Understanding) as '2019/03/14', '見積金額' (Quote Amount) as '¥71,345', and '見積失注理由' (Quote Cancellation Reason).
- Staff Selection Dialog:** A modal window titled '担当者を選択' (Select Staff) is open, showing a list of staff members and a search bar.

①顧客からの回答に合わせて見積り状況を選択します。
 ・回答待ちの場合：「ユーザー回答待ち」
 ・了解を得られた場合：「お客様了解」
 ・了解を得られなかった場合：「顧客却下」
 キーボードの「CTRL」+「S」を押下し、選択を保存します。

②了解を得られた場合、「了解者」に顧客側の担当者名を入力後に見積り状況を変更します。※必須入力です。
 ※取引先を入力することで名前を登録できます

③見積り状況を「お客様了解」に変更すると、その時の日時が「顧客の承認日」に自動的に入力されます。

注意事項

部品キャンセルを行った場合、見積り状況が「お客様了解」であっても見積りの部品ラインアイテムが「キャンセル」になり、見積り金額が自動的に減少します。
 見積り書は必ず出力し、保管してください。



SV014 JC状況を「引渡完了」に変更する時、作業完了日時エラーが表示された 1/2

JC状況を「引渡完了」に変更する時、作業完了日時エラーが表示された場合のリカバリ方法

支店 整備スタッフFORC102

ホーム 車両 ジョブカード ワークオーダー 取引先 商談 Landscapeを検索する Siebelを検索する サービス履歴 オーダー

ジョブカード 日次チェック 毎日および毎月の統合された承認

オーダー番号: 1000065308

見積作成/同期 車検諸費用計算 承認依頼 クレーム作成 陸送作業のWO作成 アドバイスシート印刷 納品書印刷

JC番号: I000065308 JC状況: **メンテナンス開始** JCタイプ: 12: 車検整備

JC作成者: 大野 智 拠点コード: 三菱ふそうトヨタ

1.顧客情報

顧客名 (取引先): 株式会社 石川商店 顧客コード (取引先): 0000H02476

顧客コード (取引先) (Finance): 0000H02476

顧客名 (契約先): 株式会社 石川商店 顧客コード (契約先) (Finance): 0000H02476

3.JCスケジュール

引取開始予定日時: 2019/10/10 10:00 受領日(納車)予定日: 2019/10/10 10:00 サービスカー貸出予定日:

入庫予定日時: 2019/10/10 10:00 予定作業開始日: 2019/10/10 10:00 工事完了予定日時: 2019/10/10 17:00

入庫日時: 2019/10/10 10:00 工事開始日時: 2019/10/12 11:52 工事完了日時: **エラーメッセージ**

拠点ストール番号: BAY01 48時間の完了時間:

納車開始予定日時:

精算完了日時:

ジョブカードヘッダー・JCスケジュールの「工事完了日時」が空欄でJC状況を「メンテナンス完了」から「引渡完了」に変更するとエラーメッセージが表示されます。

通常、すべてのワークオーダー状況を「検収完了」に変更した時に自動的に入力されます。

ジョブカードやワークオーダーの状況を手動で変更した時や不具合等で「工事完了日時」が空欄の場合、次ページの手順にて入力できます。

SV014 JC状況を「引渡完了」に変更する時、作業完了日時エラーが表示された 2/2

JC状況を「引渡完了」に変更する時、作業完了日時エラーが表示された場合のリカバリ方法

The screenshot shows the FORCE system interface for order management. The main area displays order details for order number 1000065308. The JC status is currently set to 'メンテナンス開始' (Maintenance Start). A red dashed box highlights this status, with a red arrow pointing to a second red dashed box containing the text 'キャンセル メンテナンス完了' (Cancel Maintenance Complete). Below this, the '3. JCスケジュール' (3. JC Schedule) section is visible, showing various dates. A red box highlights the '工事完了日時' (Work Completion Date) field, which is set to 2019/10/12 17:10. A red circle with the number 3 is placed next to this field.

① JC状況を「メンテナンス完了」から「メンテナンス開始」に変更し、キーボードの「CTRL」+「S」を押下します。

② JC状況を「メンテナンス開始」から「メンテナンス完了」に変更します。

③ 「工事完了日時」が入力されたことを確認し、後続の処理を進めます。

ヒント

ワークオーダーに記録されている一番遅い「工事完了日時」が自動的に入力されます。



SV015 車両入庫後に請求先の変更が必要になった。

【対応】JC状況「引渡完了」までならば見積状況をキャンセルに変更することで、「請求先」が編集可能になります。

JCクローズ後の場合は売上訂正処理が必要です。

1000029892

見積作成/同期 車検諸費用計算 承認依頼 クレーム作成 陸送作業のWO作成 アドバイスシート印刷 納品書印刷

JC番号: 1000029892 JC状況★: 入庫 JCタイプ★: 11:一般整備 キャンセル/保留理由: []

JC作成者: 板橋支店 支店 整備 拠点コード: HI 拠点名称: 板橋支店 ユーザーID: FORC102

1.顧客情報

顧客名 (取引先): 天草運送株式会社 (取引先) (Finance): 天草運送株式会社

顧客コード (取引先) (Finance): 0000H00802

顧客名 (契約先): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社 (契約先) (Finance): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社

顧客コード (契約先) (Finance): 0000H83850

請求先名: メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社 請求先コード: 0000H83850 請求先名 (Finance): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社

請求先コード (Finance): 0000H83850

お支払人名: メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社

お支払人コード (Finance): 0000H83850

見積が有効の場合、請求先は読み取り専用

見積キャンセル

1000029892

見積作成/同期 車検諸費用計算 承認依頼 クレーム作成 陸送作業のWO作成 アドバイスシート印刷 納品書印刷

JC番号: 1000029892 JC状況★: 入庫 JCタイプ★: 11:一般整備 キャンセル/保留理由: []

JC作成者: 板橋支店 支店 整備 拠点コード: HI 拠点名称: 板橋支店 ユーザーID: FORC102

1.顧客情報

顧客名 (取引先): 天草運送株式会社 (取引先) (Finance): 天草運送株式会社

顧客コード (取引先) (Finance): 0000H00802

顧客名 (契約先): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社 (契約先) (Finance): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社

顧客コード (契約先) (Finance): 0000H83850

請求先名: メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社 請求先コード: 0000H83850 請求先名 (Finance): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社

請求先コード (Finance): 0000H83850

お支払人名: メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社 請求先名 (Finance): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社

お支払人コード (Finance): 0000H83850 お支払人コード (Finance): 0000H83850 お支払人名 (Finance): メルセデス・ベンツ・ファイナンス株式会社

請求先が編集可能になる

以降過去に配信したコンテンツになります

最新の問い合わせはFORCE Portalでも確認できます！
<https://force-portal.azurewebsites.net/> ダイムラーIDでログイン

1 キーワード検索で気になる問い合わせへ最短案内！

2 最頻出のよくある問い合わせを一発抽出

3 スクリーンショット付きで、マニュアル該当箇所を抜粋！

1 各種操作とステータス早見表

各種業務とシステムステータス遷移関係は以下のとおり。処理ステータスが分からなくなったら下記早見表を確認ください！

		Process →										
		JC作成	WO作成	見積作成	予約入力	車両入庫	作業開始	作業終了	作業検収	納車	売上計上	
Status ↓	JC状況	作成中		見積 ②	予約	入庫 ①	メンテナンス開始③		メンテナンス完了③	引渡完了	JCクローズ	
	WO状況		作成中 ①			未作業 ②	作業中 ②	作業完了 ②	検収完了 ①			
	作業状況		新規 ②				作業中① (スタート)	作業終了① (ストップ)	検収完了 ②			
	見積状況			進行中① 承認済③ お客様了解④								
	PO状況					作成中 承認依頼 承認済	外注発注 完了	作業完了	検収完了			
	変更可能 フィールド	WO検収までは作業/部品/油脂ラインアイテムの追加/キャンセル可能										
		売上計上までは売価/費目/名称の変更可能										

② ジョブカード JC状況遷移条件早見表

ジョブカードの状況は、条件が揃ったら自動で移行するものと手動で切り替えるものがありますのでご注意ください

JC状況	変更区分	条件	ユーザーマニュアル参照箇所
作成中	Automatic	ジョブカード作成時	2.1.1 ジョブカード (作成)
予約	Automatic	入庫予定日時/受領日(納車)予定日/予定作業開始日/工事完了予定日時を入力し、保存 ※入庫日時は空白	2.3 入庫予約
入庫	Automatic	①見積状況「お客様了解」 ②JC状況「予約」または「見積」 ③入庫日時を入力し、保存	5.1 入庫日入力
メンテナンス開始	Automatic	ワークオーダーで作業「スタート」ボタンをクリック	5.5.1 作業実施 (作業開始)
メンテナンス完了	Automatic	すべてのワークオーダーでWO状況が「検収完了」 (手動で「メンテナンス開始」に戻すことが可能)	5.6 作業検収
引渡完了	Manual	① 車両受領日 入力し、保存 ②JC状況を手動で「メンテナンス完了」から「 引渡完了 」に変更	6.2.2 納車完了 (車両受領日入力)
承認依頼中	Automatic	ジョブカードヘッダーで「承認依頼」ボタンをクリック	7.1.1 ジョブカードクローズ (承認依頼)
クローズ	Automatic	受信箱でジョブカードクローズ「承認」を選択し、保存 (「却下」を選択すると「引渡完了」に戻る)	7.1.2 ジョブカードクローズ (承認者による操作)

3 部品キャンセル早見表

はじめにキャンセルする部品の「選択」にチェックマークを入力し、「Y」に変更してください。

部品オーダー	状況	部品ステータス	操作方法	ユーザーマニュアル記載箇所
無し	作成中	空白	「削除」ボタンまたは「出荷依頼の取消」ボタンをクリック	9.5.1 部品出庫キャンセル (部品オーダー作成前)
有り	予約依頼中 or 予約済み	予約依頼中 or 予約済み	①「リクエストされたキャンセル数量」に数量を入力 ②「出荷依頼の取消」ボタンをクリック ③部品課へキャンセル処理を依頼する →部品ステータス「キャンセル」	9.5.2 部品予約キャンセル (予約依頼中/予約済み)
有り	作成中	作成中	①「リクエストされたキャンセル数量」に数量を入力 ②「出荷依頼の取消」ボタンをクリック →部品ステータス「キャンセル」	9.5.3 部品出庫キャンセル (部品オーダー作成済み、出庫依頼前)
有り	出荷依頼中	出荷依頼中	①「リクエストされたキャンセル数量」に数量を入力 ②「出荷依頼の取消」ボタンをクリック →部品ステータス「キャンセルリクエスト」 ③部品課へキャンセル処理を依頼する →部品ステータス「キャンセル」、「キャンセル数」が入力される	9.5.4 部品出庫キャンセル (部品出庫依頼中)
有り	出荷済み	出荷済み	①「返却依頼数量」に数量を入力、保存 ②「返還オーダー作成」ボタンをクリック ③「関連オーダー番号」に表示された返還オーダー(M000・・・) を部品課へ連絡し、処理を依頼する →「返品合計」が自動入力される (部品ステータスは出荷済みのまま)	9.5.5 部品出庫キャンセル (出庫済み・未使用部品の返却)

4 外注検収完了前チェックリスト

検収完了にしたものは、以降システム上で修正不可のため必ず入力ミスがないよう確認しましょう

支店 CSスタッフ710GG

ホーム 取引先 共通マスタ ジョブカード 活動 管理 Siebelを検索する コンタクト 在庫 商談 オーダー

毎日および毎月の統合された承認 部品オーダー 経費オーダー 購入オーダー サービス購入 オーダー 日次チェック 毎月の確認 返品オーダー 部署経費

オーダー番号:1000082460 | オーダー:

発注先情報

発注先名称: 自動車 発注先コード: 0000H 拠点住所: 東京都足立区青

発注内容

作業指示日・発注日: 2020/01/14 13: 工事開始日時: 2020/01/14 15:19:4

支払金額合計(税抜): ¥185,250

明細項目 詳細 承認 添付

明細項目

明細番号	取消済み	状況	費目	数量	項目番号	項目名	売単価	部品販売金額	消費税	請求書作業
1	N	作業終了(スト...	11:一般整備	1	0090A99	荷台穴開き破損事故修理一式	¥185,250	185250	¥18,525	
2	N	作業終了(スト...	11:一般整備	1	0090A99	左右サイド煽り脱着	¥0	0	¥0	

WOおよびPOを「検収完了」に変更する前に必ずPOの明細項目で発注金額を確認してください。

「取消済み」フラグ「N」の明細がSAPに連携されます。

また、「発注先情報」にて発注先に間違いがないか確認しましょう。

複数のPOがある場合にはすべて確認し、2重発注や外注請求書との金額ズレが発生しないように気を付けましょう。

チェックポイント ②









手元にある外注業者の納品書とすべての明細項目の合計金額が一致していますか!?

注意事項

複数のPOがある場合にはすべて確認し、2重発注や外注納品書との金額ズレが発生しないように気を付けましょう。

よくある問い合わせ 1/2

[最新よくある問合せ（FAQ）をPortalで確認する](#)

No	プロセス	困りごと	回答	操作マニュアル/章
SV001 	受付 本紙 P27-29	朝や夕方に受付が偏り、対応に追われてジョブカードを新規で起こす時間が無い	車両マスタ/ジョブカードタブ「工程管理」メニューからいける簡易入力機能を活用。登録番号から車両を特定し、作成タイプ(受区)、各種スケジュール、JC説明(概要)に作業内容やお客様からの申し送り事項を入力。余裕がある時間帯にWO作成・入力、または精算担当者に入力を依頼する等の 拠点にあったやり方でご活用ください 。 https://force.mitsubishi-fuso.com/svc_front/ ※簡易入力画面のショートカットをデスクトップへ作成すると便利です	2.ジョブカード 4.2工程管理 ジョブカード簡易入力
SV002 	操作全般 本紙 P30	顧客、作業コード、部品名称等、膨大なデータから探すのが難しい	* (アスタリスク)などを用いる あいまい検索 をご活用ください。ユーザーが検索窓に入力した語句（単語、フレーズ、複合語など）を参考にして検索する方法です。（例：“クラッチ”で始まるキーワード  クラッチ* ）	A.FORCE共通項目 10.1 検索方法
SV004 	見積承認	見積承認依頼時、「上書き合計金額及び値引き金額がマイナスになっています」エラー	ダミー部品番号を使用した場合は「 合計表示価格の上書き 」に定価を入力し、値引きを行う場合は「 合計販売価格の上書き 」に売価、または「 手動による割引率 」にレス率を入力してください。	4.見積 1.1見積作成/承認
SV007 	見積作成	見積承認依頼時、「印刷行の順序に重複」エラー	自動採番された印刷順序が重複しており、「明細順序エラー」が出ます。見積明細の“ オーダーを印刷 ”列を確認頂き、 番号の重複が無いよう順序番号を変更 ください。	4.見積 1.1見積作成/承認
SV010 	通過車両	通過車両が入庫時に、見積承認プロセスが分からない	FORCE同士とそれ以外の場合で異なります。前者の場合、整備実施拠点で作成し、債権管理拠点にJC番号を連絡。債権管理拠点のフロントにて見積承認依頼をしてください。	8.ケース別操作方法 8.1通過車両 FORCE同士
SV011 	顧客登録	見積作成時に、「貨物船への値を入力してください顧客コード」エラーになる	見込顧客であるため、本顧客登録が必要です。経理へ本顧客登録依頼を行ってください。申請の注意点、申請書類などは FORCEポータル で公開しております。	—
SV009 	操作全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ JC状況が入庫に変わらない ・ 作業開始ボタンが押せない ・ 計画経費の承認依頼が押せない 	見積状況を“お客様了解”に変更 してください。 各ステータス変更条件については操作マニュアルの早見表を参照ください。	10.APPENDIX 5.2各種ステータスの変更条件

よくある問い合わせ 2/2

[最新よくある問合せ（FAQ）をPortalで確認する](#)

No	プロセス	困りごと	回答	操作マニュアル/章
SV 033	部品 問い合わせ	WOが全て検収完了なのに、JC 状況を「引渡完了」に変更する時 にエラーメッセージが出る	ジョブカード内に作成したオーダーが全て閉じられていないときのエラーです。関連オーダーから部品オーダーを確認してください。（部品側のシステム改修により、空の部品オーダーをキャンセルできるようになったので、部品スタッフにキャンセルを依頼してください）	—
SV 050	PO作成	PO作成ボタンを押すとエラーになる (SBL-EXL-00151)	以下のエラーであれば、外注発注する明細が含まれる見積のステータスを「お客様了解」にして下さい。 <エラー> 外部WOにはPOを登録するために顧客が承認した有効な広告申込情報が少なくとも1つ含まれている必要があります。チェックしてください。	5.作業指示 2.1 外注発注（PO 作成/承認依頼）
SV 043	作業完了	「工事開始日時」と「工事終了日 時」を手入力で変更するとエラーに なる	以下のエラーであれば、「 工事開始日時 」入力し保存（Ctrl+S）し、「 工事完了日時 」（Ctrl+S）を入力して保存をして頂くと解消します。 <エラー> 工事完了日が工事開始日時より前になってます	5.作業実施 5.3作業実施 作業 完了
SV 018	クレーム申請	ドキュメントを添付しているが、ク レーム申請画面で送信ボタンを押 すとエラーが表示される	サービス添付 をご確認ください。作業のラインで「サービスの種類」の項目が「 作業コード未設定 」となっているものは、そのラインに対してもドキュメントの添付が必要です。部品のラインは「作業コード未設定」になってても問題ありません。ドキュメントは見積書、作業時間が記載されているものや、外注伝票などを場合に依り添付ください。	6.完成出庫 3ワランティ申請
SV 037	クレーム作成	クレーム作成をクリックするとエラー (SBL-EXL-00151)	下記エラーが出る場合は、ワークオーダーの「 パーツ/作業/油脂 」それぞれのタブを確認し、各ライン上で「 故障コード 」「 クレームタイプ 」の入力が出来ているか確認して下さい。 なお、クレームタイプは、ワランティの場合は「Vehicle」をドロップダウンリストから選択、テクニカルグッドウィルの場合は「Goodwill-Technical」をドロップダウンリストから選択します。 <エラー> クレームタイプはクレームの作成に必須のフィールドです。（SBL-EXL-00151）	6.完成出庫 3ワランティ申請 4テクニカルグッドウィル 申請
SV 042	請求書	現収コード で出力する個別請求 書の宛名を変更したい。	現収ユーザーの請求書で宛名を変更することは出来ません。 必要であれば、顧客登録を行い、請求書を出力して頂きますようお願いいたします。	—

1. 操作画面の表示カラムは各自で設定が必要です

詳細設定についてはユーザーマニュアルの共通項目に掲載しておりますので、そちらを参考ください

[最新ユーザーマニュアルダウンロードはこちら](#)

ホーム 見積 販売オーダー オーダー 受取 出荷 在庫 在庫トランザクション(T) 在庫情報 取引先 保険見積り

部品 見積 日次チェック リマニ見積 UOE 見積 アップローダー

見積り: 自拠点見積 見積 1-10/10+

見積番号	受注先注文番号	見積名	状況	営業チーム	作成者	受注先コード	受注
1-579WOY	TEST	受注	FORCE096_OLD	FORCE096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-579WG1	1-579WG1	受注	FORCE096_OLD	FORCE096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-579W72	1-579W72	受注	096_OLD	FORCE096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-579YDR	1-579YDR	受注	096	FORCE096	0000H12764	2018/11/18	車部品 株式会
1-579Y9H	1-579Y9H	受注	096	096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-578BTW	1-578BTW	受注	096	096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-577M25	1-577M25	受注	096	096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-577KRQ	1-577KRQ	受注	096	096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-577J86	1-577J86	受注	096	096	1000023627	2018/11/18	エネック
1-575V7C	1-575V7C	受注	FORCE096_OLD	FORCE096	1000023627	2018/11/18	エネック

見積り: 1/10+

見積名: TEST 見積番号: 1-579WOY 状況: 受注 レビジョン: 1

ヒント
表示カラムの項目はドラッグアンドドロップで順番を変えることもできます。

注意事項
変更を保存すれば次回以降も変更した項目順で表示されますが、正しくログアウトしていないと変更が保存されない場合があります。

赤い枠で囲まれている部分が表示カラムです。

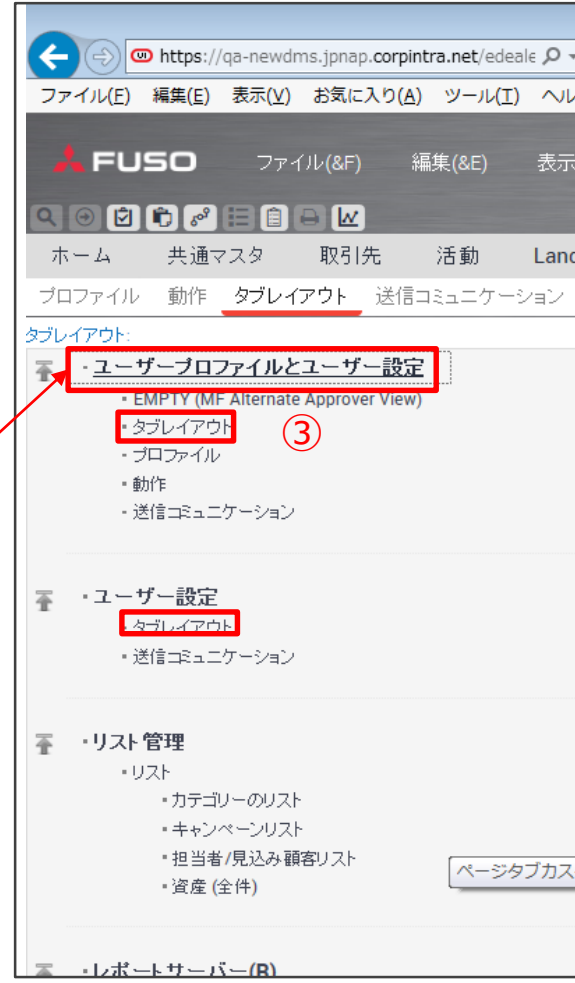
①「設定」をクリックします。

②「表示カラム」をクリックします

2. 操作画面の**タブレイアウト**は各自で設定が必要です

詳細設定については[ユーザーマニュアルの共通項目](#)に掲載しておりますので、そちらを参考ください

[最新ユーザーマニュアルダウンロードはこちら](#)



①メニューボタンのサイトマップのボタンをクリックします。ユーザーが実行できるアクションの一覧が表示されます。

②「ユーザープロフィールとユーザー設定」をクリックします。「ユーザープロフィールとユーザー設定」の項目にジャンプし詳細項目が表示されます。

③「タブレイアウト」をクリックし設定画面を表示します。

サポートデスクオスメタブレイアウトも紹介しております！

[SV052] 本誌P22-27

おすすめタブレイアウトを教えてください！

[よくある問合せはこちら！（Portalが開きます）](#)

ヒント

タブレイアウトはメニューの灰色の部分です。「ユーザープロフィールとユーザー設定」では、タブに表示するもの、しないもの、表示の順番を職域によって変更することができます。



SV052 おすすめタブレイアウトを教えてください！ 1/5

【メイン画面】変更方法はユーザーマニュアル_共通項目の「17 タブレイアウト表示の変更」を参照してください。

画面タブレイアウト		
オーダー	名前	非表示
1	ホーム	
2	車両	
3	取引先	
4	ジョブカード	
5	オーダー	
6	受信箱	
7	サービスクレーム	
8	ジョブカードの注文	
9	在庫情報	
10	サービス履歴	
11	請求	
12	保険見積り	
13	保険オーダー	
14	管理 - サービス	
15	キャンセル依頼	<input checked="" type="checkbox"/>

SV052 おすすめタブレイアウトを教えてください！ 2/5

【ジョブカード】変更方法はユーザーマニュアル_共通項目の17 タブレイアウト表示の変更」を参照してください。

画面タブレイアウト				
オーダー	名前		非表示	
1	ホーム			
2	車両			
3	取引先			
4	ジョブカード			
5	オーダー			
6	受信箱			
7	サービスクレーム			
8	ジョブカードの注文			
9	在庫情報			
10	サービス履歴			

ビュータブレイアウト				
オーダー	名前	親カテゴリ	非表示	デフォルトビュー
1	詳細	Job Card List		<input type="checkbox"/>
2	私の仕事カード	Job Card List		<input checked="" type="checkbox"/>
3	私のチームの仕事カード	Job Card List		
4	私の支店の仕事カード	Job Card List		
5	セールスセンター全体のジョブ...	Job Card List		
6	ヘッドクォーター間のジョブカ...	Job Card List		
7	ワークオーダー	Job Card List		
8	見積	Job Card List		
9	WOテンプレート	Job Card List		
10	ワランティ申請履歴	Job Card List		

私の仕事カードをデフォルトビューにしておく
(MGRは私の支店の仕事カード)

SV052 おすすめタブレイアウトを教えてください！ 3/5

【オーダー】変更方法はユーザーマニュアル_共通項目の「17 タブレイアウト表示の変更」を参照してください。

画面タブレイアウト				
オーダー	名前		非表示	
1	ホーム			
2	車両			
3	取引先			
4	ジョブカード			
5	オーダー			
6	受信箱			
7	サービスクレーム			
8	ジョブカードの注文			
9	在庫情報			
10	サービス履歴			

ビュータブレイアウト				
オーダー	名前	親カテゴリ	非表示	デフォルトビュー
1	私のサービス購入注文	MF Service Pur...		
2	私のチームのサービス購入注文	MF Service Pur...		
3	支店サービスの購買発注	MF Service Pur...		
4	SC全体のサービス購買発注	MF Service Pur...		
5	HQのサービス購入注文	MF Service Pur...		
6	オーダー (個人)	MF Parts Order		
7	オーダー (チーム)	MF Parts Order		
8	自拠点オーダー	MF Parts Order		
9	自SCオーダー	MF Parts Order		
10	明細項目詳細	MF Parts Order...		

オーダーのサブメニューはデフォルトでサービス購入オーダーとなっています。
PO (J番号) 検索の際に使用します。

SV052 おすすめタブレイアウトを教えてください！ 4/5

【サービスクレーム】変更方法はユーザーマニュアル_共通項目の「17 タブレイアウト表示の変更」を参照してください。

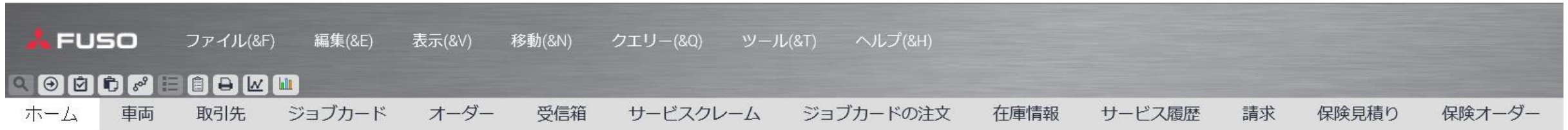
画面タブレイアウト				
オーダー	名前		非表示	
1	ホーム			
2	車両			
3	取引先			
4	ジョブカード			
5	オーダー			
6	受信箱			
7	サービスクレーム			
8	ジョブカードの注文			
9	在庫情報			
10	サービス履歴			

ビュータブレイアウト				
オーダー	名前	親カテゴリ	非表示	デフォルトビュー
1	自分の申請分	All Claims		
2	拠点の申請分	All Claims		
3	SC全体申請分	All Claims		
4	HQ全体申請分	All Claims		
5	申請内容	All Claims		
6	申請内容	Warranty Claims		
7	部品明細	Parts Claims		
8	回収ラインアイテム	Recall Claims		
9	テクニカルグッドウィル申請	Goodwill Claims		
10	添付	Warranty Claims		

クレーム申請を検索することができます。
必要に応じて自分の申請分・拠点の申請分を
デフォルトビューにしてください。

SV052 おすすめタブレイアウトを教えてください！ 5/5

タブレイアウトの機能は以下のとおり (メイン画面)



車両	車両マスタ登録、車両検索
取引先	顧客マスター一覧、顧客マスタ検索
ジョブカード	ジョブカード情報一覧を表示、ジョブカード検索 ※ジョブカードから+でJC作成できますが、車両から検索して作成してください
オーダー	Service Purchase Order (J番号) 一覧、PO検索画面
受信箱	承認依頼を受けている一覧を表示。承認、拒否を行う
サービスクレーム	クレーム申請一覧
ジョブカードの注文	Job Card Order一覧
在庫情報	部品の在庫情報一覧
サービス履歴	過去の整備履歴一覧 (ただし、作業詳細は確認できないためOBIEEもしくはジョブカードで検索を推奨)
請求	経費 (実績入力) 一覧
保険見積	自賠責保険の見積一覧
保険オーダー	自賠責保険の保険オーダー一覧

SV001

電話やお客様の対応に追われてジョブカードを新規で起こす時間が無い1/3

車両マスタ/ジョブカードタブ「工程管理」メニューからいける簡易入力機能が便利です！

ホーム 車両 ジョブカード 見積り サービス履歴 運送業者の作業指示 取引先 活動 Landscapeを検索する Siebelを検索する 苦情 担当者 在庫 マーケティングオファー 商談

新車在庫一車両 車両リスト

車両サービスリクエスト:

PK123-5968561

ステータス: 売上 サブステータス: 売上 クラス: LDT

車台番号: PK123-5968561 届出型式: 145652 職権打刻: asda 心そり受付番号-U/#: 733622

登録No.-競争コード: 95102 登録No.-競争名_地域名: 大分 登録No.-分類番号: 7889 登録No.-カナ: 5000 登録No.-連番: 0020

初度登録年月: 2018/03 初度登録(和暦): 車検満了日: プレート種類:

車両基本情報 中古車情報 所有形態 車検証 シャン生産情報 詳細情報 **ジョブカード** 深装/オプション 整備車両情報 添付 オプション 整備履歴 活動 活動 サービス契約 市場措置情報

ジョブカード

① **②** 工程管理

③ JCを作成する

④ ストール・工程管理

⑤ 入庫管理

⑥ カレンダー

⑦ ENGLISH

⑧ FORC103 サインアウト

①車両マスターへ遷移し、ジョブカードタブを選択します。
(1.1.1参照)

※どの車両から遷移しても問題ありません。

②「工程管理」ボタンをクリックすることで工程管理メニューが開きます。

③ジョブカード作成のための簡易入力に遷移します。
(2.4.2参照)

④自拠点のストール(BAY)・工程管理に遷移します。
(2.4.3参照)

④⑤⑥は使用しません

⑤入庫管理へ遷移します。(2.4.4参照)

⑥カレンダーへ遷移します。(2.4.5参照)

⑦言語の切り替え。
クリックすることで一部テキストの英語と日本語の切り替えができます。

⑧工程管理メニューを閉じます。

☐システムマニュアル 2.ジョブカード/
4.2工程管理 ジョブカード簡易入力 抜粋

SV001 電話やお客様の対応に追われてジョブカードを新規で起こす時間が無い2/3

車両マスタ/ジョブカードタブ「工程管理」メニューからいける簡易入力機能が便利です！

登録番号を入力してください

陸事名_地域名 区分番号

所沢 100

カナ番号 順番

か 4746

クリア 提出する ①

カナ番号
→かな文字

登録番号の一部を入力した場合、
複数の車両が表示されます。
対象の車両をクリックし、選択してください。

①登録番号を入力し、「提出する」ボタンをクリックします。
 (「クリア」ボタンをクリックすると入力内容を消去します)

②選択した車両でログインユーザーが過去に作成したジョブカードの一覧が表示されます。
 ラインアイテムをクリックすることでジョブカードの内容を表示できます。

③「新しいジョブカードを作成する」ボタンをクリックすることで新規ジョブカード作成の入力画面に遷移します。

JOB CARD LIST

フィルタ

②

新しいジョブカードを作成する ③

JC 番号	車体番号	登録番号	車検期限日	状態	所有者名
I000116085	FS50JY-540012	所沢-100-か-4746	08/25/2018 09:00:00	予約	株式会社 日恵物流
I000114712	FS50JY-540012	所沢-100-か-4746	08/25/2018 09:00:00	入庫	株式会社 日恵物流
I000114682	FS50JY-540012	所沢-100-か-4746	08/25/2018 09:00:00	メンテナンス開始	株式会社 日恵物流
I000114662	FS50JY-540012	所沢-100-か-4746	08/25/2018 09:00:00	メンテナンス開始	株式会社 日恵物流
I000113529	FS50JY-540012	所沢-100-か-4746	08/25/2018 09:00:00	見積	株式会社 日恵物流
I000113528	FS50JY-540012	所沢-100-か-4746	08/25/2018 09:00:00	オープン	株式会社 日恵物流

注意事項

登録番号が間違っている場合や、車両がFORCEに登録されていない場合、エラーメッセージが表示されます。

ALERT

この登録番号は無効です。

OK



SV001 電話やお客様の対応に追われてジョブカードを新規で起こす時間が無い3/3

車両マスタ/ジョブカードタブ「工程管理」メニューからいける簡易入力機能が便利です！

①作成タイプ(受付区分)をドロップダウンリストより選択します。選択できる受区は11,12,14,15,16,17,18,19のみです。

②「JC説明」に整備内容や顧客の要望等、メモを入力できます。入力した内容はジョブカードヘッダーに表示されます。

③「チェックスケジュール」ボタンをクリックすることでストール・工程管理へ遷移します。(2.4.3参照)

④「メカニック詳細」ボタンをクリックすることで入庫工程管理へ遷移します。(2.4.4参照)

⑤「市場措置チェック」ボタンをクリックすることで市場措置一覧へ遷移します。

⑥走行距離、入庫/納車予定日等を入力し、「SUBMIT JC」ボタンをクリックすることで新規ジョブカードが作成できます。

⑦「クリア」ボタンをクリックすると、登録番号入力に戻ります。

ヒント

「ジョブカード簡易入力」では作業指示(ワークオーダー作成)が出来ません。Siebel(通常の入力画面)へ戻りワークオーダーを作成してください。



SV002 顧客の検索、作業コード、部品名称・・・ 探すのに時間が掛かる

あいまい検索を活用し、一定の条件を満たす語句、アイテムを抽出することが可能です。

ピック労働コード

作業コード▲	名称
.035000	ミッション脱着, クラッチOH 脱着
.035002	ミッション脱着, クラッチOH 取外し
.035003	ミッション脱着, クラッチOH 取付け
.035004	ミッション脱着, クラッチOH 位置替え
.035005	ミッション脱着, クラッチOH ローテーション

記号	定義	例	意味
*	前後方一致	*ふそう	「ふそう」で終わるもの
		ふそう*	「ふそう」で始まるもの
=	(一致する)	=ふそう	「ふそう」と一致するもの
**	(一致する)	*ふそう*	**に挟まれた言葉、数字が同じものが表示される
<	より小さい	<2018/9/30	2018年9月30日以前
>	より大きい	>2018/9/30	2018年9月30日以降
<>	以外	<>2018/9/30	2018年9月30日以外
<=	同じかより小さい		
>=	同じかより大きい		
null	空白		期日欄でnullを入力すると期日が入っていないものが表示される。
?	一文字不明	t?pe	type; tape

多用する検索記号

あいまい検索とは、ユーザーが検索窓に入力した語句（単語、フレーズ、複合語など）を参考にして検索する方法です。

膨大なデータベースから特定の語句を検索するために用います。

例)

クラッチオーバーホールで作業コードがわからない。

①作業コードのピックアップレットを開き、検索タイプを名称に変更

②隣の入力欄に半角のアスタリスク*で文字を挟む。

クラッチ ※検索記号で多用するものを左表で示す

③“クラッチ”を含む作業コードが表示されるので、該当する作業コードを選ぶ

上記は顧客検索や車両検索、様々な語句検索において活用可能です。

作業コードの入力については、システムマニュアル P81～P85を参照願います。

また、別添のエクセル（FORCE独自作業コード一覧 Ver1.1_20191015）のシート名_部位コードALLで事前に検索の上でFORCEに入力する事もお勧めします。