

月末にお問い合わせの多いFAQをお送りします！

最新のお問い合わせは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 再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！

【新車】月末によくある問い合わせベスト5

順位	FAQ No	プロセス	検索キーワード	困りごと	回答	件数
1	NV002	1.見積	正価	見積承認ボタンを押すと、「明細タブの明細に正価が設定されていない行があります(SBL-APS-00802)」と表示される	<p>明細タブの明細行より正価が入力されていない行が無いか確認し、未入力行がある場合は、該当タブより入力ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・0円の場合でもブランクではなく、「¥0」の入力が必要です。 ・が付いているレコードは展開して子のレコードの未入力項目が無いか確認 <p>※税・諸費用関連の金額が入っていないことが多いです。税・諸費用タブの自動計算金額が表示されているか確認してください。金額を修正する場合は、修正金額欄に入力を行ってください。</p>	45
2	NV003	1.見積	未完了	見積承認ボタンを押すと、「見積に未完了のサブ見積もりが存在します (SBL-BPR-00133)」と表示される	関連見積タブ内のレコードが全てステータスが完了または見積回答済みになっているか確認してください。	15
3	NV029	1.見積	顧客情報	顧客情報のエリアで空白の枠があり自動で入力されない。 支払先コード契約別、請求書コード契約別、契約先名・契約別、使用者名・契約別	顧客コードが使用できる状態か確認し、必要に応じて顧客情報を更新するよう申請ください。 確認方法、各種申請はPortalに記載しています。	15
4	NV092	2.受注	請求書作成用	自動請求ボタンをクリックすると「請求書作成用の明細行が存在していません。日(SBL-BPI-00131)」とエラーが表示される	請求タブに既にレコードがある状態で自動請求ボタンをクリックすると表示されるエラーです。登録諸費用計算書を出力したい場合は、請求タブに表示されている請求番号をクリックし、作業してください。	13
5	NV013	7. 納車/出庫	納車前	納車前の承認依頼を押すとエラーが英語で出る 「The Prerequisite for NV Sales Order Goods Issue is not met(SBL-EXL-00151)」	<p>納車前に下記5項目のステータス確認が必要です。販売オーダー/購入オーダータブに必ず確認して下さい。</p> <p>またコンプライアンス違反に繋がるケースも出てきますので 必ず各課にご確認頂き処理完了後、売上計上処理の実施をお願い致します。</p> <p>①Non IBOS:検収済 ②IBOS:出荷済/検収済 ③社内工事:納品書発行完了 ④部品:完了 ⑤下取車:完了</p>	11

【整備】月末によくある問い合わせベスト5

順位	FAQ No	プロセス	検索キーワード	困りごと	回答	件数
1	SV037	クレーム作成	クレームタイプ	クレーム作成をクリックするとエラー（SBL-EXL-00151）	<p>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。</p> <p><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）</p>	21
2	SV056	走行距離矛盾	マイルージ	予約や入庫時等に「マイルージの不一致」のエラーが出て先に進めない。	<p>ジョブカードの車両情報の「走行距離不一致」にフラグが立っていると走行距離矛盾で下記エラーが発生します。 走行距離を手入力された際に前回最大走行距離より低い距離だとフラグが立ちます。入力した走行距離が正しい場合は、「走行距離不一致」タブから「+」ボタンでラインを追加後、承認依頼を実施して下さい。上長承認後、エラーは出なくなります。</p> <p><エラー> ラインアイテムタイプを「請求」または「リコール」として選択する前に、マイルージの不一致を承認する必要があります。（SBL-EXL-00151）</p>	13
3	SV033	部品問い合わせ	引渡完了	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	<p>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。 補足：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。</p>	6
4	SV051	部品キャンセル	出荷依頼の取消	<p>出荷依頼の取消をクリックするとエラーになる</p> <p>[エラー1] SBL-BPR-00187 [エラー2] SBL-BPR-00100 [エラー3] SBL-DAT-00521</p>	<p>下記エラーが出る場合は、部品課での「キャンセル-出荷前」を行う必要があります。部品課へ依頼下さい。</p> <p>[エラー1] ステップ「Cancel」のビジネスコンポーネントを更新できませんでした。 [エラー2] このエラーが返されるのは、ワークフローがSiebelオペレーションビジネスサービスを実行中のときです。 [エラー3] 入力した数量が制限を超えています。</p>	6
5	SV058	車両引渡	空の部品オーダー	<p>関連オーダータブに中身が「空の部品オーダー」がある場合の対処方法</p>	<p>関連オーダータブに中身が「空の部品オーダー」が残っている場合、WOが全て検収完了になっていても引渡完了にすることができません。 部品スタッフにキャンセル処理を依頼して下さい。 関連FAQ：SV033</p>	6

【部品】月末によくある問い合わせベスト5

順位	FAQ No	プロセス	検索キーワード	困りごと	回答	件数
1	PT001	0.共通	返品処理	キャンセル手順、返品処理が分からない（販売オーダー）	お客様からの依頼によりキャンセルを行う場合は、オーダーの進捗状況に応じた順番で処理が必要です。 販売オーダーのキャンセルは、必ず最後に実施ください。詳細はFORCE Portalの手順フロー図を参照ください	84
				キャンセル手順、返品処理が分からない（購入オーダー）	発注処理時にキャンセル、返品処理を行う場合は、サプライヤー可否、入荷状況に応じた処理が必要です。 詳細はFORCE Portalの手順フロー図を参照ください	49
2	PT003	3.発注/7.出庫	A) 数量を入力 B) 自拠点在庫 C) 発注ボタン	A) 数量を入力した際、エラーが表示され進めない B) 自拠点在庫があるのに、引当ができない C) 引当・発注ボタンが押せない	発注、出庫時には、発注数または引き当て数は正しく入力されているか確認ください。 A) 発注数と拠点引き当て数の合計値が依頼数量と同数となるように修正入力ください。 B) 拠点引当数に数量が入力されているかご確認ください。 発注数に数字が入ってる場合は、発注数を変更してから、拠点引当数に数字を入れてください。 C) 拠点引当数または発注数に数量が入っているか確認してください。 注意：数量変更後は手動保存(ctrl + S)を実施してください。	28
3	PT002	0.共通	返品処理	キャンセル手順、返品処理が分からない（部品オーダー）	依頼部門からキャンセルリクエストが行われた場合はオーダーの進捗状況に応じた順番で処理が必要です。 詳細はFORCE Portalの手順フロー図を参照ください	11
4	PT016	4.入庫	バーコード	バーコード入庫できない	バーコード入庫処理時に受領処理できない場合の確認ポイントを公開しております！ 「既に入庫済み」「厚木出庫数以上の数量を指定」「厚木出荷情報が未到着」「その他誤操作の場合」など	10
5	PT006	4.入庫	直購品の入庫処理	直購品の入庫処理をした際、エラーが表示され、入庫ができない 「Parts Goods Receipt Prerequisites not met for the Order」	オーダーの状況を確認してください。 状況が「承認済」の場合は、発注済ボタンを押して状況を「発注済」にしてください。 発注済の場合は、サポートデスクへお問い合わせください。	6