

2021 年 12 月 8 日

加盟店各位

ヤマト運輸株式会社

## カスタマーサービスセンターへのお電話が繋がりにくい状況について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申しあげます。

ただいま、弊社決済サービスカスタマーサービスセンターへのお電話が大変混み合っており、繋がりにくい状況となっております。お電話をお掛け頂きました加盟店様については大変ご迷惑をおかけしておりますこと深くお詫び申し上げます。

詳細については下記をご確認いただきますよう、ご案内申し上げます。

### 記

#### 1. お電話が繋がりにくい状況について

[2021 年 12 月 6 日のお知らせ（「クロネコwebコレクト」旧方式ログインの完全閉鎖（併用期間終了）とタブレット決済既存端末の新方式ログインリリースについて）](#)について多くのお問合せをいただいております。またお問い合わせフォームや電子メールによるお問い合わせにつきましてもお時間を要する場合がございます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

#### 2. 旧方式ログインの利用と新方式ログインへの移行について

##### （1）旧方式ログインの利用について

2022年1月17日までは旧方式ログインの利用が可能です。お急ぎの場合は、クロネコwebコレクト加盟店管理画面ログインページの下部にあります「旧方式ログインはこちら」よりログインいただきご利用ください。

##### （2）新方式ログインへの移行について

2022年1月17日までに[こちらのマニュアル](#)をご参考の上、新方式ログインへの移行をお願いいたします。移行が完了していない場合も、購入者様の決済について決済エラーが発生するなどの影響はございませんのでご安心ください。ただし移行期日である1月17日を過ぎますとクロネコwebコレクト加盟店管理画面を利用した作業を行うことが出来なくなりますため早目の移行にご協力願います。

※マニュアルについて、内容がわかりづらいとのご要望をいただいております見直しを予定しております。いましばらくお時間をいただきますようお願い申し上げます。

##### （3）よくあるご質問

新方式ログインへの移行時に下記内容のお問い合わせを多くいただいております。お電話繋がりにくい状況ですのでご参考いただけますと幸いです。

※[こちらのお知らせ](#)にもございますので、ご参考ください。

No.	質問	回答
1	<a href="#">新方式ログイン画面でログインできません。</a>	<p>新方式ログイン画面の入力内容は下記の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・加盟店コード</li> <li>・ユーザ ID(加盟店コードと同じ)</li> <li>・パスワード (8 月 30 日時点のパスワード)</li> </ul> <p>※ワンタイムパスワードは初回ログイン時は空欄 パスワードは 2021 年 8 月 30 日時点のパスワードとなります (新方式ログインをリリースした時点のパスワードをデータ移行しているため)</p> <p>8 月末～現在でパスワードを変更しているようであれば、お手数をおかけしますが、新方式ログインの初回では「8 月30 日時点のパスワード」をご入力ください。</p> <p>8 月 30 日時点のパスワードが不明、またはどうしてもログインできない場合は、下記を参考にパスワードの初期化をお願いいたします。</p> <p><a href="https://faq-biz.kuronekoyamato.co.jp/app/answers/detail/a_id/6494">https://faq-biz.kuronekoyamato.co.jp/app/answers/detail/a_id/6494</a></p>
2	<a href="#">ワンタイムパスワードをクロネコwebコレクトの管理画面ログインページに設定するには、どうすれば良いですか？</a>	<p>ワンタイムパスワードの設定には、パソコンまたはスマートフォンへいずれかのアプリケーションインストールが必要となります。端末により利用できるアプリケーションが異なりますので、<a href="#">こちら</a>をご確認ください。</p>
3	クロネコwebコレクトの管理画面ログインで、ユーザIDが分かりません。どのように確認できますか？(新方式での初回ログイン時)	<p>新方式での初回ログイン時は下記の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆管理ユーザおよびユーザID 加盟店コード</li> <li>◆パスワード 8月30日時点のパスワード</li> <li>◆ワンタイムパスワード 初回ログイン時は未入力</li> </ul>

その他、ログインに関するよくある質問も[こちら](#)で公開しております。ぜひご利用ください。

### 3. 本件に関する問い合わせ先

ヤマト運輸株式会社 決済サービス カスタマーサービスセンター

フリーダイヤル：0120-69-5090（携帯電話からでもご利用可能です）

E-mail：[payment@kuronekoyamato.co.jp](mailto:payment@kuronekoyamato.co.jp)

受付時間：9：00-18：00

以上