FAQ よくあるご質問

Copyright 2024 SRE Holdings Corporation

1. SREクラウドサポートセンターへの問い合わせ方法について

SREクラウドサポートセンターへの問い合わせ方法は以下2点となります。
①電話連絡:050-3185-9328(土日祝日除く平日10:00~17:00)
②メール:sre-cloud-cs@sre-group.co.jp

※お時間帯によってはお電話が大変つながりにくい場合がございます。ご迷惑をおかけいたしますが、その場合はメールにてお問合せください。1~2営業日程度でご返信をいたします。

2. ログイン方法について

下記のURLをクリックいただき、ID、パスワードをご記入の上、ログインください。

https://satei.partners-od.jp/login

3. ログインIDを忘れた方

ログインIDがご不明の場合はSREクラウドサポートセンターまでご連絡をお願いいたします。
※お電話がつながりにくい場合がございますため、以下のメールアドレス宛までご連絡をお願いいたします。1~2営業日程度でご対応いたします。

sre-cloud-cs@sre-group.co.jp

4. ログインパスワードを忘れた方

パスワードをお忘れの場合は、ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」より再発行が可能です。
※LINE反響通知機能にはパスワード再発行機能はございません。
必ずPC版のログイン画面よ　りパスワード再発行をお願いいたします。

メールアドレスをご記入の上再発行のボタンをクリックすると、記入したメールアドレス宛に「パスワード再発行の手続き　【おうちクラベル】」が届きます。手順に沿って再発行をお願いいたします。
※パスワードは英字大文字・小文字、数字の3種類を含む16文字以上24文字以内の文字列で設定が可能です。
※記号（アットマークやドット、アンダーバーなど）はご利用いただけません。
また過去にご利用されたパスワードはご利用になれません。

5. パスワード設定ルールについて

英字大文字・小文字、数字の3種類を含む16文字以上24文字以内の文字列で設定が可能です。
記号（アットマークやドット、アンダーバーなど）はご利用いただけません。

6. アカウントロックについて

パスワードを5回以上お間違いになりますとアカウントロックが発生いたします。アカウントロックは前回のログイン操作から30分経過後に自動解除されます。

7. 組織/支店編集画面の表示方法

管理画面にログイン→左側のメニューバーより「組織/支店管理」をクリック→編集ボタンをクリックいただくことで表示されます。

8. 組織/支店情報の編集方法

各種項目の入力欄へご入力ください。作成途中でも一時保存は可能ですが、必須項目への記入漏れがある場合エラーが発生します。その場合は公開ができないためあらかじめご了承ください。
また組織/支店ロゴ画像のアップロードが可能ですので、ご自由にご設定ください。
※JPEG、PNGの拡張子に対応をしております。

9. 管理者の新規登録、追加、削除方法

管理画面にログイン→左側のメニューバーより「従業員管理」をクリック→新規登録をクリックいただくことで作成可能です(ユーザ追加も同様の流れとなります)。

ユーザ情報の削除は従業員編集画面より可能です。
※本操作は**システム管理者権限の方**のみ対応可能です。
※ログインIDの編集、変更は不可となります。あらかじめご了承ください。

10. フリーメモ機能について

フリーメモは加盟店様で自由に入力および管理いただく機能のため、サポートセンターでは確認できない仕様です。フリーメモにお問い合わせ内容を記載してもご返信致しかねますのであらかじめご了承ください。

11. 反響受け取りメールアドレスの追加方法

管理画面にログイン→左側のメニューバーより「組織/支店管理」をクリック→編集ボタンをクリックいただき、「メールアドレス」項目にある「追加」をクリックすることで**最大5メールアドレスまで**登録可能です。

12. 請求書の再発行、入金確認について

請求書の再発行・入金確認をご希望の場合、弊社の請求代行をしております株式会社ネットプロテクションズまで直接お問合せください。

連絡先:03-6748-3788
※その他の請求関連のお問合せについてはSREクラウドサポートセンターまでご連絡ください。

13. 請求書の発行サイクルについて

請求対象月の前月26日～当月25日までの反響が当月の請求対象となります。

14. 反響上限数のカウントについて

反響上限数は毎月1日～月末までのステータスが確定した数が対象となります。
請求対象（前月26日～当月25日）と異なるため、反響が発生したタイミングによってはご設定をされている反響上限数を超えるご請求が発生する場合がございます。あらかじめご了承ください。

15. 請求書の発行サイクルについて

毎月25日締め、翌月10営業日頃の請求書発行となります。メール送付ご希望の場合は当日送付、郵送送付をご希望の場合は発行日からお手元への到着まで1週間前後かかる場合がございます。
あらかじめご了承ください。

16. 口座振替について

口座振替ご希望の場合は、SREクラウドサポートセンターまでお問い合わせください。後日、株式会社ネットプロテクションズより貴社指定住所あてにお届けする口座振替依頼書にご記入のうえご返送をお願いいたします。ご返送から適用までの所要時間は最短で約2カ月です（記載内容に不備がなく審査が円滑に進んだ場合）。
※口座振替が適用されると、請求書のタイトルが「請求書兼口座振替通知書」となります。

SRE HOLDINGS