

Coupa/CSP よくあるお問合せ(FAQ)

質問	回答
入札はどこから操作すればよいですか？	入札時は依頼メールに記載されたURLからのみ入札操作可能です。 また、そのときのログインは代表者メールアドレス(ログインID)とパスワードで必ずログインしてください。 上記以外の方法では入札することができませんのでご注意ください。
資材部からの入札依頼メールは、代表メールアドレス宛にしか届かないのでしょうか？	現在のCoupa仕様ですと、見積依頼や再見積もり依頼は、基本的に管理者IDである代表メールアドレス宛に通知されます。 一方で、発注書や注文書などはユーザーアカウント別に通知が届きます。CSPのユーザー通知に関する詳細は以下設定マニュアルの該当ページをご参照いただけますと幸いです。 https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/replace/coupa/pdf/coupa_csp_setting_manual.pdf
請求書はいつでも発行できますか？	請求書処理時間（営業時間）は、東京ガス営業日の8:00～21:00までとなります。 上記時間内で請求書を発行いただき、登録まで完了頂きますようお願い申し上げます。
既にGENESIS上で受注済の物件は、coupaでも再受注を行うのでしょうか？	現在のGENESISで弊社から発注が完了した案件は、Coupaに発注データが受け継がれます。 発注内容に変更等がある場合は、Coupa上での操作をお願いいたします。
アカウントは1社1アカウントになりますか？	本システムでは、弊社との連携に使用するアカウントは「1社につき1つ」が原則となります。 最初に作成されるアカウントには、管理者権限が付与されており、そこから複数の社員アカウントを作成いただくことが可能です。また、ユーザー追加権限を他のユーザーに付与することもできますので、代表アカウント以外でもユーザー追加が可能です。 詳しくは以下CSP初期設定マニュアルに記載がございますので、お手すきの際にご確認いただけますと幸いです。 https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/replace/coupa/pdf/coupa_csp_setting_manual.pdf
このシステムは東京ガス以外のグループ会社が利用しますか？	本システムは、東京ガス株式会社および東京ガスネットワーク株式会社が利用企業となります。 (上記2社が発注企業の立場で利用いたします。)
CSPのアカウントは既に持っている場合は、どのような操作が必要でしょうか？	登録を進める中で、アカウントの統合を行うかの確認が表示されますが、既にCSPアカウントをお持ちの場合でも、まず一度、東京ガスグループ向けにご案内している専用のCSPアカウントを新規作成いただくことを推奨しております。 必要があれば、その後の設定において、既存のCSPアカウントと新規アカウントを統合することが可能ですが、一度統合を実施してしまうと統合の解除はできませんので、ご検討を十分にご留意ください。 なお、CSPの実務運用については各お取引先様でご事情が異なるため、大変恐れ入りますが、統合の良し悪しについては当社より一律にご案内することを差し控させていただきます。
CSPアカウントに東京ガスグループの顧客アクセスが表示されません。どうすればよいですか？	CSPにログイン後、「設定」タブを開いていただき、該当アカウントの「顧客アクセス」欄に東京ガスグループの名称が表示されているかご確認ください。表示がない場合は、顧客アクセスの紐付け設定がされていない可能性があります。該当ユーザーの「アクション」欄から「編集」をクリックし、「顧客」欄にて東京ガスグループにチェックを入れ、画面最下部の「保存」を押してください。設定後、「発注」タブ上部の「顧客を選択」メニューに弊社が表示されていることをご確認ください。すでに表記があるにも関わらず問題が継続する場合は、お手数ですがその旨をお問い合わせフォームよりご連絡ください。
パスワードを忘れてログインできません。どうすれば再設定できますか？	ログイン画面の「パスワードをお忘れですか」のリンクをクリックし、画面のガイダンスに沿ってパスワードの再設定を行ってください。 再設定用のメールが届かない場合は、迷惑メールフォルダに振り分けられていないかも併せてご確認ください。また、詳細な手順は以下の設定マニュアルにも記載がございますので、該当するページを併せてご参照いただけますと幸いです。 https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/replace/coupa/pdf/coupa_csp_setting_manual.pdf
管理者IDのメールアドレス(代表メールアドレス)を変更したいです。	代表メールアドレスにつきましては、お取引先様側で変更することが出来ません。 お手数ではございますが、お問合せフォームよりメールアドレス変更の旨をご連絡頂きますと幸いです。
初期設定の途中で操作を中断してしまいました。続きから実施する場合はどうしたらよいのでしょうか？	Coupa/CSPのCoupa Supplier Portalにログインした後、「設定」タブより編集可能ですので、そちらから再度初期設定を行うことが可能です。 Coupa Supplier Portal URL : https://supplier.coupahost.com/sessions/new
アカウントを作成にあたり「国／地域」欄の入力は必要ですか？	入力欄の隣に*マークの付いた欄は必須の入力箇所となります。また、*マークが無い項目でも一部入力を求められる箇所がございます。そうした場合、エラーメッセージをご参考にしていただき、入力を進めていただけますよう、よろしく願いいたします。
マニュアルにある「この顧客からバーチャルカードの支払を受け付けない」、「この顧客から銀行振込の支払を受け付けない」、「この顧客から小切手支払いを受け付けない」といった入力欄や項目が出てきませんでした。別途設定が必要でしょうか？	登録手続き中に「設定」画面が表示されなかった場合でも、登録自体は問題なく完了している可能性があります。 登録後に、以下のログインページから Coupa Supplier Portal (CSP) に正常にログインできれば、アカウントは作成されていますのでご安心ください。 Coupa Supplier Portal URL : https://supplier.coupahost.com/sessions/new
複数人で同じアカウントに同時ログインすることは可能ですか？	技術的には、同じメールアドレスとパスワードを使用することで、複数の端末やブラウザから同時にログインすることは可能です。ただし、同一アカウントで複数人が同時に見積画面などへアクセスし編集を行った場合、保存内容が上書きされたり、入力内容に不整合が生じる恐れがあります。そのため、同時編集は推奨されておりません。 また、セキュリティ上の観点からも、可能な限り1アカウントの共有ではなく、管理者アカウントを通じてユーザーを個別に追加していただくをお願いしております。

<p>多要素承認の認証方法を修正したいです。</p>	<p>多要素認証の実施方法変更や、バックアップコード忘れ等に関するサポートは大変お手数ですがCoupa社のヘルプチームに対応してもらって必要がございます。 CSPの多要素認証に関するトラブルについては下記URLをご確認いただき、資料の最終ページの「多要素認証で困ったときの対応手順」をご参考に対応をいただけますよう、よろしくお願いいたします。 https://coupa.co.jp/sites/default/files/2024-07/csp-multi-factor-authentication-guide.pdf</p>
<p>スマホではなくパソコンで多要素認証の設定は可能でしょうか？</p>	<p>パソコンでのご対応につきまして、ブラウザの拡張機能をインストールしていただくことで、多要素認証（2要素認証）に対応可能となっております。 ご利用中のブラウザに対応した認証アプリの拡張機能を以下の通りインストールいただけますようお願いいたします。</p> <p>Google Chrome : Authenticator Mozilla Firefox : Authenticator Microsoft Edge : Authenticator: 2FA Client ※拡張機能の使用方法につきましては、各提供元の公式ホームページをご参照いただけますと幸いです。</p> <p>多要素認証に関する設定方法はお手数ではございますがCoupa社の提供するガイドもご参考に対応いただけます様、どうぞよろしくお願いいたします。 以下、URLとなります。 https://coupa.co.jp/sites/default/files/2024-07/csp-multi-factor-authentication-guide.pdf</p>
<p>多要素認証の設定は必須ですか？</p>	<p>多要素認証の設定につきましては、セキュリティ上、各社様に必須ということをお願いさせていただいております。 初期設定の際、または、あとからの設定も可能ですので、ご設定くださいますようお願いいたします。 多要素認証に関する設定方法はお手数ではございますがCoupa社の提供するガイドもご参考に対応いただけます様、どうぞよろしくお願いいたします。 以下、URLとなります。 https://coupa.co.jp/sites/default/files/2024-07/csp-multi-factor-authentication-guide.pdf</p>
<p>多要素認証の設定方法について詳細を教えてください</p>	<p>多要素認証に関する設定方法はお手数ではございますがCoupa社の提供するガイドもご参考に対応いただけます様、どうぞよろしくお願いいたします。 以下、URLとなります。 https://coupa.co.jp/sites/default/files/2024-07/csp-multi-factor-authentication-guide.pdf</p>
<p>楽楽明細について教えてください</p>	<p>楽楽明細については資材部の管轄外ですので、お手数ではございますが、下記メールアドレスまでお問合せをお願いいたします。</p> <p>※東京ガス・東京ガスネットワークそれぞれ別の窓口となります。 ●東京ガスの楽楽明細サービス e-mail: rmtg-info@tokyo-gas.co.jp ●東京ガスネットワークの楽楽明細サービス e-mail: rmtgnw-info@tokyo-gas.co.jp</p>
<p>新システム稼働前に発注内示書を受領している場合、CSPから注文書が発行されますか？</p>	<p>既に発行された発注内示書は、CSPからはあらためて発行されません。 新システムで見積の授受から始めていただき、正式な発注時に金額入りの注文書をCSPから発行いたします。</p>
<p>税IDとは何ですか？</p>	<p>税IDは、インボイス制度登録における登録番号(T+13桁の企業別コード)となります。 この番号が無い場合、「税IDがありません」のチェックボックスにチェック頂くことも可能です。お手数ではございますが、以下マニュアルの該当ページをご参照頂けますと幸いです。 https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/replace/coupa/pdf/coupa_csp_setting_manual.pdf</p>
<p>Coupaから配信されるメールやログイン画面が英文になっています</p>	<p>言語についてはログイン後、切り替えが可能です。 CSPの各画面の最下部までスクロールしていただくと、言語設定のボタンが表示されます。そのボタンをクリックし、「日本語」を選択してください。言語設定ボタンは、画面右下に位置しており、現在「English (×××)」のように表示されている可能性があります。こちらを日本語に切り替えていただくことで、画面全体が日本語表示となります。</p>
<p>取引額に関係なく、すべての取引でCSPでの請求が必要ですか？</p>	<p>簡易購買（税抜き 20万円未満/件のお取引）および1円単価の単価契約による出来高精算を除いて、CSPでの請求を推奨しています。しかし、取引先さまのご都合により、CSPでの請求が難しい場合は、紙やPDFでの請求書を弊社の各部門へメール、FAX、郵便でお送りください。この場合、弊社側で紙・PDFでの請求書に基づき、請求登録をさせていただきます。</p>

<p>速報、確報はどのように操作したら開けますか？ 決定日は以前と変わらないでしょうか？</p>	<p>2025年4月支払い分については、従来のお取引先専用ページの電子お知らせシステムにより速報は第4営業日から、確報は支払日マイナス3営業日から確認することができます。なお当該お取引先専用ページは、2025年4月30日に停止します。</p> <p>2025年5月支払い分からは、楽楽明細によりご確認ください。</p> <p>速報は「第4営業日終了時点のものを毎月第5営業日」に発行 確報は「毎月20日もしくは月末の支払予定日にあわせ、原則マイナス4営業日」に発行を予定しております。</p>
<p>ユーザーのアカウント情報を削除したいです。</p>	<p>CSPの仕様上、一度ご登録いただいたアカウント情報を削除することはできかねます。</p> <p>もし、登録済みのアカウントをご利用されない場合は、非アクティブ化にてご対応いただけますと幸いです。</p> <p>非アクティブ化の詳細はお手数ですが、以下マニュアル内の該当ページをご確認いただければと存じます。</p> <p>https://www.tokyo-gas.co.jp/about/procurement/replace/coupa/pdf/coupa_csp_setting_manual.pdf</p> <p>非アクティブ化されたアカウントにつきましては、一覧には表示されるものの、当該メールアドレスではログインができなくなりますため、業務上ご利用いただくことはございません。</p>