

# 販売機材サポートWebサイト操作マニュアル

5.16.2024

# 目次

<b>01</b>	<b>概要説明</b>	(p. 4-5)
<b>02</b>	<b>アクセス方法</b>	(p. 6-7)
<b>03</b>	<b>サイトページの説明</b>	
	・メインページ	(p. 8-8)
	・機種別エラー検索	(p. 9-9)
	・故障症状別検索	(p. 10-10)
	・修理手配	(p. 11-12)
	・お手入れマニュアル	(p. 13-13)
<b>04</b>	<b>操作方法</b>	
	・機種別エラー検索の使用方法	(p. 14-15)
	・故障症状別検索の使用方法	(p. 16-17)
	・修理手配方法	(p. 18-22)

# 01.概要説明

当サイトでは

- 故障症状に応じた対応の情報をご確認できます。
- 修理対応が必要な場合、当サイトから修理のご依頼が可能となります。

# 01.概要説明：サイト概要

サイト上では既存のお手入れマニュアルの参照に加え、機種別、症状別での故障トラブルの診断及び、修理手配の実施が可能に

## トラブルシューティング方法選択

コカ・コーラシステム 店舗向け  
機材サポート

1 【重要】2024年10月23日(水) 10:00~  
12:00間でサポートにつながりにくい障害が発生していました。

### トラブル診断

故障・不具合の対応方法、および修理依頼が必要な場合はこちらからご案内いたします。

機種別サポート

故障状況別サポート

### お手入れマニュアル

各機種のマニュアルをご確認いただけます。

機種を選ぶ

### 破損・紛失部品のお取り寄せ

部品を取り寄せる場合は以下からお手続きください。

依頼する

- **トラブル診断**
  - **機種別サポート**  
ディスペンサー7タイプ別にシナリオ掲載
  - **故障症状別サポート**  
コールセンターでの故障症状別の回答内容をシナリオ掲載

日頃のお手入れ情報  
機種別お手入れマニュアルを表示

部品の依頼  
CCCへの電話をご案内

## 対応方法確認

### 故障内容

サーモスタットの接点がOFFになっています。

### 対応方法

1. フィルターは目詰まりしていませんか。目詰まりしている場合、清掃してください。

確認しました

2. 機器周辺に物がある場合は、機器の周りの物を離してください。

確認しました

解決しましたか？

はい >

いいえ (修理のご依頼)



ご対応いただき、ありがとうございます

- **シナリオ別対応方法で解決できない場合は修理手配へ**  
(「いいえ(修理の依頼)」選択)

## 修理手配

コカ・コーラシステム株式会社

### 修理のご依頼

1 — 2 — 3 — 4

個機コード  
000-0000-000

故障内容  
商品量、抽出のされ方>商品が出ない

修理手配に必要な情報をご入力ください。

お名前 (漢字) **必須**  
田中 太郎

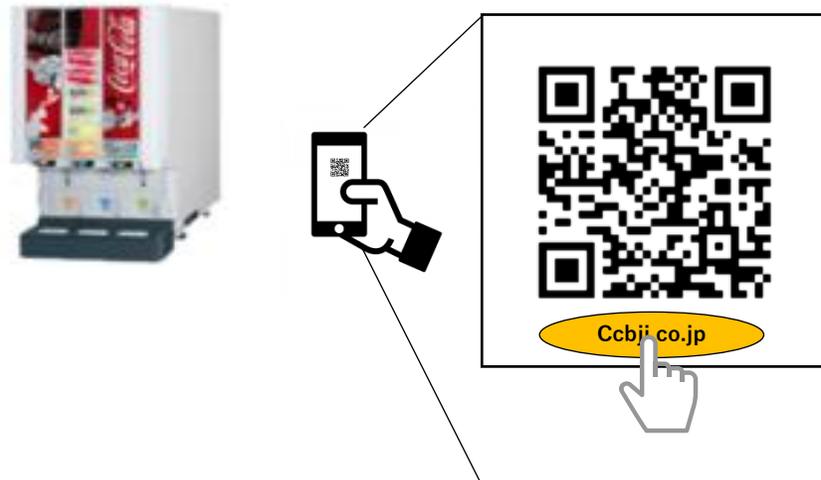
お名前 (カタカナ) **必須**  
タナカ タロウ

日中ご連絡のつく電話番号 **必須**

- **個機コード、修理依頼者情報を入力しWebサイトから直接修理手配を実施**

# 02.アクセス方法 QRからのアクセス

機材のQRコードからWebサイトにアクセスすることができます



## 機材のQRコードを読み取る

- 端末のカメラを起動し、QRコードを映してください。
- 読み取ったら、表示されたURLをタップ。

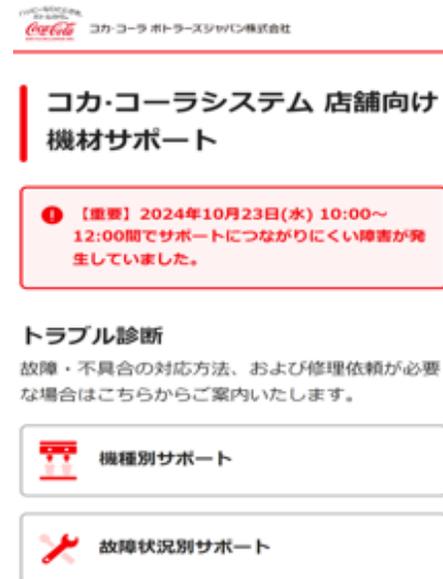
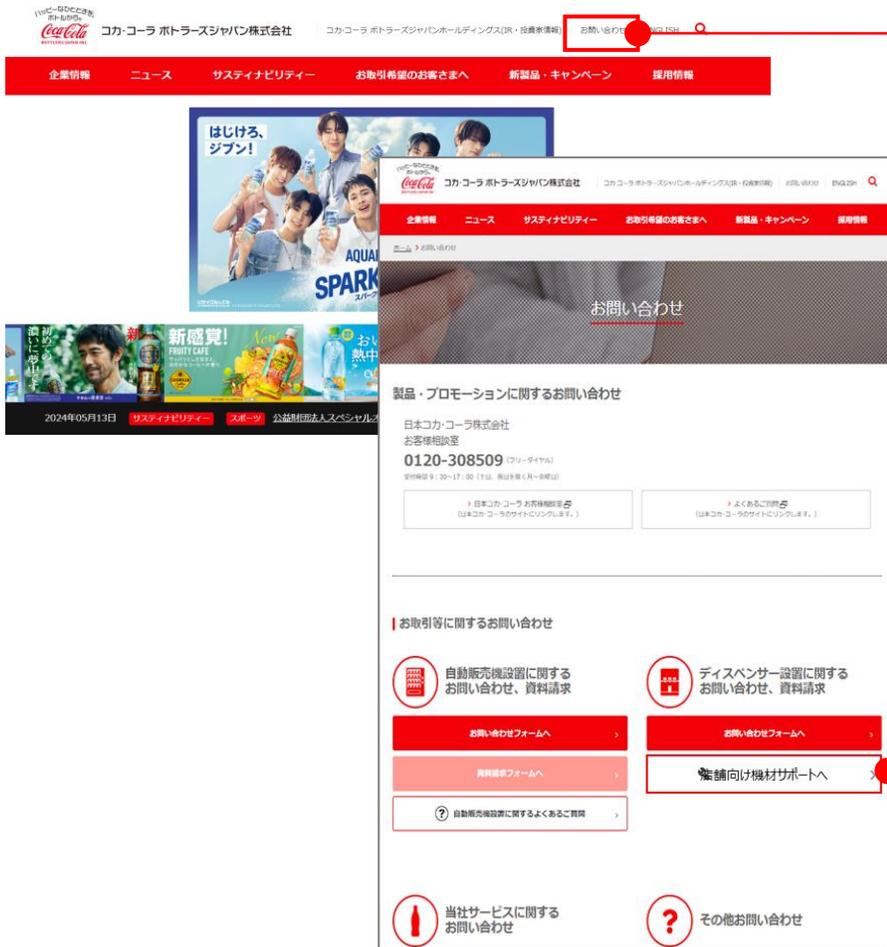
The screenshot shows the 'Coca-Cola System Store Support' website. At the top, there is a red header with the Coca-Cola logo and the text 'Coca-Cola ボトラーズジャパン株式会社'. Below the header, the main title is 'コカ・コーラシステム 店舗向け 機材サポート'. A red-bordered box contains a notice: '【重要】2024年10月23日(水) 10:00~12:00間でサポートにつながりにくい障害が発生していました。'. Below this, there is a 'トラブル診断' section with the text '故障・不具合の対応方法、および修理依頼が必要な場合はこちらからご案内いたします。'. There are two buttons: '機種別サポート' and '故障状況別サポート'. Below these is an 'お手入れマニュアル' section with the text '各機種のマニュアルをご確認いただけます。' and a button '機種を選ぶ'. At the bottom, there is a '破損・紛失部品のお取り寄せ' section with the text '部品を取り寄せる場合は以下からお手続きください。' and a button '依頼する'. The footer contains the Coca-Cola logo and 'BOTTTLERS JAPAN INC. Copyright (c). COCA-COLA BOTTTLERS JAPAN INC. All rights reserved.'

# 02.アクセス方法 コーポレートサイトからのアクセス

コカ・コーラ ボトラーズジャパンのホームページ (<https://www.ccbji.co.jp/>) からWebサイトにアクセスできます

「お問い合わせ」を選択してください

「店舗向け機材サポートへ」を選択してください



# 03. サイトページの説明 メインページ

Webサイトのそれぞれの機能について説明いたします

コカ・コーラシステム 店舗向け  
機材サポート

【重要】2024年10月23日(水) 10:00~  
12:00間でサポートにつながりにくい障害が  
発生していました。

トラブル診断  
故障・不具合の対応方法、および修理依頼が必要  
な場合はこちらからご案内いたします。

機種別サポート

故障状況別サポート

お手入れマニュアル  
各種のマニュアルをご確認いただけます。

PDF 機種を選ぶ

破損・紛失部品のお取り寄せ  
部品を取り寄せる場合は以下からお手続きくださ  
い。

依頼する

Coca-Cola BOTTLERS JAPAN INC.  
Copyright (c) COCA-COLA BOTTLERS JAPAN INC. All rights reserved.

## アナウンス表示

- 不具合・障害発生時にアナウンスが表示されます。

## トラブル診断

- 機種別、故障状況別にトラブルの診断ができます。

## お手入れマニュアル

- 機種ごとのお手入れマニュアルの確認ができます。

## 破損・紛失部品のお取り寄せ

- 破損・紛失部品のお取り寄せができます。

# 03. サイトページの説明 機種別エラー検索

トラブル診断の機種別の検索は、以下「機種別サポート」を選択します

## トラブル診断

故障・不具合の対応方法、および修理依頼が必要な場合はこちらからご案内いたします。



機種別サポート



故障状況別サポート

## トラブル診断

- 機種別にトラブルの診断ができます。

# 03. サイトページの説明 故障症状別検索

トラブル診断の故障症状別の検索は、以下「故障状況別サポート」を選択します

## トラブル診断

故障・不具合の対応方法、および修理依頼が必要な場合はこちらからご案内いたします。



機種別サポート



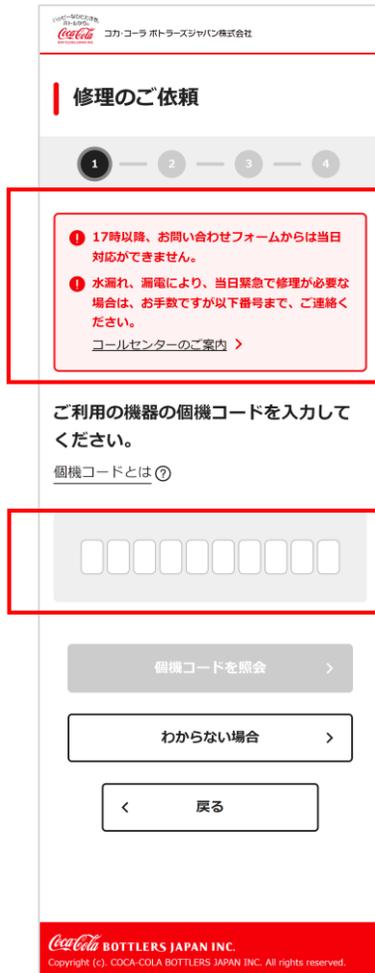
故障状況別サポート

## トラブル診断

- 故障症状別にトラブルの診断ができます。

# 03. サイトページの説明 修理手配（個機コード入力画面）

トラブル診断で解決できない症状は修理手配することができます



## アナウンス表示

- 17時以降に当日対応できない旨のアナウンスが表示されます。

## 個機コード入力画面

# 03. サイトページの説明 修理手配（情報入力画面）

個機コード入力後、修理手配に必要な情報を入力します

## 修理手配入力フォーム

- 修理手配に必要な情報を入力します
- 名前、電話番号を入力し、事前連絡要否、訪問希望日時を選択します。

## 営業担当者入力フォーム

- 営業担当者はチェックを入れて追加情報を入力します
- 担当者名、支店名、担当者連絡先を入力します。

## プライバシーポリシーの同意

- 「プライバシーポリシーの同意する」の項目にチェックを入れます

# 03. サイトページの説明 お手入れマニュアル画面

各機種のお手入れマニュアルが確認できます



## お手入れマニュアル画面

- ご利用の機種を選択してPDF形式のマニュアルがダウンロードできます。

# 04.操作方法 機種別エラー検索の使用方法（1 / 2）

トラブルの発生している機種を選択してください



ご利用の機種を選択してください

# 04.操作方法 機種別エラー検索の使用方法（2 / 2）

表示されているエラーを選択し、対応方法を確認してください

表示されているエラーをお選びください

コンデンサ サーモ ケンチ

故障内容

サーモスタートの接点がOFFになっています。

対応方法

1. フィルターは目詰まりしていませんか。目詰まりしている場合、清掃してください。

確認しました

2. 機器周辺に物がある場合は、機器の周りの物を離してください。

確認しました

解決しましたか？

はい >

いいえ（修理のご依頼）

## 表示されているエラーを選択してください

- エラーメッセージがない場合、画面を上にスクロールし、故障症状からの検索を使用してください。

## 対応方法を確認した後にチェックを入れてください

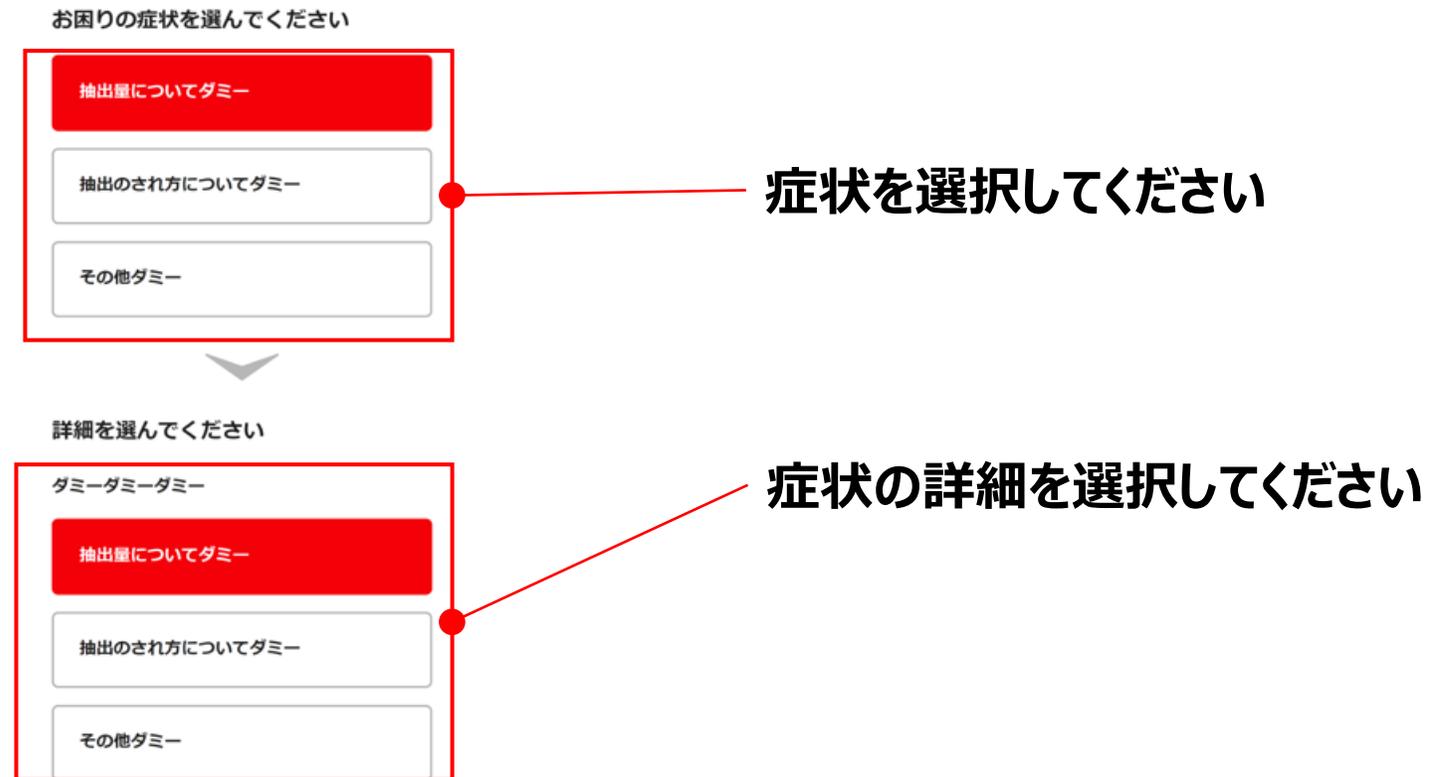
- 「確認しました」にチェックが一つもない場合、「はい」が選択できなくなっています。
- 「確認しました」すべてにチェックがない場合、「いいえ（修理のご依頼）」が選択できなくなっています。

## 解決した場合は、「はい」を選択してください

- 「いいえ」を選択すると修理手配画面に遷移します。
- ※一部の症状（シロップ漏れ等）に関してはコールセンター案内画面に遷移します。

# 04.操作方法 故障症状別検索の使用方法（1 / 2）

症状を選択し、対応方法を確認してください



# 04.操作方法 故障症状別検索の使用方法 (2/2)

故障内容の対応方法を確認してください

**故障内容**

サーモスタットの接点がOFFになっています。

**対応方法**

1. フィルターは目詰まりしていませんか。目詰まりしている場合、清掃してください。

確認しました

2. 機器周辺に物がある場合は、機器の周りの物を離してください。

確認しました

解決しましたか？

はい

いいえ (修理のご依頼)

## 対応方法を確認した後にチェックを入れてください

- 「確認しました」にチェックが一つもない場合、「はい」が選択できなくなっています。
- 「確認しました」すべてにチェックがない場合、「いいえ (修理のご依頼)」が選択できなくなっています。

## 解決した場合は、「はい」を選択してください

- 「いいえ」を選択すると修理手配画面に遷移します。  
※一部の症状 (シロップ漏れ等) に関してはコールセンター案内画面に遷移します。

# 04.操作方法 修理手配方法（個機コード入力画面）



## 修理手配するには個機コードを入力してください

- 個機コードとは、ディスペンサーの側面に貼られている長方形のステッカーに記載しています。10桁の数字がそのディスペンサーの個機コードとなります。
- 個機コードが分からない場合は、コールセンターまでご連絡ください。  
※“分からない場合”を選択するとコールセンター案内画面に遷移します。

## エラー画面、補足



# 04.操作方法 修理手配方法 (情報入力画面) (1/2)

## 情報入力画面 (正常値入力時)

修理手配に必要な情報をご入力ください。

お名前 (漢字) 必須

山田 三太郎

お名前 (カタカナ) 必須

ヤマダ サントロウ

日中ご連絡のつく電話番号 必須

01012345678

事前連絡要否 必須

不要

必要

至急連絡を希望

訪問時連絡を希望

その他

明日の昼までに必ず連絡が欲しい

訪問希望日時 必須

日時指定

2024/04/26 14~16時頃

※前日までの依頼は、お休みの日には、ご希望の日時にお届けできない場合があります。  
その場合、日程調整にご協力いただく事がありますがご理解をお願いいたします。

## 修理手配に必要な情報を入力してください

- 名前、電話番号を入力し、事前連絡要否、訪問希望日時を選択します。

## エラー画面、補足

### 情報入力画面 (異常値入力時)

修理のご依頼

1 - 2 - 3 - 4

入力内容にエラーがあります。  
エラーメッセージをご確認のうえ、もう一度入力してください。

機種コード

000-0000-000

故障内容

商品名、抽出のされ方>商品がない

修理手配に必要な情報をご入力ください。

お名前 (漢字) 必須

田中 太郎

お名前を入力してください

お名前 (カタカナ) 必須

タナカ タロウ

お名前を入力してください

日中ご連絡のつく電話番号 必須

012345678901

※半角数字・ハイフンなし

電話番号を入力してください

## 入力内容にエラーがある場合

- 入力内容にエラーがありますので、エラーメッセージをご確認の上、もう一度入力してください。

# 04.操作方法 修理手配方法（情報入力画面）（2/2）

## 情報入力画面 （正常値入力時）

弊社営業担当者はチェックを入れて追加でご入力ください

担当者名 必須

田中 太郎

支店名 必須

さいたま支店

担当者連絡先 必須

02012345678

※半角数字・ハイフンなし

### 修理のご依頼に関する注意事項

ご入力いただいた個人情報の取り扱いについては、[プライバシーポリシー](#)をご確認ください。同意にチェックし、「入力内容確認」ボタンを押してください。

プライバシーポリシーへ同意する

※ご依頼いただいた内容によりましては、ご対応させていただくまでにお時間がかかる場合がございますので、予めご了承くださいませようお願いします。

入力内容確認 >

< 戻る

営業担当者はチェックを入れて追加情報を入力してください

- 担当者名、支店名、担当者連絡先を入力します。

「プライバシーポリシーの同意する」の項目にチェックを入れてください

# 04.操作方法 修理手配方法 (確認・完了)

## 確認画面

事前連絡要否  
訪問時連絡を希望。  
その他：明日の昼までに必ず連絡が欲しい

訪問希望日時  
2024/04/12 13～15時頃

担当者情報  
担当者  
田中 太郎  
支店名  
東京支店  
担当者連絡先  
012345678901

修理のご依頼

1 — 2 — 3 — 4

個機コード  
000-0000-000

故障内容  
商品量、抽出のされ方>商品が出ない

以下でお間違いありませんか？

お名前 (漢字)  
田中 太郎

お名前 (カタカナ)  
タナカ タロウ

日中ご連絡のつく電話番号  
012345678901

**送信**

修正する

Coca-Cola BOTTLERS JAPAN INC.  
Copyright (c). COCA-COLA BOTTLERS JAPAN INC. All rights reserved.



## 修理手配完了画面

修理のご依頼

1 — 2 — 3 — 4

✓

ご依頼を受け付けました。

担当者よりご連絡いたしますのでお待ちください

Coca-Cola BOTTLERS JAPAN INC.  
Copyright (c). COCA-COLA BOTTLERS JAPAN INC. All rights reserved.

## 修理手配エラー画面

送信できませんでした

大変お手数ですが、フォームの入力からやりなおしていただくか、しばらく時間をおいてはじめてやり直してください。

戻る

Coca-Cola BOTTLERS JAPAN INC.  
Copyright (c). COCA-COLA BOTTLERS JAPAN INC. All rights reserved.

## 入力内容が問題なければ「送信」を選択してください

- 17時以降の修理手配に関しては当日対応ができません。  
※東京の店舗に関しては、17時以降も20時まで対応ができます。
- 水漏れ・漏電により当日緊急で修理が必要な場合はコールセンターへご連絡ください。
- 修理手配エラー画面になった場合は、しばらく時間をおいてはじめてやり直してください。

# 04.操作方法 修理手配方法（コールセンター案内）

通常時間  
(9:00-17:00)

ココ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社

## コールセンターのご案内

以下の内容はお電話にて受け付けております

- 機器設置当日や個機コードが不明な場合、修理依頼はお電話にて承っております。
- お使いになっている機材の部品のお取り寄せ
- 水漏れ、漏電により緊急で修理が必要な場合

ご利用エリアをご選択ください。

個機ご利用エリア **必須**

選択してください

※上記に記載の無い都道府県の方は各ボトラー社にお問い合わせください

ご選択いただくとここに電話番号が表示されます

戻る

Coca-Cola BOTTLERS JAPAN INC.  
Copyright (c). COCA-COLA BOTTLERS JAPAN INC. All rights reserved.

夜間受付  
(17:01-8:59)

ココ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社

## コールセンターのご案内

17時以降、水漏れや漏電等により、当日緊急で修理が必要な場合は、お手数ですが以下よりご連絡ください。

ココ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社  
＜夜間修理専用窓口＞

0120-924-026  
(通話料無料)

戻る

ココ・コーラ ボトラーズジャパン株式会社  
＜お問い合わせ窓口＞

0800-919-0509  
(通話料無料)

受付時間 9:00-17:00 (年中無休)

Coca-Cola BOTTLERS JAPAN INC.  
Copyright (c). COCA-COLA BOTTLERS JAPAN INC. All rights reserved.

以下の内容はコールセンターへお電話ください

- 機器設置当日や個機コードが不明な場合
- 機材の部品のお取り寄せ
- 水漏れ、漏電により緊急で修理が必要な場合