

セラーセントラルお悩み解決フロー

セラーセントラル活用ガイド



本資料の目的

エラーや不明点があった際に、より迅速に問題を解決いただくための最適なフローや手段をご紹介します。

※営業担当にお問い合わせいただいた場合、可能な限り早急な対応に努めておりますが、**最大3営業日、繁忙期はそれ以上**、返信にお時間いただく場合がございます。ご了承下さい。

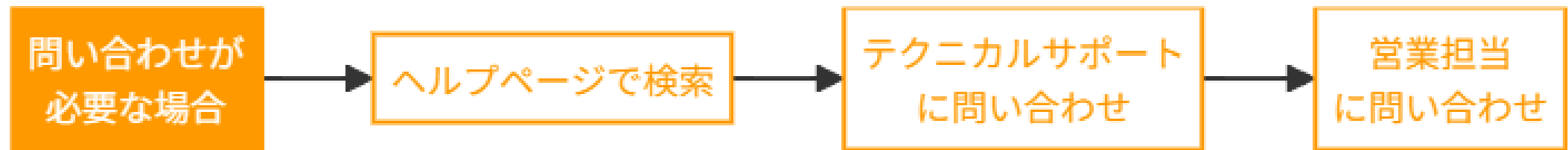


Table of Contents

目次

1. アカウント状態のチェック
2. セラーセントラル検索ボックスで確認
3. テクニカルサポートに問い合わせ
4. 営業への問い合わせ
5. その他便利ツール

①アカウント状態のチェック

確認方法

1. ログインできない場合：キャッシュクリアやログアウト、別ブラウザの使用をお試しください。

：解決しない場合→US：<https://sellercentral.amazon.com/cu/help/contact-us>

UK：<https://sellercentral.amazon.co.uk/cu/help/contact-us>

2. セラーセントラル右上歯車マーク > **Account info**

：アカウントが停止している場合、再開のための手順が赤字で表示されます。

一定期間ログアウト状態が続くと情報の更新や本人確認が必要となり、アカウントが停止することがあります。

3. 左上メニュー > パフォーマンス > パフォーマンス通知

：アカウントが停止している場合、通知内容のから停止理由と次のステップが確認できます。

4. 左上メニュー > パフォーマンス > アカウント健全性

：アカウント健全性スコアが確認できます。

① セラーセントラル検索ボックス

⚡ ケース

エラー解決方法 / ガイドラインが知りたいとき

📌 検索できる内容

- Amazonのルール・ポリシー: 出品規約、禁止商品など
- 各種手順: 商品登録、FBA手順、返品処理など
- 料金体系: 手数料、FBA費用、ストレージ料金など
- エラーコード解決方法: エラーコードを入力して解決策を検索

💡 検索のコツ

- エラーコードをそのまま入力
- 「FBA 手順」「返品 処理方法」など具体的なキーワードで検索



②テクニカルサポートに問い合わせ

⚡ ケース

緊急のケース / エラーが解決できないとき / システム不具合

📌 できること

- 365日24時間 迅速なサポート対応が可能
- 営業が解決できない内部システムエラーなどを解決可能

🔍 問い合わせ方法

1. セラーセントラル画面上部の「ヘルプ」
2. 「サポートとリソースを利用する」をクリック
3. 「私の問題は掲載されていません」を選択し情報入力
4. 「アソシエイトに連絡」より情報を送信

②テクニカルサポートに問い合わせ

問い合わせ時の必須情報

効率的なお問い合わせのために、以下の情報を整理し、生成AIなどで英語に翻訳してください：

- 問題の簡単な内容 / テクニカルサポートへの要望を簡潔に説明
- 問題が発生しているASIN/SKU/納品番号等を箇条書きでまとめる
- これまで試した方法の詳細を日付付きで簡潔に説明
- **URLが見えるような画面全体のスクリーンショットを添付（右上で言語設定を英語に変えてください）**

※日本語でもお問い合わせ可能ですが、場合によって時間がかかる/対応ができない場合がございます。

お問い合わせ例文

②テクニカルサポートに問い合わせ

💡 例文

Update the product title.

商品名を変更してください。

Existing title: AAA

現在の商品名：AAA

New Title: BBB

新しい商品名：BBB

I tried to update it on 4/5 on manage all inventory page but received an error code 8541.

4/5に全在庫管理のページから変更しようとしたのですが8541エラーが表示されできなかった。

ASIN :

SKU :

Shipment ID :

Please assist me in resolving this problem as soon as possible.

この問題を迅速に解決するためにアシストしてください。

具体的な要望

要望の詳細

すでに試したことの日付を含む詳細

関係のあるID情報

③ 営業への問い合わせ

営業へ問い合わせる前のチェックリスト

- セラーセントラル検索からヘルプページを確認しましたか？
- テクニカルサポートに問い合わせましたか？
- テクニカルサポートからのケースIDを取得しましたか？

問い合わせ時の必須情報

- テクニカルサポートのケースID
- 問題が発生しているASIN/SKU/納品番号等
- エラーコード（表示されている場合）
- これまで試した方法と問題の内容
- スクリーンショット

その他便利ツール

📌 Amazon出品大学の活用

- 出品の基本について、動画で説明を受けられます
- 一部日本語非対応のものがあるためご注意ください
- 出品大学の公式YouTube（日本語）は [こちら](#)

🔍 使い方

1. セラーセントラル画面上部の「ヘルプ」>「サポートとリソースを利用する」
2. 「Amazon出品大学」を選択
3. カテゴリーや検索ボックスから該当するトピックを検索

📌 グローバルセリングサポート資料まとめページの活用

- ガイド資料が見られます。
- アクセスURL：<https://sell.amazon.co.jp/grow/global-selling/resources>



その他便利ツール

📌 セラーフォーラムの活用

- 類似事例・他セラーの知見を閲覧できます
- 右上でマーケットプレイスを米国すると英語の投稿が多くなるため
翻訳が必要です

🔍 使い方

1. セラーセントラル画面上部の「ヘルプ」>「サポートとリソースを利用する」
2. 「フォーラム」を選択
3. カテゴリーや検索ボックスから該当するトピックを検索



Thank you

