

Adobe Partner Connection FAQ

※本内容は2020年9月時点のものであり、記載された内容は予告なく変更することがありますので、あらかじめご了承ください

【Adobe Partner Connection (パートナーポータル) のご利用について】

Q パートナーポータルの表示が英語表記になってしまう

A 元々英語表記のページから、日本語に切り替わる仕様となっております。

英語のまま切り替わらない場合はページを再読み込みしていただくか、アクセスし直してください。

Q ページが読み込まれない、ログインできない等のエラーが発生する

A パートナーポータルのご利用の際は、GoogleChrome、FireFox を推奨ブラウザとして

おります。お使いのブラウザをご確認いただき、また極力最新のバージョンをご利用ください。

【プログラムメンバーシップへの参加について】

Q プログラムメンバーシップ (リセラー登録) に参加するにはどうしたらいいか

A 当サイトよりオンライン上でご登録いただくことで参加が可能です。

詳しい手順に関しては [こちら](#) のマニュアルをご覧ください。

Q 必ずリセラー登録を行わないと Adobe 製品を販売することはできないのか

A はい、Adobe 製品をお取り扱いいただく場合はプログラムメンバーシップへのご登録が必要です。2018年5月1日の [プログラムガイド](#) の規約改変により、間接販売 (リセラーから購入した製品をさらに再販) する場合にも登録が必須となりました。

Q 各レベルで取り扱える製品に違いはあるか

A 下記の表をご参照ください。

レベル	主な販売可能プログラム
プラチナ	VIP,TLP,CLP
ゴールド	
サーティファイド	
レジスタード	TLP,CLP (VIP は間接販売の場合のみ取り扱い可)

Q 登録料はかかるか、また登録すると売上げノルマ等はあるのか

A 登録は無料です。またレジスタード、サーティファイドレベルでは売り上げ目標金額は定めておりません。ゴールド以上のレベルになりますと年間で売り上げ目標金額を設定します。

Q Adobe ID は、製品の購入や利用の際に作成した個人のを流用して良いか

A はい、Adobe ID はユーザー、パートナー共通ですので、製品利用の際に作成した Adobe ID をリセラー登録の際にお使いいただいて問題ございません。

Q 営業所や支店ごとに再販を行う場合、各拠点でそれぞれ登録する必要があるか

A ご登録は一社一登録としております。営業所、支店が異なる場合も、代表でご登録頂ければ拠点ごとの登録は不要です。

(同一企業で複数の登録があった場合、登録の統合をお願いすることがございます。)

Q 親会社がりセラー登録をしているが、子会社、グループ会社も登録が必要か

A 子会社、グループ会社は別企業の判断となりますので、リセラー登録が必要です。

社名、本社所在地の両方が一致している場合は同一企業との判断です。

「ABC 株式会社」と「ABC 株式会社 ○○支店」とあった場合は、本社の住所が同一であれば同一企業との判断となります。

Q 同一ドメインのメールアドレスを複数用意できない (会社ドメインのアドレスが一つしかない)

A リセラー登録には担当者を最低 2 名登録いただく必要があり、メールアドレスは同一ドメインの、別個のアドレスである必要がございます。

どうしてもご用意できない場合、登録用アドレスを Gmail でご用意ください。

(フリーアドレスでの登録は基本、システム上不可ですが、Gmail のみ可能です。)

【プログラムメンバーシップの継続について】

Q 毎年更新が必要なのか

A メンバーシップの有効期限は 1 年間なので、1 年ごとに更新いただく必要がございます。

登録 (またはアップレベル) いただいた日から 1 年後が満了日となり、その前後に更新のご案内がメールで送られます。

Q メンバーシップを失効してしまった場合どうしたらいいか

A メンバーシップは一度失効すると復旧はできないため、再度新しくレジスタードから登録をやり直していただく必要がございます。その際リセラーコンソールも新しいアカウントとなりますが、ご依頼頂ければ顧客情報は引き継ぐことが可能です。

【登録情報の変更について】

Q 担当者を変更したい

A1 プライマリ (第一) 担当者を変更する場合は、パートナーヘルプデスクにメールでご依頼いただくことで変更が可能です。セカンダリ担当者、またその他の担当者はパートナーポータル

「プロフィール」より変更できます。いずれも変更権限はプライマリ担当者のみでございますのでご注意ください。

A2 サーティファイド以上のリセラー様は登録情報の他に、リセラーコンソールの登録アドレスを別途変更いただく必要がございます。[こちらの](#)ページを参考に変更をご依頼ください。

Q 会社情報を変更したい

A1 会社名（英語表記・日本語表記）を変更される場合は、パートナーヘルプデスクにメールでご依頼いただくことで変更が可能です。それ以外の情報（住所やWebサイトURLなど）の変更をご希望の場合は、パートナーポータル「プロフィール」より編集ください。

なお、いずれも変更権限はプライマリ担当者のみでございますのでご注意ください。

A2 また、サーティファイド以上のリセラー様は登録情報の他に、リセラーコンソールの名義や情報を別途変更いただく必要がございます。[こちら](#)を参考に変更をご依頼ください。

A3 社名の変更に伴ってメールアドレスのドメインも変更となる場合はパートナーヘルプデスクにお問い合わせください。

【プログラムメンバーシップの特典について】

Q サーティファイド登録しているはずなのにパートナーファインダーに自社の名前がない

A パートナーファインダーは掲載希望をいただいたパートナー様を掲載しています。

ご希望の場合は[こちら](#)よりご依頼ください。

※Internet Explorer 以外のブラウザをご使用のお客様は送信ボタンが無効となっております。

PDF を一旦デスクトップ等に保存の上、送信ボタンを押してください。

【販売に際して】

Q アップレベルしてからどのくらいでリセラーコンソールを使えるようになるのか

A アップレベル申請が承認されると、リセラーコンソールが発行されます。発行は週に一度行われるので、アップレベルいただいたタイミングによって7~10日ほどお待ちいただく場合がございます。ご了承ください。

Q リセラーコンソールにログインできない

A1 リセラーコンソールが発行されると「バリューインセンティブプランへのご招待」という件名の招待メールが管理者様へ送られます。このメールに記載のリンクより招待の承認をしていただくことで、アクセスが可能となりますので、まずは招待の承認をご対応ください。

また、管理者様が「販売店グループ」→「チームメンバーの追加」より、ログイン権限を付与した方のみアクセス頂けますので、ログインできない場合は権限の有無をご確認ください。

A2 「権限がありません」とエラーメッセージが出る場合、ご利用のブラウザを Google Chrome の最新バージョンに変更の上、再度お試しください。

それでもログインできない場合、パートナーヘルプデスクへお問い合わせさせていただきますようお願いいたします。

Q リセラーID、VIP ID、PO 番号など各種 ID を確認したい

A プライマリ（第一）担当者様がそれぞれ下記の方法でご確認ください。パートナーヘルプデスクの窓口より開示することはできかねます。

〈リセラーID〉

初回発注時に発行される ID です。LWS の発注履歴よりご確認ください。

〈VIP ID〉

エンドユーザー様ごとに発行される ID です。リセラー様側からは、リセラーコンソールの顧客一覧より当該顧客ページにアクセスしご確認ください。エンドユーザー様からは弊社 HP にログイン後「アカウント管理」の「プラン及び製品」ページからご確認ください。

〈PO 番号〉

発注書番号を指します。リセラーコンソールの顧客一覧より当該顧客ページにアクセスしご確認ください。

〈リセラーコンソール ID〉

リセラー様ごとに発行される「メンバーシップ ID」と同じです。リセラーコンソールやパートナーポータル「プロフィール」よりご確認ください。

Q 販売方法やリセラーコンソールの使い方、製品について問い合わせたい

A 下記パートナーヘルプデスクへお問合せください。

■ Adobe パートナーヘルプデスク ※販売店専用※

TEL : 0120-914-117

電話窓口は、ナビダイヤルとなります。

ガイダンスにしたがって、ご希望のメニュー番号を押してください。

① 販売代理店様は【1】を押してください。

② - 製品のダウンロードやインストールは【1】

- 製品の仕様など技術的な問い合わせは【2】

- パートナープログラム、購入プログラム、リセラーコンソールのお問い合わせは【3】

受付：平日10:30-18:00

E-mail : adobeinfo@adobe.com
