

KENVUEのAPポータルログイン&トラブルシューティングガイド

要約

このドキュメントは、KenvueのAPポータルでアカウントにアクセスし、管理するための基本的な手順を説明したガイドです。初回ログイン、パスワードのリセット、言語の変更、多要素認証（MFA）の設定について説明しています。さらに、スムーズなユーザーエクスペリエンスを実現するために、よくあるログインの問題に対するトラブルシューティングのヒントも提供しています。

目的 :	2
聴衆 :	2
初回ログイン:	2
ステップ1	2
ステップ 2	3
ステップ 3	3
言語の変更:	5
ステップ1	5
ステップ 2	5
ステップ 3	5
MFA 構成:	6
ステップ1	6
ステップ 2	7
ステップ 3	7
ステップ 4	7
ステップ 5	8
パスワードを忘れた場合:	9
ステップ1	9
ステップ 2	9
ステップ 3	10
ステップ 4	10
ステップ 5	10
ステップ 6	11
ステップ 7	11
クイッククリンク:	12
トラブルシューティングのヒント:	13

目的 :

このドキュメントは、ユーザーが最初のログインを完了し、インターフェイス言語を変更し、多要素認証 (MFA) を構成し、パスワードをリセットするための包括的なガイドとして機能します。

聴衆 :

プライマリ ユーザー: サプライヤーの連絡先。

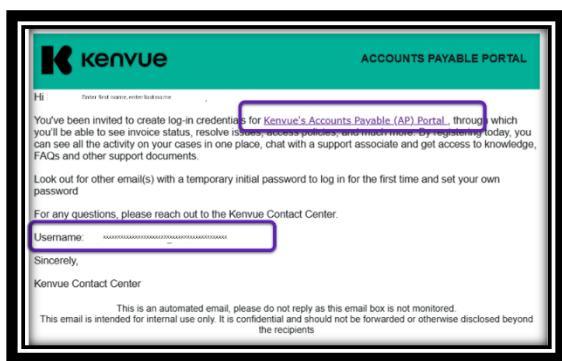
セカンダリユーザー: Kenvue の連絡先、ヘルプデスク。

初回ログイン:

サプライヤーの連絡先が承認されると、2 通のメールが自動的に送信されます。

電子メール #1 -> ユーザー名の場合

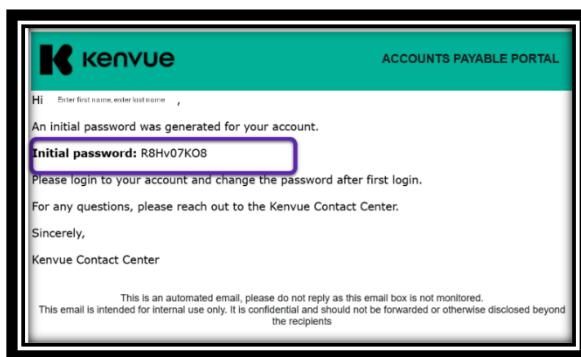
件名: Kenvue の買掛金管理ポータルのログイン資格情報を作成するよう招待されました



注: 「ユーザー名」は、連絡先が登録されたメールアドレスです。

メール #2 -> パスワードについて

件名: サプライヤー オンボーディングの初期パスワード

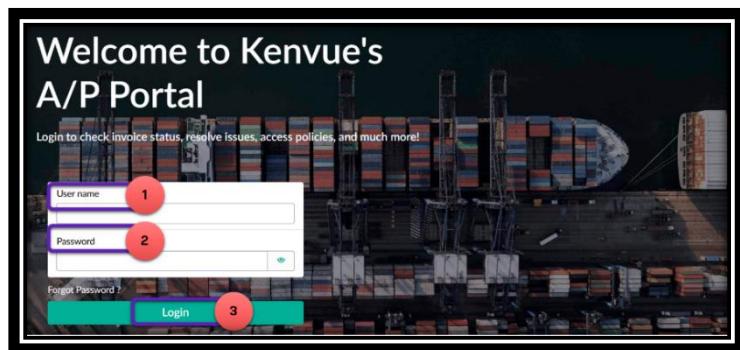


注: パスワードメールが届かない場合、または提供されたパスワードが機能しない場合は、以下の「パスワードを忘れた場合」セクションに記載されている手順に従ってください。

ステップ1

電子メール通知で提供された URL (電子メール #1) をクリックするか、Web ブラウザー <https://kenvue.service-now.com/supplier> で次の URL を入力します。

以下の画面が表示されます。



最初のメールに記載されているユーザー名を入力します。

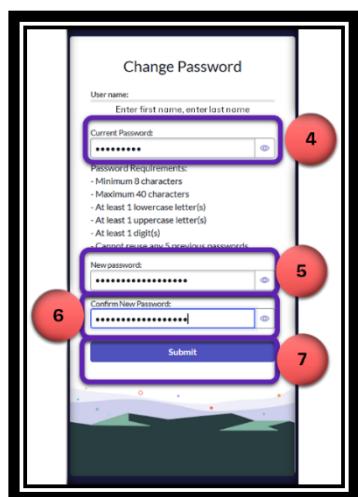
次回のメールに記載されているパスワードを入力します。

「ログイン」をクリックして続行します。

最初のログイン時に、APポータルはパスワードを変更するように求めます。

画面上の指示に従ってパスワードの変更を完了し、指定されたパスワード要件を遵守してください。

ステップ 2



「現在のパスワード:」と入力し、メール#2で受信したのと同じパスワードです。

「新しいパスワード」を入力します。

「新しいパスワードの確認:」と入力します。

「送信」をクリックします

注: 画面上の要件に従ってパスワード要件が守られていることを確認してください。

また、「新しいパスワード」と「新しいパスワードの確認」も一致する必要があります。

ステップ 3

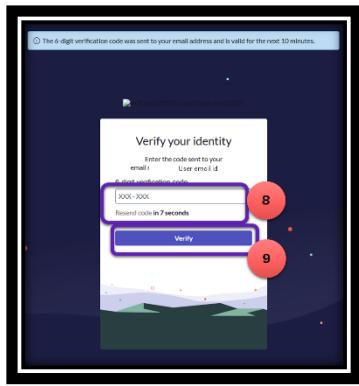
パスワード変更リクエストを送信すると、確認画面が表示され、サプライヤー担当者の登録メールIDに以下の件名のワンタイムパスワードメールが送信されます。

メールの件名: ユーザー xxxxxxxxx の多要素ワンタイムパスワード

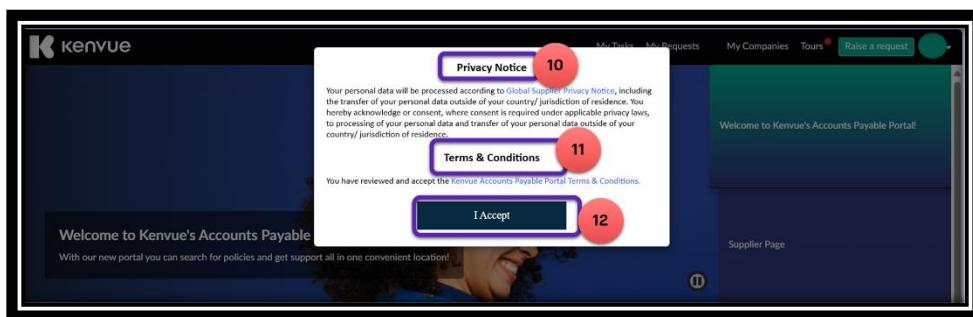


注: 確認コードの有効期限は10分です。手順1から3を繰り返して、確認コードを再度生成します。

メールに送信された6桁のコードを入力し、「確認」をクリックします。



確認後、ユーザはAPポータルのホームページに移動します(下の図を参照して、「**プライバシー通知**」と「**利用規約**」を表示します)。



ユーザーは、ポータル言語の変更、MFA の管理、請求書と支払いの確認、要求の送信、サプライヤーの詳細の表示、サプライヤーの詳細*〔サプライヤー、支払い情報、銀行、住所、連絡先、税務情報など〕の変更の要求、ナレッジ記事へのアクセス、ライブエージェントとのチャットを行うことができます。

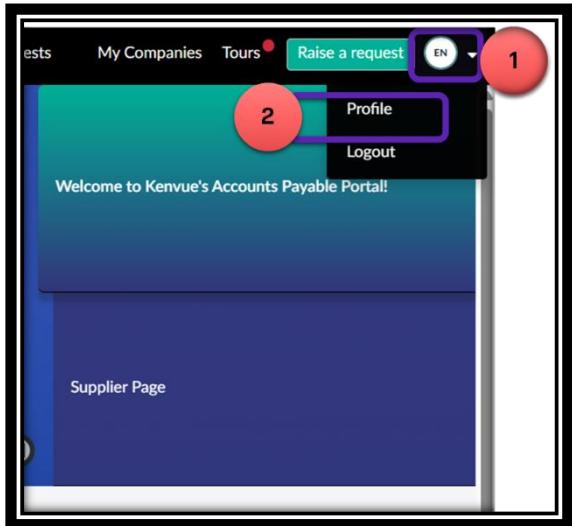
*現在、**VendorRegistration** タイプが「セルフサービス」で、**部門**が「管理」のサプライヤー連絡先のみが、AP ポータルでこのアクティビティを実行する権限があります。

言語の変更:

APポータルは現在13の言語で利用可能ですが、言語を変更するには、以下の手順に従ってください。

ステップ1

<https://kenvue.service-now.com/supplier> の [AP ポータル(AP Portal)] ページを開きます。



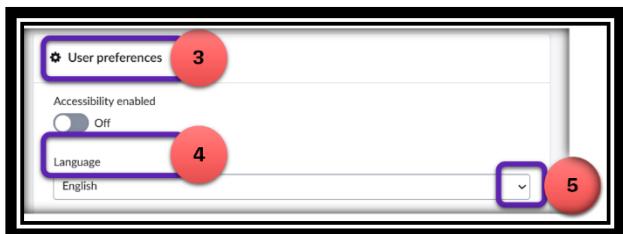
資格情報(ユーザー名/パスワード)でログインします。

AP ポータルのホームページが表示されたら、次に示すように右上隅をクリックします。

「プロフィール」をクリックします。

ステップ2

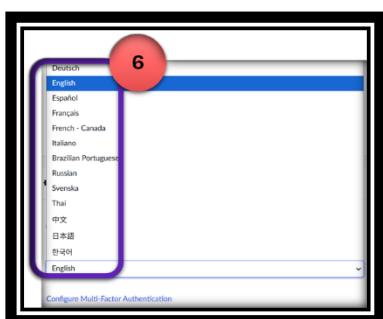
プロフィールページが開きます。「ユーザー設定」セクション(ページの下部)に移動します。



「言語」をクリックして、選択肢リストを開きます。

ステップ3

言語を選択し、[保存]をクリックします。



注: 言語を変更した後は、言語の変更が反映されるように、必ずログアウトして再度ログインしてください。

MFA 構成:

多要素認証 (MFA) は、ユーザーが標準の資格情報を超える証拠を提示する必要がある認証手法です。

MFA は、パスワードだけでなく追加の保護層を導入することで、不正アクセスのリスクを大幅に軽減します。

現在、2種類の MFA メソッドがサポートされています。

- 一. 電子メール経由 (デフォルト - 設定は不要)。
- 二. モバイル認証アプリケーション (アプリ) 経由。

次のモバイル認証アプリがサポートされています。詳細については、[詳細](#)をクリックしてください。

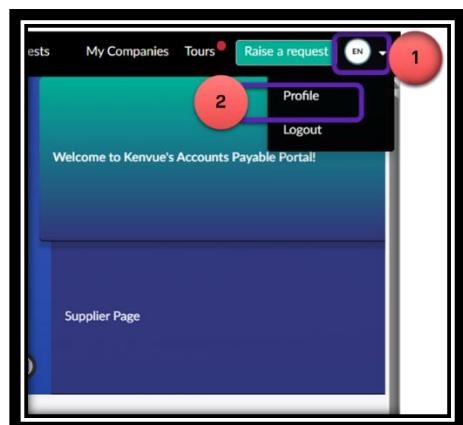
- 一. Google 認証システム
- 二. Microsoft Authenticator
- 三. LastPass認証システム
- 四. オーティ
- 五. FreeOTPの
- 六. デュオ
- 七. Oktaの検証

次のシナリオで "MFA 構成" 機能を使用します。

- 一. メールベースの **MFA 方式** からモバイルアプリベースの **MFA 方式** に切り替える場合。
前提条件: 上記の認証アプリのいずれかをダウンロードしてから、次の手順に進んでください。モバイルデバイスに応じて、Google Playストア(Android)またはApp Store(Apple)を使用します。
- 二. モバイルアプリベースの MFA 方法をすでに設定しており、上記のサポートされている認証アプリとは別の認証アプリに切り替える場合。
- 三. 以前にモバイルアプリベースの MFA 方法を設定し、電子メールベースの MFA 方法に戻す場合。
- 四. モバイルデバイスを変更し、新しいデバイスでモバイルアプリベースの MFA 方法を再構成する必要がある場合。

ステップ1

<https://kenvue.service-now.com/supplier> の [AP ポータル(AP Portal)] ページを開きます。資格情報(ユーザー名/パスワード)でログインします。



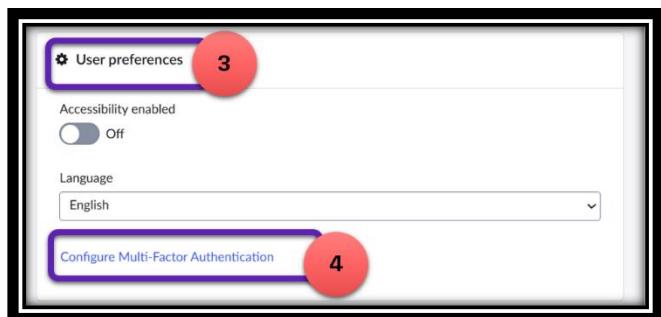
AP ポータルのホームページが表示されたら、次に示すように右上隅をクリックします。

「プロフィール」をクリックします。

ステップ 2

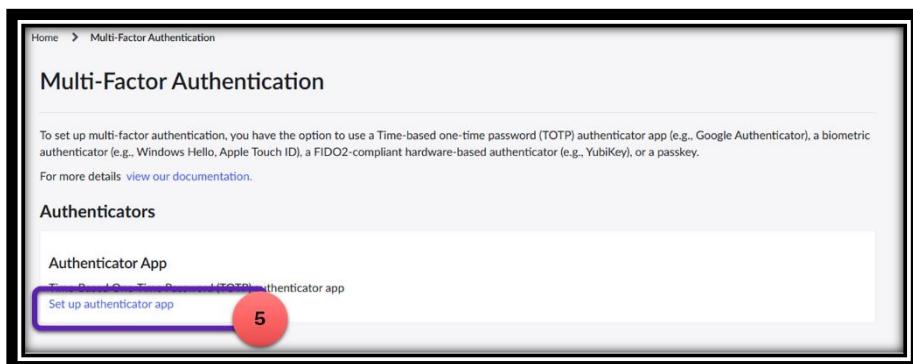
プロフィールページが開きます。「**ユーザー設定**」セクション(ページの下部)に移動します。

「**多要素認証の構成**」リンクをクリックします。



ステップ 3

多要素認証ページが開きます。「**認証アプリのセットアップ**」をクリックします。



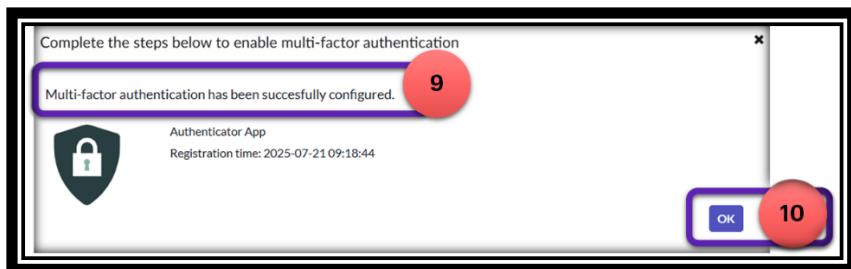
ステップ 4

モバイルデバイスにアプリをダウンロードした後、アプリを開き、画面に表示されたコードをスキャンします。



モバイル画面で生成された**6桁**のコードを入力し、「**デバイスのペアリング**」を選択します。

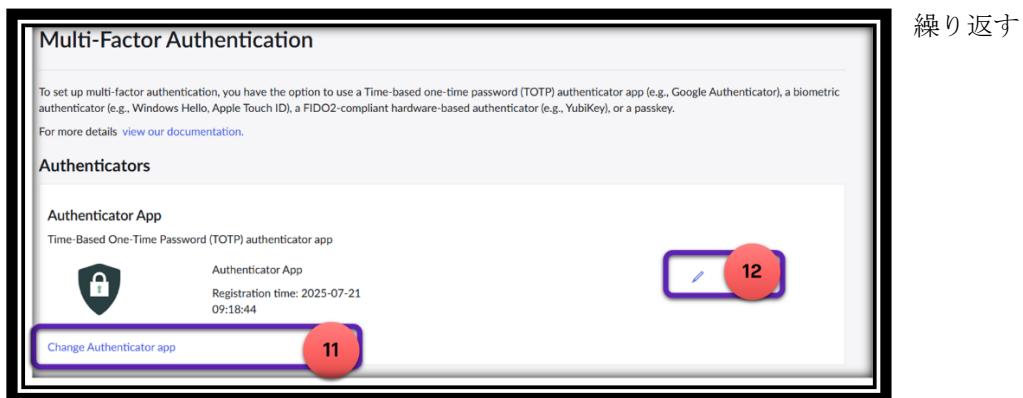
以下の図のように確認メッセージが表示されます。「**OK**」を選択して続行します。



ステップ 5

多要素認証が完了すると、以下の画面が表示されます。

「[認証アプリの変更](#)」または鉛筆アイコンを使用して、さらに変更を加えます。



手記 :

電子メールベースのMFAに戻すには、現在の構成を削除するだけです(鉛筆アイコンをクリックします)。

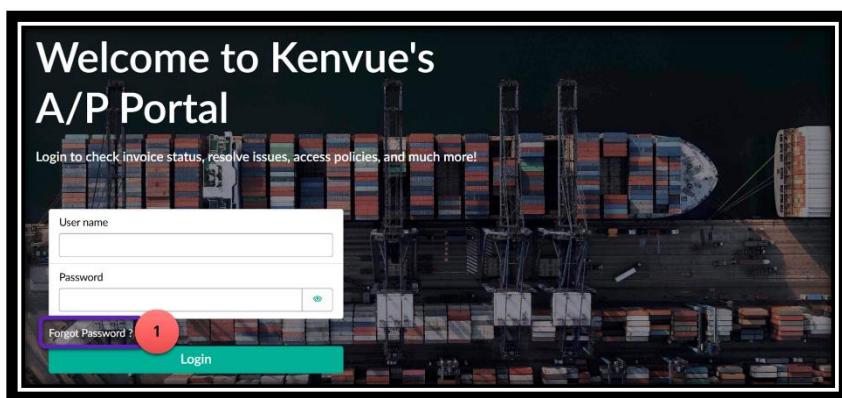
パスワードを忘れた場合:

次のシナリオで「パスワードを忘れた場合」機能を使用します。

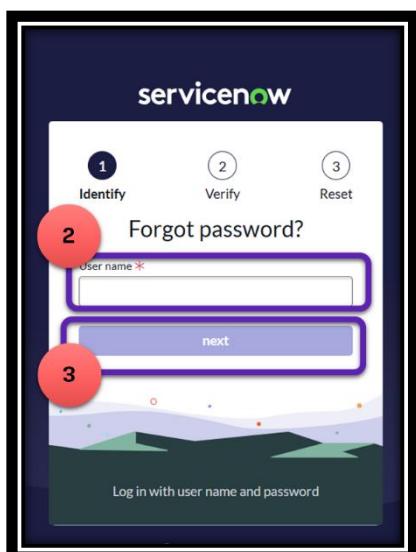
- 一. パスワードを思い出せません。
- 二. パスワードの試行が複数回失敗した後、ユーザーがロックアウトされました。
- 三. 「ユーザー名」のメールを受信しましたが、「パスワード」のメールは届いていません。
- 四. パスワードメールのパスワードが機能しない/期限切れです。
- 五. アカウントが侵害された疑いがある。
- 六. 長い間ログインしていません。

ステップ1

APポータルページを開き、<https://kenvue.service-now.com/supplier>、「パスワードをお忘れですか？」と下の写真に示すように。



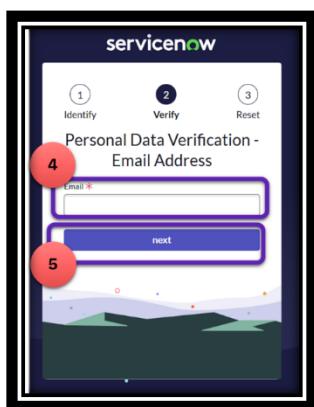
ステップ2



「ユーザー名」を入力し、「次へ」をクリックします

注:ユーザー名=登録済みメールID

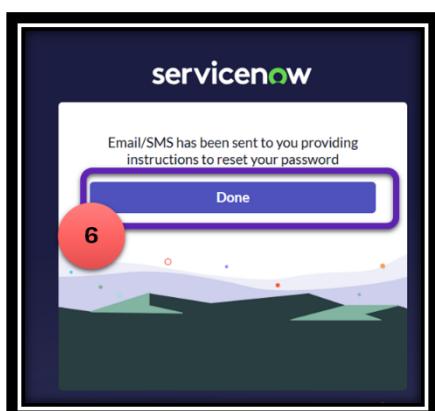
ステップ 3



「メール」と入力し、「次へ」をクリックします

注:メールアドレス=登録済みメールアドレス

ステップ 4

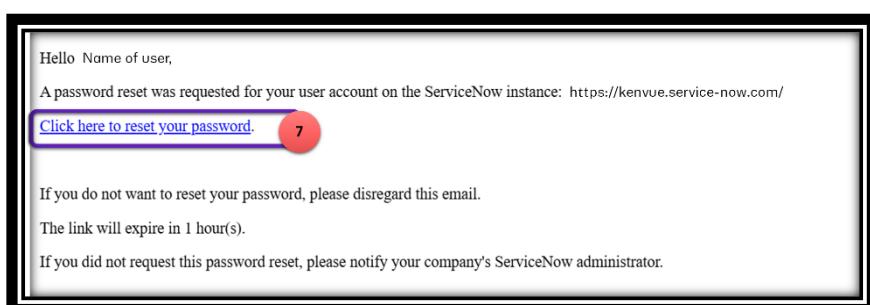


登録したメールアドレスに、リセットリンクが記載されたメールが送信されます。「完了」を選択し、メールが届くのを待ちます。

注: SMS 通知は設定されておらず、送信されません。

ステップ 5

迷惑メールフォルダを含むメールの受信トレイで、「kenvue.com」ドメインから受信したメッセージがないか確認してください。



このドメインを信頼できる送信者のリストに追加することを検討してください。

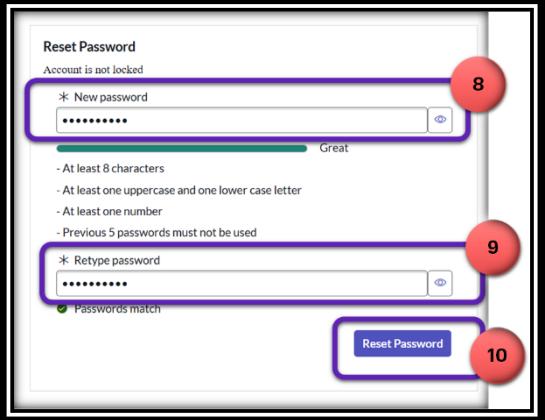
該当するメールの件名は「パスワードのリセット」です。

メッセージ内に、「パスワードをリセットするにはここをクリックしてください」というラベルの付いたリンクがあります

注: リセットリンクは**1時間有効です**。新しいパスワードリセットリンクをリクエストするには、手順**1**から**4**を繰り返します。

ステップ 6

パスワードのリセットリンクをクリックすると、パスワードのリセット画面が表示されます。



- 「新しいパスワード」フィールドに新しいパスワードを入力します。
- 「パスワードの再入力」欄にパスワードを再入力します。
- 「パスワードのリセット」を選択して続行します。

注:画面上のガイドラインに従ってパスワードを設定してください。「パスワードの再入力」フィールドにパスワードを入力すると、「パスワードの一一致」というメッセージが表示されます。

ステップ 7

パスワードリセット成功メッセージが画面に表示されます。「完了」をクリックします。



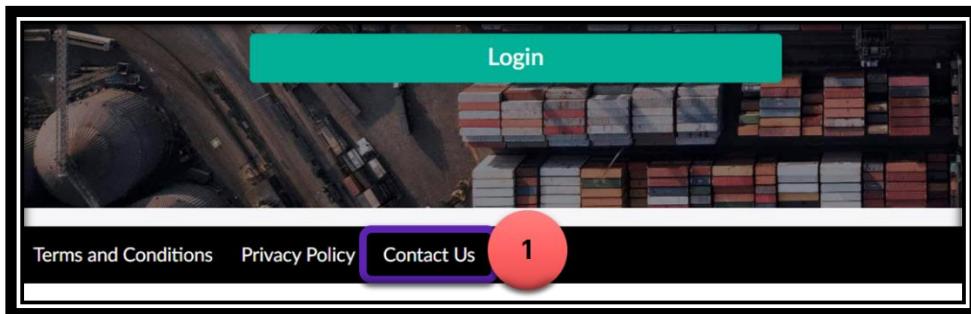
APポータルを再度開き、ユーザ名とパスワードでログインします。

クリックリンク:

ログインできない場合は、以下のリンクからサプライヤーサポートチームに連絡し、国固有のフリーダイヤルおよび非フリーダイヤルの電話番号にアクセスしてください。

<https://www.kenvue.com/suppliers/contact-us>

これは、下の図に示すように、[APポータルのホームページ](https://kenvue.service-now.com/supplier)(<https://kenvue.service-now.com/supplier>)でも確認できます。



トラブルシューティングのヒント:

- 一. APポータルページが読み込まれない/ログイン画面が表示されない:
 - 一. 別のブラウザ(できればGoogle Chrome)に切り替える
 - 二. **chrome**を「シークレット」モードで使用する
 - 三. ブラウザが最新であることを確認してください。
 - 四. ブラウザのキャッシュと **Cookie** をクリアします。
 - 五. AP ポータルに正常にアクセスできた可能性のある他の同僚に相談し、ブラウザの選択やインターネット接続の種類などの方法の採用を検討してください。
 - 六. モバイルブラウザでAPポータルを開き、モバイルデータネットワークを使用して接続します
 - 一. APポータルのログイン画面が表示された場合は、会社のファイアウォールがアクセスをブロックしている可能性があります。IT チームに「**service-now.com**」ドメインをホワイトリストに登録するよう依頼します。
 - 二. AP ポータルのログイン画面が表示されない場合は、ヘルプデスクのケースを作成します。
- 二. メールが受信されていない、ブロックされていない、またはスパムまたは隔離されている
 - 一. 信頼できる送信者リストに「**Kenvue.com**」を追加して、メールが迷惑メールフォルダに分類されないようにします。
 - 二. 組織の交換チームに連絡して、「**Kenvue.com**」が信頼できる送信者として追加されているか、ホワイトリストに登録されている送信者であることを確認してください。
- 三. AP ポータルのログインの問題(クレデンシャルが機能しない)
 - 一. ユーザー名とパスワードにタイプミスがないか再確認してください。
 - 二. **Caps Lock** がオフになっていることを確認します。
 - 三. AP ポータルのログインページの 【パスワードを忘れた場合】 リンクを使用してパスワードをリセットし、ドキュメントの 【パスワードを忘れた場合】 セクションに記載されている手順に従ってください。
 - 四. パスワードのリセットに失敗した場合は、ヘルプデスクに連絡してアカウントの回復を依頼してください。

この文書は機械翻訳されています。翻訳に矛盾や若干の誤りがある可能性があります。翻訳の誤りを報告したり、より適切な文脈理解を提案するには、ナレッジマネジメントチームまでご連絡ください: knowledgemangement@kenvue.com