

お客様受付センター 解約・休止受付ガイドライン

2013/9/1初版

2018/8/24最終更新

カスタマーリレーション営業部

お客様受付センター

インデックス①

第1章- 前提の説明

- I. ガイドライン要綱・・・P.3
- II. 解約理由の種類と定義・・・P.3
- III. 休止理由の種類と定義・・・P.4
- IV. 受付センターでの対応範囲・・・P.4

第2章- 不要解約抑止

- I. 解約抑止の事前調査と交渉内容・・・P.5
- II. 解約抑止成功／失敗の定義・・・P.5
- III. 解約抑止専用施策・・・P.6-P.7
- IV. 解約抑止に伴う支店への作業依頼・・・P.8
- V. Majinのログインについて・・・P.8
- VI. 解約抑止活動の対応手順（抑止成功）・・・P.9
- VII. 解約にいたる場合の処理経路（抑止失敗）・・・P.10
- VIII. 不要解約における最終課金の決定ルール・・・P.11
- IX. 受付センター2次抑止担当者の交渉権限・・・P.12
- X. 受付センターS V（スーパーバイザー）の役割・・・P.12
- XI. 支店による解約撤回報告・・・P.13
- XII. 不要解約のフロー概要図・・・P.14

第3章- 他社被害対応

- I. 他社被害の定義・・・P.15
- II. 他社被害対応の交渉方法・・・P.15
- III. 他社追従のための特別条件・・・P.16
- IV. 戻し工事についての注意事項・・・P.16
- V. 他社被害の発覚経路・・・P.17
- VI. 法的手段への移行について・・・P.18

<更新履歴>

2013/9/1 初版

2013/10/18 更新

- ※P.34追加
- ・マンション一括契約顧客の解約抑止対応
- ・規定外値引申請書の回付について

2014/5/7 更新

- ※P.24追記
- ・新経営者との契約時補足の追加

2014/7/7 更新

- ※P.20⑤修正/P.21⑥追加
- ・文言の修正と判断条件の追加

2014/9/1 更新

- ・P.6.7.16.19 決裁Noを変更
- ・P.6 ⑤月数変更
- ・P.12 交渉権限 規定外値引を変更

2015/9/4 更新

- ・P.6.7.16.19 決裁Noを変更

2016/9/1 更新

- ・名称変更
- ・P.6.7.16.19決裁Noを変更
- ・P.7専用施策追加、内容を変更

2017/9/26 更新

- ・決裁Noを変更

2017/10/25 更新

- ・経営者変更判断

2018/8/24 更新

- ・決裁No及び一部役名を変更

インデックス②

第4章- 閉店・経営者変更受付

- I. 閉店・廃業の受付方法・・・P.19
- II. 閉店解約の届出書運用・・・P.20
- III. 閉店解約における最終課金の決定ルール・・・P.20-21
- IV. 閉店解約の2年未満違約金の取扱い・・・P.21
- V. 経営者変更の定義・・・P.22- P.23
- VI. お客様の申告内容によるUICの判断基準・・・P.23
- VII. 経営者変更/名義変更の受付方法・・・P.24
- VIII. 閉店発見連絡・・・P.25
- IX. エクシング社からの回収代行解除に伴う解約依頼・・・P.25
- X. 閉店・経営者変更解約のフロー概要図・・・P.26

第5章- 休止受付

- I. 休止理由の種類と定義（再掲）・・・P.27
- II. 休店適用の判別方法・・・P.27
- III. 休止の対応手順と判断の分岐・・・P.28
- IV. 交渉中Sの適用基準について・・・P.29
- V. 特別災害休店・・・P.29
- VI. 季節休店の取扱い・・・P.30
- VII. 休止の再開確認・・・P.30
- VIII. 休止受付の概要図・・・P.31
- IX. 休止再開の概要図・・・P.32

第6章- 補足事項

- I. UNIS入力タイミング・・・P.33
- II. 解約・休止の支店直受け入力について・・・P.33
- III. マンション一括契約顧客の解約抑止対応・・・P.34
- IV. 規定外値引申請書の回付について・・・P.34
- V. ヒトサラ系商材の取扱い・・・P.35
- VI. 各種問合せ先・・・P.35

第1章- 前提の説明

I. ガイドライン要綱

概要	<p>お客様受付センターでは、「解約抑止を前提とした解約の受付」と「契約を継続するうえで発生するやむを得ない休止の受付」を一元化して対応・管理をすることになります。</p>
	<p>解約抑止や休止に伴う一連のフローは「管理システム“Majin”」を通じて運用され、支店への交渉報告や作業依頼などをおこないます。</p>
	<p>ここでは、様々なケースの基本となるガイドラインを示し、センター運営基準や支店との連携部分に焦点を合わせ記述しております。受付センターと支店の役割分担を明確にして、運用詳細と行動方法を把握してください。</p>
	<p>また、すべての解約・休止に係わる対応を、全国一律の判断基準を元にお客様受付センターで進めていくことになるため、支店独自の判断で処理をおこなうことはできない運用規定となっています。</p>
<p>お客様受付センターは従来支店でおこなっていた解約・休止に伴う対応と管理・判断の業務を代行する役割を担います。</p>	

II. 解約理由の種類と定義

解約事由は大分類にセグメントされており、それぞれ対応方針が異なります。全てお客様受付センターで一元化対応をいたします。

解約事由	不要解約	不要・使用せず／経費削減／自己BGM／曲間BGM／苦情・不満／テレビ・ラジオ／移転 など	顧客の利用意思による解約
	閉店解約	閉店・廃業／破産・倒産／行方不明・死亡／経営者変更 など	契約者の店舗経営・事業継続が不能とみなされる解約
	被切替解約	キャンシステム／スターダム／第3勢力 など	音楽配信事業者が提供する定額有料配信サービスに切替わる解約
	設置不可解約	D化時解約／移転先不可／特別災害 など	役務（音楽放送サービス）の提供が不可能な場合のやむを得ない解約
	その他解約	支払不良強制解約／休止期間超過解約／代理店経由の解約 など	当社判断または特定代理店の解約・支払不良の自動解約

※各事由別のパートごとに詳細フローの説明を後述いたします。

第1章- 前提の説明

Ⅲ. 休止理由の種類と定義

休止事由は休店Sと交渉中Sがありサービスの性質が違います。総じて「混乱」と称しています。全てお客様受付センターで一元化対応をいたします。

休止事由	休店S	状態	休業／改装／入院／移転先入線待ち／季節休店 など	店舗・事業所の営業が一時的に休業状態にある場合
		適用条件	休業期間が6ヶ月以内で且つ再開予定が明確になっている	
	交渉中S	状態	押え／戻し／苦情・不満 など	顧客となんらかのトラブルを抱え、音楽放送の提供をそのまま課金を一時的に停止する場合
		適用条件	再開予定の約束がされている。期間により可決済稟議を必要とします（4ヶ月以上GM決裁） ※トラブルなどにより再開予定の確約の前に先行して交渉中Sを投入しなければならない場合もあり（イレギュラー）	
その他の休止		特別災害休店／強制施設 など		

※各事由別のパートごとに詳細フローの説明を後述いたします。

Ⅳ. お客様受付センターでの対応範囲

営業本部で売上管理をしている個店の顧客・商材においてセンターで一元化対応いたします。

対象商材	放送商材	USEN440／SOUND PLANET／SOUND PLANET-i／USEN♪LTE／OTORAKU など ランニング課金商材
	ヒトサラ商材	ヒトサラ／食ベログ など ヒトサラ系のランニング課金商材（運用フローが一部異なります P.34参照）
	オプション商材	Uレジ／LTE単体／USENレスキュー24／USENSPOT／facebookアプリ（集客支援系）など オプションランニング課金商材
対象外	チェーン店	法人営業統括部、支社法人管理物件、ヒトサラ商材はUSENMedia法人課対応 ※支店管理の音放物件は連携して対応します
	特定代理店案件	特定代理店様の契約顧客／仲介商業施設 ※代理店様との付合いを考慮し法人営業統括部担当者が対応します
	一括加入マンション	ヒアリングのみ実施し、管轄支店へ対応依頼 ※やむを得ず解約の場合、管轄支店長起案、GM決裁の稟議を必要とします

第2章- 不要解約抑止

I. 解約抑止の事前調査と交渉内容

交渉前の準備	<p>お客様それぞれに合った環境や状況に応じることができるよう対応前には入念な顧客に関する様々な情報を取得・整理して準備を整えてから利用継続のアプローチをしています。</p> <p> <UNIS情報> 加入年数/ランニング単価/チューナー種別・台数/指定バンド など <加入時の状況> 新規OPEN店/既存店からの加入/切替契約/復活契約/初期費用の売上状況/初回サービス など <未収金調査> 未収月・金額/未収督促状況(現在・過去)/月遅れ契約 など <店舗情報> Googleマップでのストリートビュー確認/ホームページ・ブログ など </p>
抑止トーク <放送商材>	<p>店舗の業種や業態・店主の性格、解約申告内容により様々ですが、主に以下のトークにて交渉をすすめていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・放送番組の紹介やBGMの効果(マスキング効果・イメージ効果・コントロール効果など) ・音響改善のアドバイスや利用方法・機能の説明、プログラムタイマーの提案 ・著作権(JASRAC)に関する正しい使用法 ・USEN契約約款に基づく契約内容の説明 <p>その他、お客様の不満や当社の不手際などに傾聴し、解決方法を提案していきます。</p>

II. 解約抑止成功/失敗の定義

解約抑止の際は一定のジャッジに基づき成功/失敗の判断をしております。判断基準を明確にすることによりお客様との認識相違による解約漏れなどを防止します。

判断基準	抑止成功	今回のお客様からの解約申告を撤回させる。 原則、以後不要となった際は改めてお客様自身からUICに解約連絡をしなければならない
	抑止失敗	今回の対応で解約を承ります。 前受け入金済や契約期間までの利用を促したとしても解約処理を先行して受けた場合は抑止失敗となる

第2章- 不要解約抑止

Ⅲ.解約抑止専用施策

お客様受付センターでは包括稟議により可決されている抑止専用施策を用いてお客様の利用継続を促します。

センターから発行される作業依頼書に基づく施策（作業）については支店で別途稟議起案をする必要はありません。（決裁NO.01-201808-0857）

① スピーカー無料設置

指定の品番スピーカーを無料設置できます。支店ではUNIS購買発注をして0円で登録をおこない技術へ作業依頼をおこない取付工事を実施します。

② チューナー無料交換

型が古くなったチューナーを無料で新型などへ交換します。技術へ作業依頼をおこない取替作業を実施します。 ※24TA→40TA/440UA1→440UA9/CS-M2→CS-T4・T5 など

③ ケーブル⇒CS/SP-i 無料変更

同軸放送から衛星もしくは光回線の放送形式へ変更します。技術へ作業依頼をおこない変更工事を実施します。 ※CSは設置場所のヒアリング、SP-iは回線番号を取得します。

④ コース/バンド変更事務手数料無料

コース・バンドの変更事務手数料5,000円が無料になります。お客様受付Cから事務センターに依頼しますが、ケーブル顧客の場合はチューナー取替作業が発生するため支店依頼となります。

⑤ ALLMIX（440ch）3ヶ月開放

最長3ヶ月間全てのチャンネルを開放し新たな番組を聴いて頂きます。3ヶ月後にヒアリングをおこない新しいバンドへ無料変更（施策④）を実施します

⑥ <10年以上利用顧客専用> ALLMIX（440ch）永久開放 or チューナー1台無料増設

継続年数10年以上である優良のお客様に限って、現状の料金のまま全チャンネルを開放します。もしくはチューナーを1台無料増設します。※IN:¥30,000/RUN:¥2,000が無料
全チャンネル開放については施策5の手順に則り実施しますが、その後の開放チャンネルを戻す作業が発生しません

※UNIS契約明細備考には「お客様受付センター対応：解約抑止に伴うALLMIX（440ch）永久開放/チューナー無料増設」を記載します。

第2章- 不要解約抑止

Ⅲ.解約抑止専用施策（つづき）

お客様受付センターでは包括稟議により可決されている抑止専用施策を用いてお客様の利用継続を促します。

センターから発行される作業依頼書に基づく施策（作業）については支店で別途稟議起案をする必要はありません。（決裁NO.01-201808-0857）

⑦ 技術作業／出張費無料（音響無料相談）

解約抑えの際にチューナーや配線の修理を無料で承ったり、機器移動や移転に伴う再設置工事について費用の請求をいたしません。

⑧ USENレスキュー24無料付与

レスキュー24の登録を無料（下限@3,500円/税別 ※他社抑止除く）でおこないます。UNIS登録については事務センターへ依頼し、レスキューカードの発送はお客様受付Cでおこないます。

⑨ トイレ用節水器（ロスカット）無料進呈

トイレ用節水器を無料でお客様へ進呈します。機器の発注・配送はお客様受付センターでおこないます

⑩ <移転先等、設置不可顧客専用施策> MP-100、MPX-1無料設置

従来の提供方法では放送提供出来ない、または不具合が発生する顧客に対し、MP-100（1ch）またはMPX-1へのチューナー無料交換をおこないます。（下限@3,000円/税別）

⑪ <サービス変更継続特別施策> OTORAKUへのサービス変更無料

従来型サービスでは継続意思の無い顧客に対し、14日間限定トライアルコード発番可能とし、初期費用無料でOTORAKUサービス（全プラン適用）への移行をおこないます。

第2章- 不要解約抑止

IV.解約抑止に伴う支店・事務センターへの作業依頼

お客様受付センターでは解約抑止に付随する様々な作業依頼を支店および関係部署へおこないます。
内容・詳細を確認していただき、作業を完遂して頂きます様、お願いします。

業務店受付センター

■ 抑止成功に伴う作業依頼

お客様受付センター専用作業依頼書の発行

- ・解約抑止施策の適用（包括稟議No.の記載）
- ・顧客への訪問依頼
- ・請求関係変更依頼（請求期間・支払方法変更）
- ・UNIS修正依頼（事務センターへ依頼）

依頼

報告

支店・事務センター

■ 抑止成功のための作業完遂

- ① 作業依頼に基づいた対応を担当者にて実施
・営業/総務/技術の役割（訪問対応・処理業務）
- ② 作業の完了報告をMajinでおこなう
・完了/不可/作業待ちにて実施内容を入力

補
足

◎現地稼働を要さない対応（UNIS処理やスクランブルなど）はお客様受付Cから事務センターへ作業依頼をおこないます。
作業の依頼先を確認してください。

◎郵送物の発送など、お客様受付Cで対応可能なものと支店に依頼するものとあります。

補
足

◎作業の完了報告は「完了」「不可」ともにMajinからの報告が必須となります。

◎対応が長引く案件については「作業待ち」として進捗状況の共有をしてください。

V.Majinのログインについて

お客様受付センターから発行される作業依頼書の確認と完了結果報告については、Majinへログインしておこなうことになります。
その他、各種帳票類の確認や解約予定案件一覧の確認なども閲覧できる画面も実装しています。（後述いたします）

ID

社員番号

PASS

DragonのPASSと同一

Dragonと共通です

第2章- 不要解約抑止

VI.解約抑止活動の対応手順（抑止成功）

お客様受付センターでの解約抑止成功から支店での現地対応までの流れを説明します。

① インフォメーションセンターよりお客様受付センターへ不要解約のエスカレーション

(※以下UICという)

UIC入電日の翌営業日に架電を開始します。

※緊急案件は即日対応/月末月初の混雑時は3営業日以内の対応となる場合があります

■支店で直接解約の申告を受けてしまった場合は・・・

⇒支店での直受けは不可です。UICへかけ直しを案内していただくか、Dragonで解約対応依頼をおこなってください。

② お客様受付センターから解約抑止架電を実施

顧客対応の担当者を選任し解約抑止交渉をおこないます。

※担当者は地域別ではなくランダムに担当として割り当てされます。1顧客1担当制で以後同じ担当者が対応を続けることになります。

■お客様受付センターには2次抑止担当者がいます ※詳細は後述します

⇒抑止が失敗しても値引きや交渉中Sで抑止できそうな場合は、一定権限を持った2次抑止担当者が支店に代わって値引交渉をおこない抑止することがあります。1次交渉時は規定外値引の交渉はいたしません。

③ 解約抑止成功／支店への作業依頼

解約抑止に伴う支店への作業依頼を起票

※専用作業依頼書兼交渉経緯報告書を支店へ報告

④ 支店での作業実施／完了報告

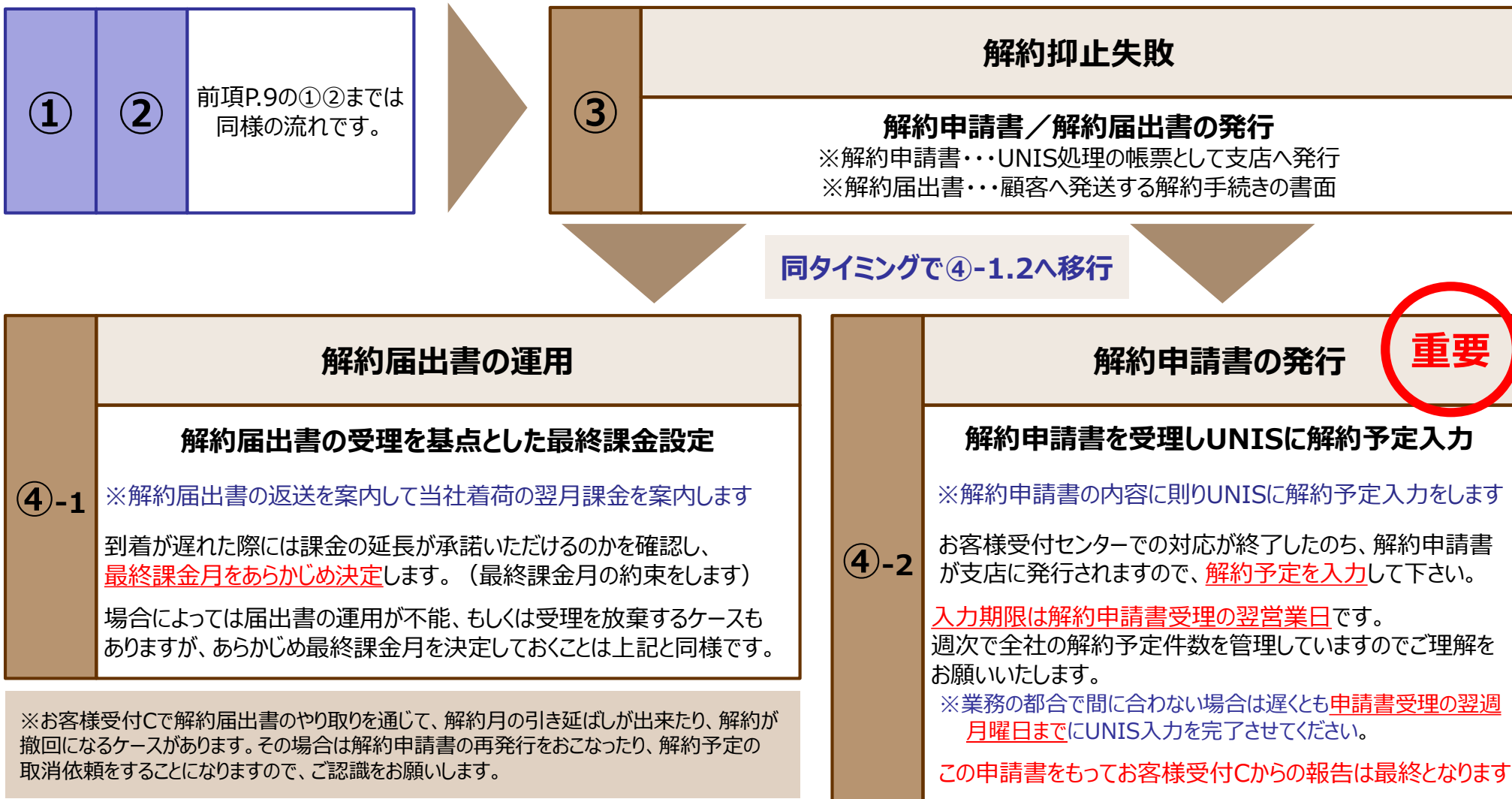
作業を完結させてお客様受付センターへ報告

※Majinからの報告が必須です。P.7参照

第2章- 不要解約抑止

VII. 解約にいたる場合の処理経路（抑止失敗）

お客様受付センターでの解約抑止失敗から解約処理にいたるまでの流れを説明します。



※お客様受付Cで解約届出書のやり取りを通じて、解約月の引き延ばしが出来たり、解約が撤回になるケースがあります。その場合は解約申請書の再発行をおこなったり、解約予定の取消依頼をすることになりますので、ご認識をお願いします。

第2章- 不要解約抑止

Ⅷ. 不要解約における最終課金の決定ルール

お客様受付センターでは抑止に失敗した場合、最終課金月を取り決めて解約月を決定します。パターン別に決定基準がありますので認識をお願いします。



	最終課金月決定の文言	起点日	最終課金月
解約届出書 運用あり	◆解約届出書受理の翌月まで課金を了承済	当月25日まで	対応日を基点とした：翌月
	◆解約届出書受理の翌月まで課金を了承済	当月26日以降	対応日を基点とした：翌々月
	◆解約届出書受理日に関わらず〇月が最終課金	日にち不問	お客様と約束する任意の月※
運用なし	◆届出書運用をおこなわず〇月が最終課金	日にち不問	お客様と約束する任意の月※

	パターン	最終課金月
お客様と約束する任意の月	年半払いが前受けで入金済みで返金不可に了承済み	前受け入金満了月をもって最終課金
	契約期間（更新期間）まで利用して頂くことを了承	期間満了月をもって最終課金
	翌月の支払いにどうしても納得頂けない場合	対応日を基点とした：翌月

補足 過去に遡って支払い拒否をする場合や、1ヶ月前申請に則った翌月の課金に納得頂けない場合でも、当社で正規に請求するべき債権として 次月の売上を計上 します。その後は解約後督促として債権回収に移行します。（督促対象外顧客は対象案件として変更します）

※ただし、当月最終課金で折り合いをつけることが当社にとって妥当な場合はその限りではありません。

※当社ミスが起因でお客様より当月の最終課金を回収できない場合は、売上は計上しますが起因部署で誤計上申請を提出して頂くことになります。

第2章- 不要解約抑止

IX. 受付センター2次抑止担当者の交渉権限

お客様受付センターには本来支店でおこなっていた2次交渉と同等の範囲で対応する人格を配置して、規定外値引きや交渉中Sを特別に案内する担当者がいます。支店での2次対応に係る負荷を解消し、受付センター内で完結できる体制を整えます。包括稟議決裁No.201808-0859

前提

2次抑止担当者が案内することができる特別条件は、**最後の交渉手段**としておりますので、最初の抑止担当者が失敗した案件に限ります。すべての抑止失敗案件に対して条件提示をするわけではなく、あくまでも**2次抑止の交渉が妥当**と思われる顧客に対して活動をおこないます。ベテラン経験者で構成され、支店でおこなう抑止交渉により近い対応を実現させます。

交渉権限

交渉中S	解約抑止において3ヶ月までの交渉中Sを適用することにより 利用継続を確約 して頂けるケース ※顧客とのなんらかのトラブルを抱えており、解決する手段として講じる場合は妥当な範囲で最長6ヶ月まで可とする
規定外値引き	正規価格よりも 下限1,500円 値引きで単価変更をすることが可能。適用することにより 利用継続を確約 して頂けるケースに限る 10年以上の長期利用顧客はご愛顧の意味合いを持たせ、正規価格より2,000円引きの条件を適用※最低単価はSINGLEMIX/2,500円(税抜)
前受け金の返金 (抑止失敗時)	返金不可を粘り強く交渉しても納得頂けない場合は、2次抑止担当者の判断にて前受け金を返金し最終課金月を決定する。
	処理①：翌月課金を徹底し、翌月までの定価聴取料を払込済み前受け金額から差し引く。返金手数料は相手負担とする。
	処理②：前受け金の返金はイレギュラーにつき、受付センターにて返金申請書を起票いたします。

X. お客様受付センターSV（スーパーバイザー）の役割

お客様受付センターには支店長と同等の判断力を有する管理責任者（※以下SVという）を配置しています。管轄の支店長に成り代わり、解約判断の代行をおこなう権限を持っています。地区により担当SVがおりますので支店長は連携して判断権限の委譲をおこなってください。

SVの役割

交渉内容のチェック・承認	正しく適切な交渉トークが実施できているか。抑止成功・失敗に矛盾点や不整合が生じていないか。
業績管理・指導教育マネジメント	お客様受付センター社員の健全な育成と交渉力向上に努め、業績を出すための責任を担う。
部署間連携・上席対応	お客様受付センターと支店の連携を円滑に保つための調整。上席者としての責任対応。

第2章- 不要解約抑止

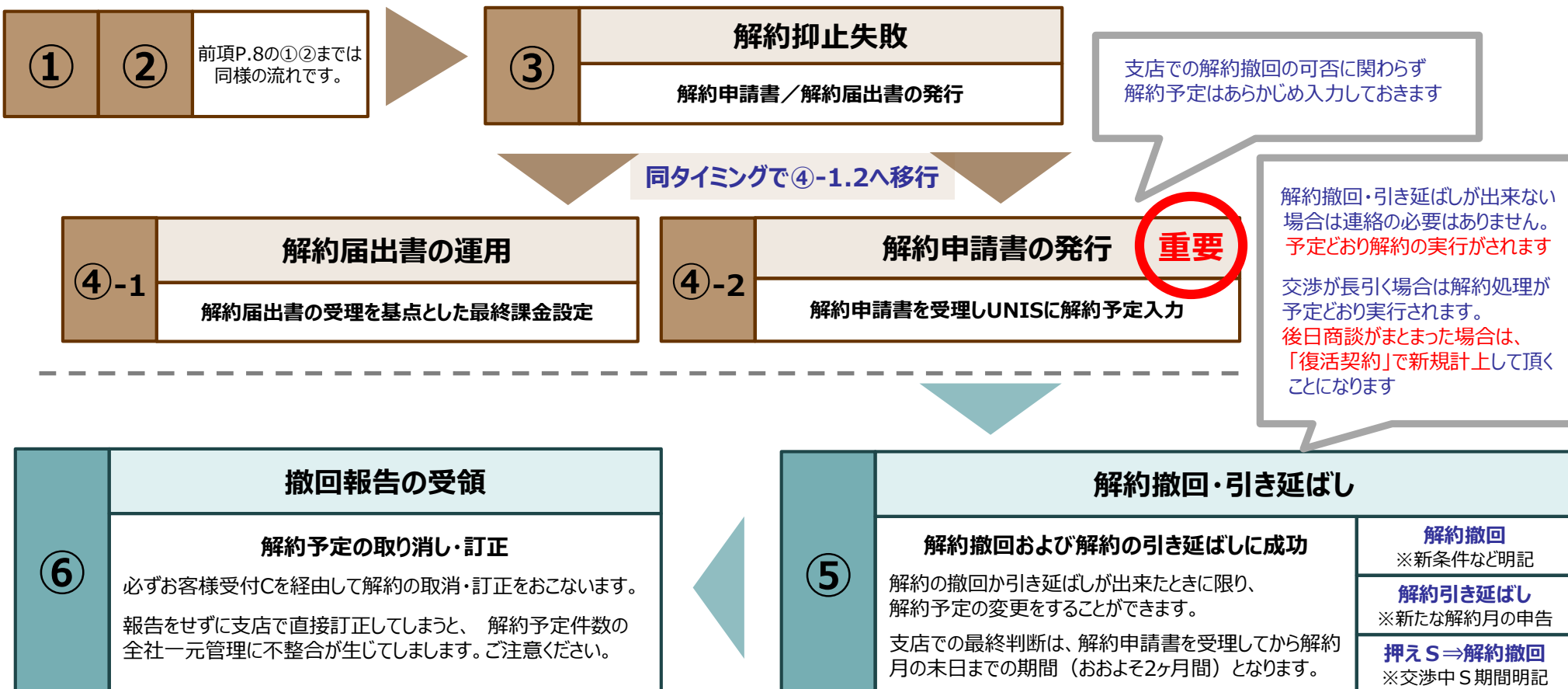
XI. 支店による解約撤回報告

解約のフロー上で支店による解約撤回を申し出できる期間を設けています。

現地による折衝で解約の撤回、あるいは引き延ばしに成功した場合はお客様受付センターへ報告することになります。

再掲

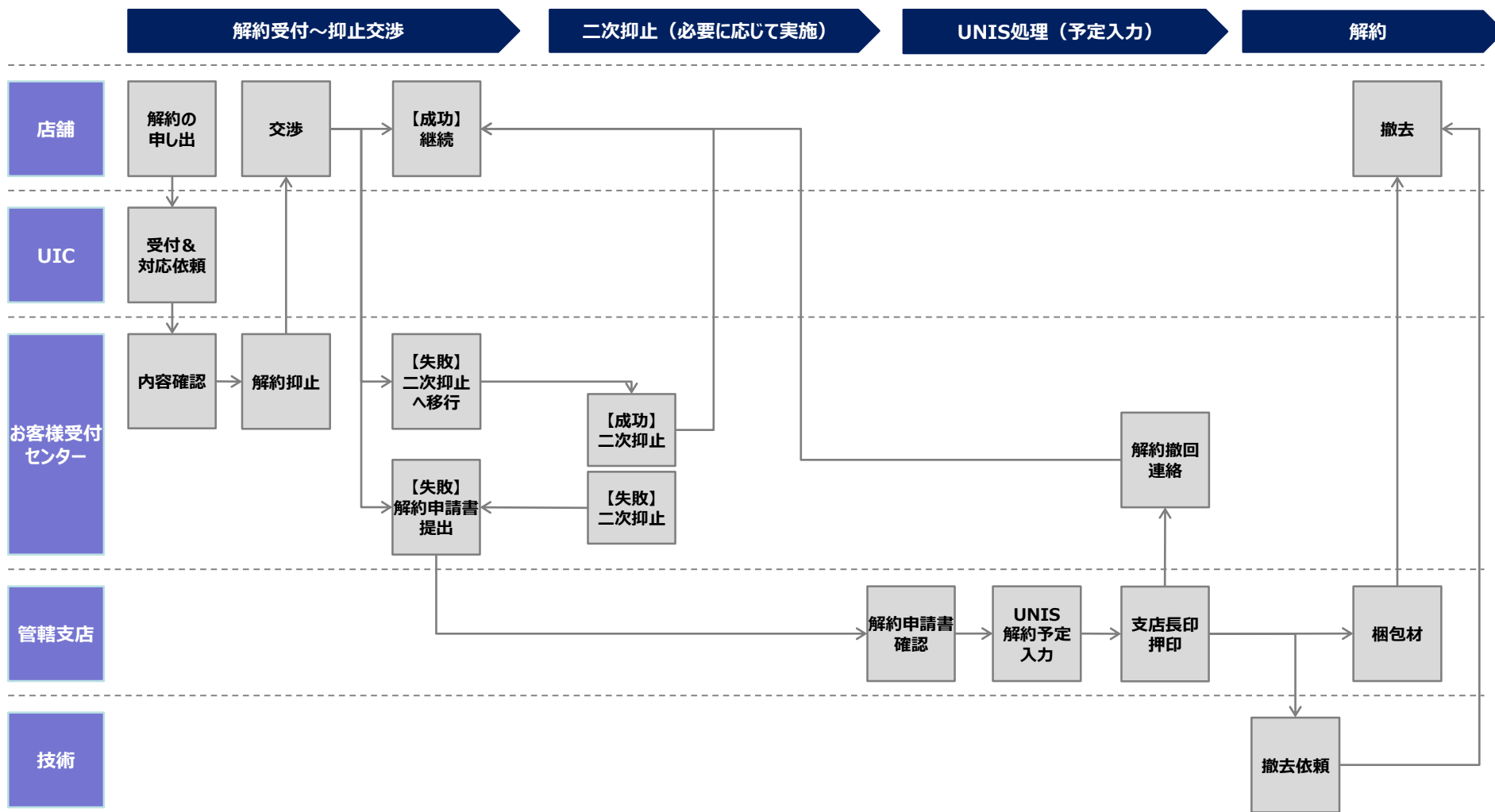
P.10の流れを一部再掲して説明します。



第2章- 不要解約抑止

XII. 不要解約のフロー概要図

一連のフローを概要図にまとめています。経路の確認をお願いします。



第3章- 他社被害対応

I. 他社被害の定義

被切替を抑止するための前提として他社被害の状態を説明します。受付センターで一元対応をおこないます。

他社の定義	キャンシステム／第一興商スターダム／ミュージックバード／モンスターラボ などの 業務用の定額有料配信サービスを提供する音楽配信事業者
--------------	---------------------------------------------------------------------------

他社被害に該当しないケース	カラオケ曲間BGM	カラオケの機能であるため、曲間BGM自体には料金が発生しないため他社被害とは見なさない
	個人向け映像サービス	個人向けサービスを業務用で利用することはできないため、他社被害とは見なさない スカパー／J-COM／U-NEXT など
	インターネットラジオ	無料配信によるサービスは他社被害と見なさない radiko など

他社被害と見なすタイミング	他社サービスの提供を受ける前後に関わらず、他社との契約を結ぶ意向が確認できた場合 ※お客様が他社から価格提示をされて当社に条件面での歩み寄りを求めてきている場合も含む	
他社サービス提供前	他社抑え	他社へ移行する前に解約抑止交渉をおこない、思い留まらせる活動をおこなう
他社サービス提供後	他社戻し	他社サービスの提供を受けている状態の場合は、他社との契約を撤回させ、当社サービスの復旧をおこなう

II. 他社被害対応の交渉方法

戻し／抑え	<p>契約約款に則った案内を厳格におこない、2年契約・2年ごとの自動更新を推し進めます。 また未収の有無・加入時のイニシャルやランニングの値引き、ほか契約条件のサービス内容を明確に説明して説得します。 不要解約の抑止に利用する専用施策も合わせて用いて戻しの活路を見出します。</p> <p>料金面で他社に追随することにより戻しの折り合いがつきそうな場合は規定外値引きの案内をします（包括稟議可決の範囲内）</p>
解約引き延ばし	<p>戻し交渉に失敗した場合は、可能な限り解約の引き延ばしをおこないます。 1ヶ月前申請ではなく、契約期間や自動更新の期間をメインに交渉を進め解約月の先延ばしを試みます。</p> <p>納得頂けない場合は、解約届出書を用いた解約運用を徹底します。</p>

第3章- 他社被害対応

Ⅲ. 他社追隨のための特別条件

他社が安価な条件で営業展開をしていることを受け、価格面で業者を選定する顧客については説得に困難を極めるため、お客様受付センターで対応した案件に限り、以下の他社戻し／抑え特別条件をお客様に案内します。

他社戻し／抑え 特別条件

SingleMIX： 年払24,000円（税抜） + 抑えサービス（3ヶ月まで）（決裁NO. 01-201808-0858）
※月払の場合は正規価格の1,500円引き、DUAL・ALLについては同値引き率の範囲内で対応

<UNIS登録概要> ランニング：3,000円／請求期間：12か月／一括値引額：12,000円／一括値引率：33%
※受付センターで包括決裁を取得していますので、支店で規定外値引き申請を起票する必要はありません

適用の際には闇雲に値引きの案内はせず、新設2年未満（新規OPEN店や既存未加入店の新設）への適用は避けるなど、配慮をもって交渉を進めます。※契約種別が切替での2年未満については、これ以上の被切替を終息させるためにも特別条件の適用を可とする場合があります。

注 意

お客様受付センターではお客様との交渉を一連の流れでおこなうため、あらかじめ**特別条件を案内する旨を支店に確認することができません**。センターの判断で特別条件の案内をおこない、戻し・抑えの交渉をおこないます。

抑止成功連絡を支店で受け取った際に、既存加入店や他チェーン店への波及が危惧される場合は、**センターまで否認の連絡**をしてください。改めて、センターの担当者よりお客様へ適用ができない旨の連絡をおこないます。

<条件適用の否認が考えられるケース>

・条件を適用したお客様が、・複数展開するチェーン店だった。・商店街組合の理事だった。・弊社独占ビルのテナントだった。など

Ⅳ. 戻し工事についての注意事項

戻し工事

お客様受付センターで戻しに成功した場合、その後の他社からの妨害を避けるために支店長・技術長へ**即時の戻し工事**を依頼します。つきましては優先性を考慮したうえで工事スケジュールの調整をお願いします。（即日・翌日工事を推奨します）

また、お客様は渋々な心情で戻して頂くケースも往々にしてあります。通常の工事の確認電話は延期やキャンセルをされてしまう場合がありますので、支店長や営業が**「必ず戻す工事設定」**を入れることが肝要です。

第3章- 他社被害対応

V. 他社被害の発覚経路

基本はUICへの解約申告により発覚しますが、様々なパターン別の対応手順について説明します。

被害発覚パターン	対処方法
お客様から他社への切替を明言した入電	お客様受付センターで他社被害対応の交渉を開始します。
他社からのなりすまし入電	着信番号・折り返し先番号が携帯電話ではないか。 オーナー氏名と解約の連絡者名が相違していないか。 該当する場合は疑義を持ちながら交渉を慎重に進めます。
不要解約を装った解約入電	不要解約抑止の交渉を開始するが、お客様の挙動や言動に不審を感じた場合は他社被害を疑って対応します。 他社へ切替えた事実を尋問して見破ります。 ※今般、この事例が多く発生しています。 電話ではどうしても断定できない場合もあるため、支店でのチューナー撤去時には目視で確認をして、万が一他社チューナーが設置されていた場合は、お手数ですが お客様受付センターへ再交渉依頼 をしていただくようお願いします。
相対支店に解約通知書が送付されてきた場合	支店で解約通知書を受領後、直接交渉をせずにDragonを利用してお客様受付センターへ解約対応依頼をおこないます。 また、送られてきた解約通知書はPDFにして支社ごと取りまとめ、お客様受付センターまで送付してください。 お客様受付センターで受領後、法的手段へ移行します。 ※説明は後述

第3章- 他社被害対応

VI. 法的手段への移行について

悪質な被切替顧客に対して、当社の提携法律事務所より法的手段への移行を通知する施策を展開しています。



概要

他社がお客様に代わり「**解約通知書**」を当社へ送付してきた場合や、解約に伴って発生する債権（違約金や最終課金など）に対して支払いの意思を示さない場合、当社の提携法律事務所より弁護士名で**通知書**や**催告書**を顧客に直接送付します。

弁護士名で法的措置をほのめかすことにより、顧客の不安を煽り再折衝を誘導すること。他社を困惑させることを目的として取り組みます。
※悪質な場合は地方裁判所へ提訴も検討することになります。

本件は**お客様受付センター主導で運用**しますので支店におかれましては状況認識の形で把握するようお願いいたします。

	ケース	弁護士書面	通知内容	注意事項
法的手段 移行	他社から 解約通知 が一方的に送付されてきた場合	通知書	加入者以外からの解約は受付ない扱いになっている旨を通知	郵便やFAXの 受け取り拒否はせずに直接交渉もせず に、受付センターへエスカレーションをおこないます
	未収や違約金・翌月課金の支払に拒否 または チューナーの所在が不明・撤去されている場合	催告書	債務金の再請求（1週間以内）と法的措置へ移行する通告 ※事前に受付センターより請求書を送付	解約に伴う債権およびチューナーを 支店で独自回収した場合は、必ず受付センターへ連絡 をしてください。
	催告書の支払期日が過ぎても入金の確認ができない高額債権	最終通告書	債務金の再々請求（1週間以内）と今後連絡することなく訴訟へ移行する旨の最後通告	訴訟を起こすかの判断は、 案件を精査したうえで弁護士と協議 して決定します。

補足

支店の判断で法的手段へ移行するトークをおこなったり、**弁護士の名を出したりすることはできません。トラブルに発展しまねませんのでご留意をお願いします。**

第4章- 閉店・経営者変更受付

I. 閉店・廃業の受付方法

お客様からの閉店申告に対して必要情報のヒアリングをきめ細やかにおこない、その後の解約処理に支障がでないよう受付時に完結させることを目的とします。

確認事項 閉店申告 あり	1. 閉店日の確認	テナントの引渡し日ではなく営業の終了日を確認します。※既に閉店済みか。これから閉店なのか。 閉店日が未定の場合・閉店日まで利用して頂けない場合は、今後の閉店を見据えた不要解約と判断します。
	2. チューナー撤去日の確認	あくまで受付センターで設定する撤去日は1次約束です。 スケジュールの都合が合わない場合は支店にてお客様とリスクをおこない撤去を完遂させてください。
	3. 自宅住所・連絡先の取得	解約届出書の送付先として自宅の情報を聞き出します。 最終課金や未収の請求先としてUNIS請求先を変更いたします。※事務センターへ依頼
	4. 未収の約定取得	解約受付時点で未収がある場合は支払日を明確にします。基本は最終課金と同時回収を促します。 管理センター（UOC）の督促連絡が行き違いで入らないようにMANTAへ約定日を入力します。
	5. 最終課金の案内・支払方法	閉店においても1ヶ月前申請に基づき翌月の課金を案内します。 撤去時集金を優先しますが、承諾頂けない場合は自宅住所・連絡先を必ず聞き出します。
	6. 店舗跡への新入居ヒアリング	同店舗跡に新しい店舗が営業する情報が得られましたら、詳細をヒアリングして支店へ情報共有します。 また、閉店する現オーナーについても今後の事業の再開予定の可否を確認します。
	7. 系列未加入店への移設交渉	系列店舗に未加入店があった場合は、移設して契約を継続して使用して頂く交渉をします。 移設に承諾いただいた場合は、現店舗を閉店とせずに同顧客コードのまま移設をおこないます。 移設先が同系列の新規OPEN店だった場合は、新規契約を優先させ同顧客は閉店解約とします。
	8. 自宅への新設提案	系列店が無い場合はオーナー自宅への設置を交渉します。特に契約期間に満たない閉店解約は、違約金の支払いを免除して契約期間を承継させる特約を結びます。（業務店：閉店解約／個人宅：新設契約） AirBeeの価格を案内しますが、既設単価が更に安価な場合はSingleMix@3,500円/税別を下限として契約する場合があります。（U-NEXT音楽放送事業部にて対応） ※この場合、閉店店舗が短期解約扱いとならないよう業績評価調整をおこないます。

第4章- 閉店・経営者変更受付

II. 閉店解約の届出書運用

閉店解約においても解約届出書の運用をおこないますが、不要解約時の届出書運用の考え方とは異なります。

閉店解約／解約届出書の運用

解約届出書の受理に関わらず最終課金を設定

※解約届出書の返送を案内して当社着荷の翌月課金ではなく、
解約受付日を基点として翌月の最終課金を案内します。

解約届出書の返送が有る無しに関わらず**最終課金月をあらかじめ決定**します。
(最終課金月の約束をします)
場合によっては届出書の運用が不能、もしくは受理を放棄するケースもありますが、
あらかじめ最終課金月を決定しておくことは上記と同様です。

解約届出書の意義・考え方

閉店解約では、届出書の案内をしても、その後返送もなく
CONTACTが取れなくなってしまうケースが多くあります。
**最終課金月が曖昧になってしまうのを防止するため、
対応時にあらかじめ決めてしまうことが有効です。**

閉店解約における解約届出書の意義としては、
◆1ヶ月前申請を説得するための材料として
◆本社、自宅を聞き出すためのツールとして
活用しています。

III. 閉店解約における最終課金の決定ルール

閉店受付をした場合、一定基準に則り最終課金月/解約月を決定します。パターン別に決定基準がありますので認識をお願いします。

パターン	起点日	最終課金月
① 受付けた時点ですでに閉店済み	受付日	受付日を基点とした：翌月
② 受付けた時点は営業中だが将来の閉店が決定している ※ただし翌月以降の閉店の場合	閉店日	閉店日を基点とした：当月
③ 閉店であるが年半払いが前受けで入金済み ※返金不可に了承済み	日にち不問	お客様と約束する任意の月 ※前受け入金満了月をもって最終課金
④ 翌月の支払いにどうしても納得頂けない場合	受付日	受付日を基点とした：翌月
⑤ 弁護士（管財人）介入による清算手続きの受任	受付日	受付日を基点とした：翌月

判断

<P.11参照>

■補足
過去に遡って支払い拒否する場合や、翌月課金に納得頂けない場合でも、当社で正規に請求するべき債権として**次月の売上を計上**します。

第4章- 閉店・経営者変更受付

Ⅲ. 閉店解約における最終課金の決定ルール（つづき）

閉店受付をした場合、一定基準に則り最終課金月/解約月を決定します。パターン別に決定基準がありますので認識をお願いします。

判断

パターン	起点日	最終課金月
⑥ 裁判所からの破産手続き開始・決定	受付日	受付日を基点とした：当月
⑦ 閉店であるが年半払い前受金の返金を要求する場合	2次抑止担当者にて再交渉	P.12（2次抑止）の交渉権限に準じる
⑧ 店舗が夜逃げ・もぬけの殻の場合（閉店発見報告）	対応日	対応日を基点とした：当月
⑨ 再開予定日が未定の休業希望の場合	受付日	受付日を基点とした：翌月 ※閉店とみなし、再開決定後に新規契約
⑩ 再開予定日が7カ月以上先の休業希望の場合	受付日	受付日を基点とした：翌月 ※閉店とみなし、再開決定後に新規契約
⑪ 閉店日が未定・あるいは閉店するかもしれない	不要解約抑止として交渉	P.11（不要解約）の決定ルールに準じる

<P.25参照>

VIII.閉店発見連絡で
対応方法を説明

<P.27参照>

第5章-休店受付で
説明

Ⅳ. 閉店解約の2年未満違約金の取扱い

閉店解約においても2年契約期間の遵守を案内し、移設先等が無い場合は違約金の請求をおこないます。

重要

閉店解約に伴う 違約金の取扱い	違約金の算出方法	翌月課金までは聴取料契約となります。以降、2年に満たない分の残月聴取料相当額が違約金です。
	UNIS計上方法	違約金の回収ができた場合「雑収入_放送違約金」としてUNIS計上します。 ※閉店に伴い、役務（放送サービス）の提供が終了していますので、違約金を月額聴取料として売上計上することはできません
	違約金計上タイミング	違約金は徴収できないリスクも高いことから、現状では違約金を回収できたタイミングで計上します。 ※回収できない場合は、違約金の計上はしなくてもよいとしています（任意）

※違約金の請求方法は集金やワープロ発行請求書など、お客様と受付センターで取り決めた支払方法で回収対応をしていただくことになります。
※モデルルームや催事場など、事前稟議にて短期契約を承認されている案件については違約金の請求を免除します。

第4章- 閉店・経営者変更受付

V. 経営者変更の定義

経営者変更として認定するための判断規定が定められています。変更の内容をヒアリングして規定に則った処理をおこないます。

経営者変更	事業の経営が譲渡される際に当社との契約者を変更します。 旧経営者を解約扱い ／ 新経営者を新設計上 として新たに契約を締結します。
名義・情報変更	契約者情報を変更することで現状の契約内容を継続させます。下記のパターンで経営者変更に該当しない場合に適用します。

補足

経営者変更の場合は、旧経営者と新経営者の間に「事業の譲渡・売却」などの利害関係が発生します。旧経営者の店舗跡に新経営者が入居しただけで両者に利害関係がない（無関係・他人）場合は、閉店後に新規開業したという解釈となります。
※別途「よくある質問と回答（お客様受付センター）」にて経営者変更の判断基準を掲載しております。

規定

区分	内容	パターン	計上方法	処理
法人 経営者	企業間での経営の変更-1	企業間で資本・グループ関係がない場合	経営者変更	解約／新設
	企業間での経営の変更-2	企業間で資本・グループ関係がある場合	名義・情報変更	UNIS修正
	会社内の代表者変更	代表取締役 社長 が交代となった場合	名義・情報変更	UNIS修正
	社名変更	社名は変更となるが会社自体の 登記は同一 の場合	名義・情報変更	UNIS修正
	法人経営から個人経営に変更-1	会社から代表者個人に経営が変わる場合代表者 ※代表者は 同一人格	名義・情報変更	UNIS修正
	法人経営から個人経営に変更-2	会社から 従業員個人 に経営が変わる場合	経営者変更	解約／新設
	管理・運営会社の変更	経営母体は変わらずに管理の委託先会社が変わる場合 ※ 支払者は同一	名義・情報変更	UNIS修正
	チェーン直営店からの離脱	チェーン直営店からフランチャイズ契約に代わる場合 ※ チェーン店包括契約条件から離脱する場合	経営者変更	解約／新設

第4章- 閉店・経営者変更受付

V. 経営者変更の定義（つづき）

経営者変更として認定するための判断規定が定められています。変更の内容をヒアリングして規定に則った処理をおこないます。

規定

区分	内容	パターン	計上方法	処理
個人 経営者	経営者が本人以外へ変更-1	旧経営者と新経営者が親族関係にない場合	経営者変更	解約／新規
	経営者が本人以外へ変更-2	旧経営者と新経営者が3親等以内の親族である場合	名義・情報変更	UNIS修正
その他	店舗・事業所の名称が変更	店舗・事業所の名称のみ変更する場合 ※経営者に変更なし	名義・情報変更	UNIS修正
	店舗・事業所の業態が変更	店舗・事業所の業態のみ変更する場合 ※経営者に変更なし	名義・情報変更	UNIS修正
	店舗・事業所の店長・現場責任者が変更	経営者ではない現場責任者の変更・異動の場合	名義・情報変更	UNIS修正

VI. お客様の申告内容によるUICの判断基準

経営者変更と判断するまでにはお客様受付センターでの正確なヒアリングが必要となるため、UICでは一定の基準をもってお客様の申告を見極めます。お客様は「経営者変更」という言葉を発しないケースが往々にしてありますので、お客様の申告内容を社内のフローにあてはめます。

お客様 - 経営者変更希望する旨の連絡（例）

- ・ 会社が変わった。
- ・ 新しい社長になった
- ・ 口座名義を変えたい。
- ・ 運営が変わった。
- ・ 前の人をやめたので自分が契約したい。
- ・ 契約を解除して新しい人に替えてほしい。 など

申告

UIC - お客様受付センターへエスカする判別

「経営者変更」という言葉に限定せずに、契約や名義、口座・人格など様々な変更を申告された場合は、お客様受付Cへエスカして正しいヒアリングによる判断を依頼。

※新経営者/旧経営者からの入電を問わずに対応します

第4章- 閉店・経営者変更受付

Ⅶ. 経営者変更/名義変更の受付方法

お客様へのヒアリング内容や契約を変更する際の対応方法について説明します。

新経営者が 継続して使用する 場合	新経営者と旧経営者の 関係性の確認	経営者変更に該当	<ul style="list-style-type: none"> ■ 何月から経営者変更になるのかを確認して新旧の支払月を明確にします ただし、既に経営者変更がされていたにも関わらず、当社への連絡が遅れてしまった場合は「当月課金 = 旧経営者」「翌月課金 = 新経営者」とします。
		名義変更に該当	<ul style="list-style-type: none"> ■ 変更の詳細をヒアリングして事務センターにUNIS修正を依頼
	旧経営者との解約手続き	<ul style="list-style-type: none"> ■ 最終課金月を決定して解約月を確定させます。支店へ解約申請書の発行をします。 ※旧経営者の契約が2年未満の場合は「違約金対象」となりますが、次の経営者が使用して頂けることを考慮して違約金の追及を軽減することもあります。 	
経営者が変更になる タイミングで 使用して頂けない 場合	新経営者と旧経営者の 関係性の確認	経営者変更に該当	<ul style="list-style-type: none"> ■ 閉店解約の受付方法（P.20-21）に準じて最終課金を決定します。 また、新経営者情報の聞き取りをおこないます
		名義変更に該当	<ul style="list-style-type: none"> ■ 抑止交渉または不要解約の受付方法（P.10-11）に準じて最終課金を決定します。
	旧経営者との解約手続き	<ul style="list-style-type: none"> ■ 最終課金を決定して解約月を確定させます。支店へ解約申請書の発行をします。 ※旧経営者の契約が2年未満の場合は「違約金対象」となり、違約金の追及をおこないます。 	

新経営者 情報の共有

経営者変更に伴い、支店では新経営者と契約行為をおこなっていただくこととなります。
新経営者情報は受付センターでヒアリングをおこない、情報を支店へエスカします。
その際、お客様へは初期費用やランニング金額の案内は伏せますので、支店での契約の際に価格の折衝をおこなってください。

新経営者との 契約時補足

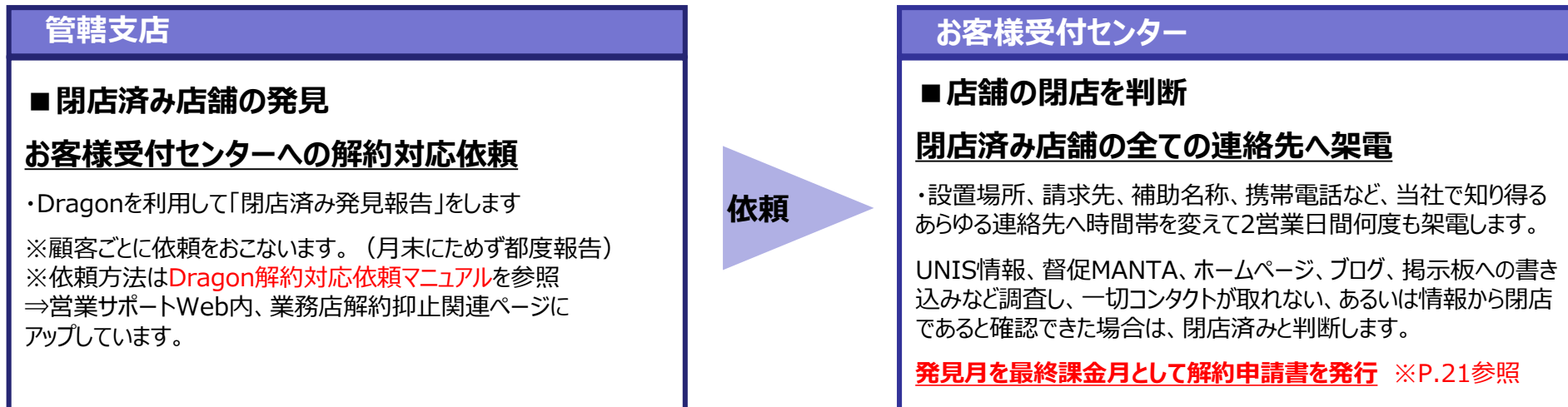
旧経営者の先受け金（年半払い）が未来月まで充当されている場合は、先受け金の返金不可ルールに基づき払い戻しは致しません。
新経営者との契約は経営者変更のタイミングで計上し、翌月課金開始で契約交渉をすることが前提となりますが、やむを得ず旧経営者の既払い分を考慮するよう契約時に打診を受けた場合は、旧経営者の先受け充当金と重複しない様、新設継続Sを投入し2重払いを回避します。
新経営者との契約計上時に必要な新設継続SはGM決裁の規定外値引き申請にておこないます。

- 旧経営者→先受け満了月 = 最終課金
 - 新経営者→経営者変更月 = 新規計上 / 課金開始月 = 旧経営者の先受け満了の翌月
- 注意) 新・旧の契約者同士が他人・別会社の場合、入金済の先受け金を付け替え処理することはトラブル防止のため推奨できません。

第4章- 閉店・経営者変更受付

VIII. 閉店発見連絡

日々の営業活動や集金において、連絡が一切ない加入店の閉店を発見した場合は、受付センターへ対応依頼をします。



解約対応依頼の活用について

閉店発見連絡のほか、現地でお客様より解約の申告を直接受けてしまった場合は、解約についての取り決めに一切せずに後日担当部署より連絡が入る旨を伝えてください。

Dragonより解約対応依頼をおこなうことにより、UIC経由を誘導できない案件についても受付センターでの対応が可能です。支店で受付をしてしまうと、解約直受けとなってしまいますのでご注意ください。

IX. エクシング社からの回収代行解除に伴う解約依頼

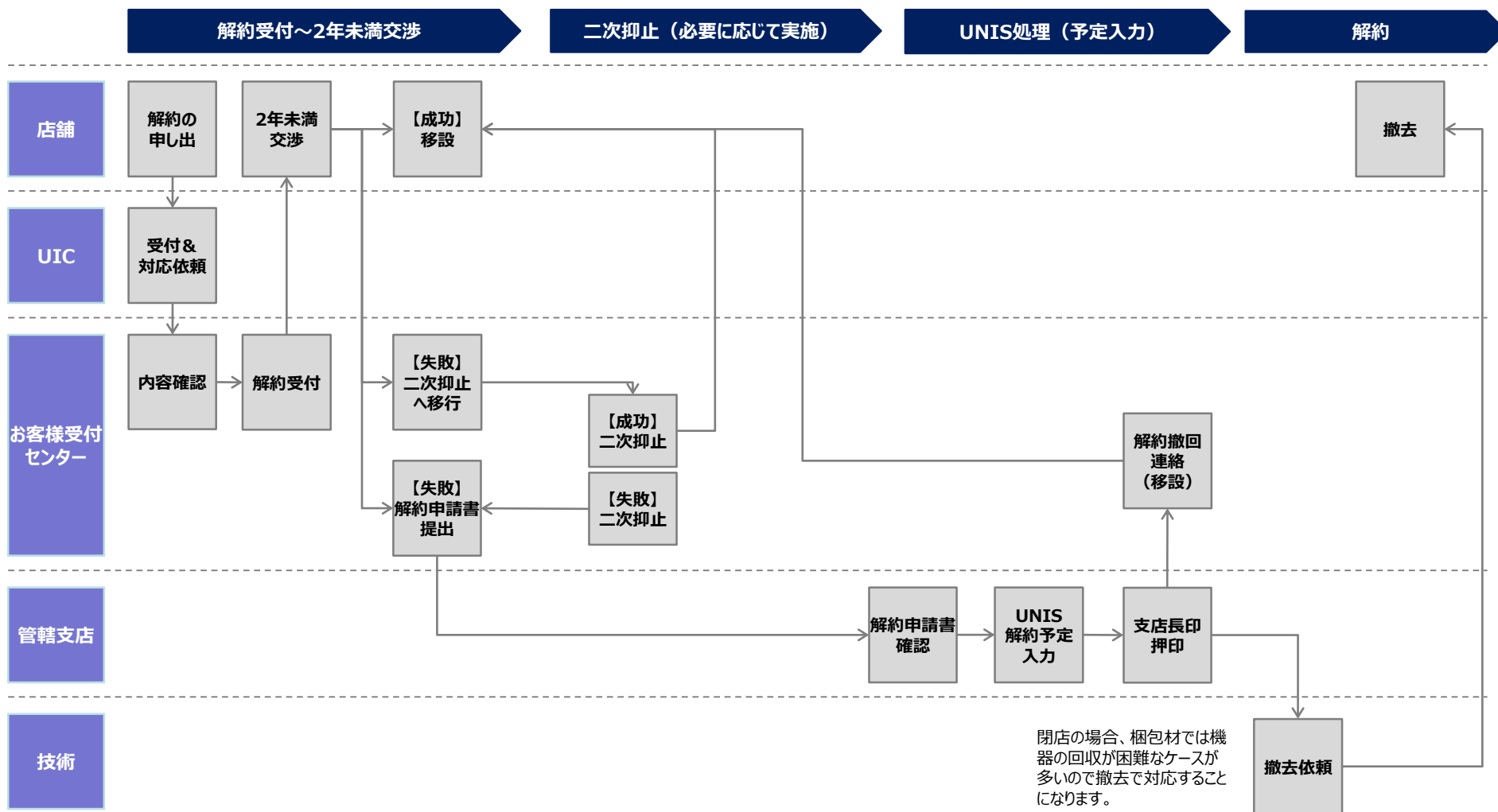
エクシング社に回収代行業を依頼している顧客が閉店などにより解約処理をしなければならないケースを説明します。必ずエクシング社の担当がUICにメールをすることが必須となります。

エクシングからの申し出	回収代行	最終課金月	説明
当月25日まで	当月課金	対応日を基点とした：翌月	当月分の料金まではエクシング社より入金されます ※翌月課金はお客様へ直接交渉となります
当月26日以降	翌月課金	対応日を基点とした：翌月 <small>※ただし不要解約の場合は翌々月 (P.11参照)</small>	翌月分の料金まではエクシング社より入金されます

第4章- 閉店・経営者変更受付

X.閉店・経営者変更解約のフロー概要図

一連のフローを概要図にまとめています。経路の確認をお願いします。



第5章- 休止受付

I. 休止理由の種類と定義（再掲）

休止事由は休店Sと交渉中Sがありサービスの性質が違います。総じて「混乱」と称しています。全てお客様受付センターで一元化対応をいたします。

再掲

休止事由	休店S	状態	休業／改装／入院／移転先入線待ち／季節休店 など	店舗・事業所の営業が一時的に休業状態にある場合
		適用条件	休業期間が6ヶ月以内で且つ再開予定が明確になっている	
	交渉中S	状態	押え／戻し／苦情・不満 など	顧客となんらかのトラブルを抱え、音楽放送の提供をそのまま課金を一時的に停止する場合
		適用条件	再開予定の約束がされている。期間により可決済稟議を必要とします（4ヶ月以上GM決裁） ※トラブルなどにより再開予定の確約の前に先行して交渉中Sを投入しなければならない場合もあり（イレギュラー）	
その他の休止		特別災害休店／強制施設 など		

II. 休店適用の判別方法

お客様が申し出る休止希望については、要望内容によって対処方法が異なります。ヒアリングをおこないパターン別に案内をします。

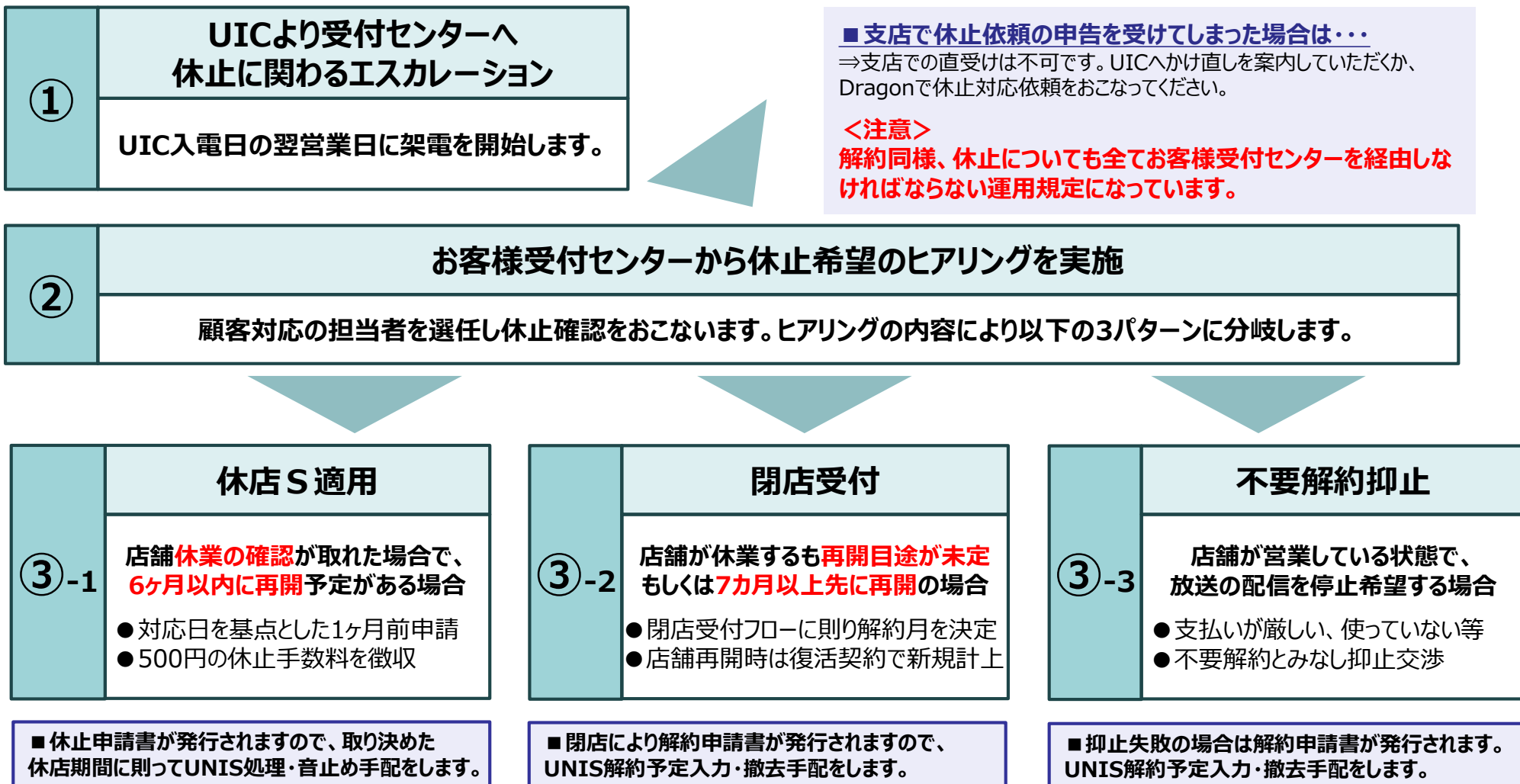
判断

申し出内容	再開予定	判断	対処方法
休業による休止希望-1	あり（6ヶ月以内）	休止期間を明確にして 休店S適用	休店S後、再開前月にお客様受付Cより再開連絡をおこないます
休業による休止希望-2	あり（7ヶ月以上）	大規模改装と判断して 閉店解約	長期休業後に再開した場合は 再契約をして新設計上します
休業による休止希望-3	なし（再開日未定）	再開未定の休業は 閉店解約	再開がされた場合は 再契約をして新設計上します
営業中であるが休止希望	あり／なし	不要解約として 抑止交渉	営業中の休止はできない旨説得します。なんらかのトラブルを抱えている場合は2次抑止担当者にて 交渉中S を適用します

第5章- 休止受付

Ⅲ. 休止の対応手順と判断の分岐

お客様受付センターでの休止受付の流れと判断による対応分岐を説明します。



第5章- 休止受付

IV.交渉中Sの適用基準について

交渉中Sは特殊事情下においてやむなく課金を停止する措置となります。継続して頂くことが前提となりますが顧客とのトラブルなどを鎮静化する場合にも適用します。

	ケース	一次対応	案内内容	最終判断
交渉中S 適用判断	支払が厳しい・使っていない等の 不使用による休止希望	不要解約抑止	店舗が実質休業状態でなければ 休止扱いにできない旨を説明・説得	2次抑止担当者にて、 3ヶ月以内で再開月を約束し、 交渉中Sを適用し継続を 確約します。 ※場合により支店担当者と 再開月について協議をおこないます
	苦情不満がありUICへ入電、 解決手段として交渉中Sを適用	苦情内容に傾聴	不要解約抑止施策を適用することで 納得して頂けないかを提案	
	支店と顧客との間に何らかの トラブルが発生し解決手段として 交渉中Sを適用	支店とお客様受付C で状況確認	支店から依頼される休止対応依頼の 内容を元に交渉中Sを適用するか判断	
	緊急で課金を一時停止する必要が ある場合に交渉中Sを適用	支店とお客様受付C で状況確認	支店から依頼される休止対応依頼の 内容を元に判断し、1ヶ月のみ交渉中Sを 暫定措置として適用	

V.特別災害休店

特別災害休店は地震・火山噴火・台風など異常かつ大規模な自然現象が原因により当社顧客が経済的な被害もしくは営業不能な状況に陥った場合に施す休止です。ニュースなどで報道される事象をお客様受付センター長が確認し、被害対象顧客を特別災害休店処理にします。

特別災害休店	事象	判断材料	特別災害休店の適用決定者
	地震・火山噴火・台風などの異常かつ大規模な自然災害	ニュース・報道	お客様受付センター長

第5章- 休止受付

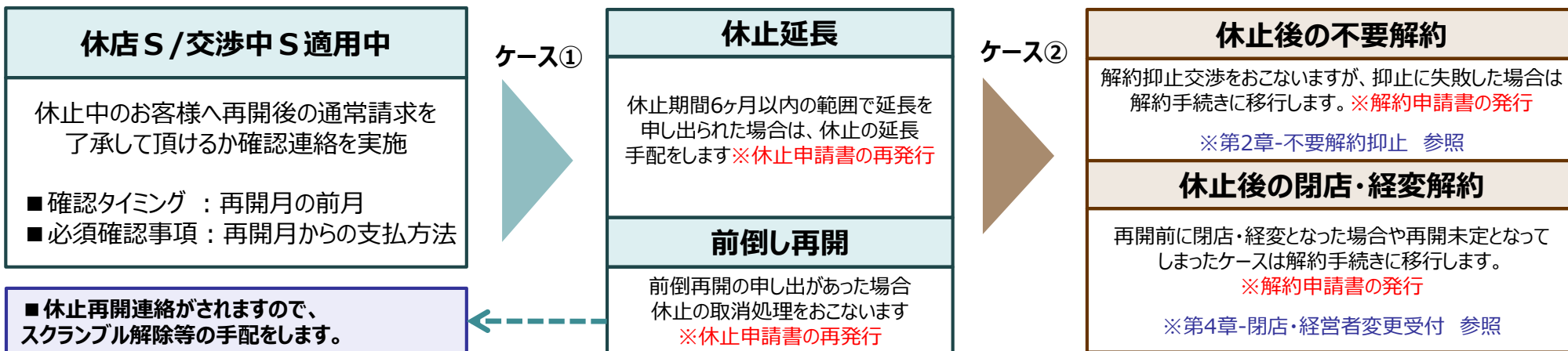
VI. 季節休店の取扱い

季節営業店に対して営業期間中に限って放送サービスを提供し、休業期間はあらかじめ請求を停止する扱いを季節休店といいます。お客様受付センターでは季節休店店舗への再開確認連絡をおこない、季節営業店の顧客管理をおこないます。

季節休店	前提	新規契約時には季節休店を適用するための稟議を可決する必要があります。 ※場合によっては契約途中から季節営業店に変更することも可
	適用条件	年間6ヶ月以上の聴取料売上が必要 ①シーズンにより季節休店期間が6ヶ月を超過するケースがあった場合は、お客様受付センター長の判断により前後に休店Sを追加する場合があります。 ②シーズンにより季節休店の適用時期が6ヶ月以内の範囲内で規定月と変動する場合は再稟議起案の上、可決をもって休店月の変更をします。
	センター対応	翌月からの季節休店対象顧客に対して今季の休店期間後の課金開始についての確認連絡を実施します。 ※UNISでの基本設定休店期間と変更になる場合は今季のみの訂正を依頼します。 季節休店明けの前月に改めて再開確認連絡をすることになります。※VII. 休止の再開確認で説明

VII. 休止の再開確認

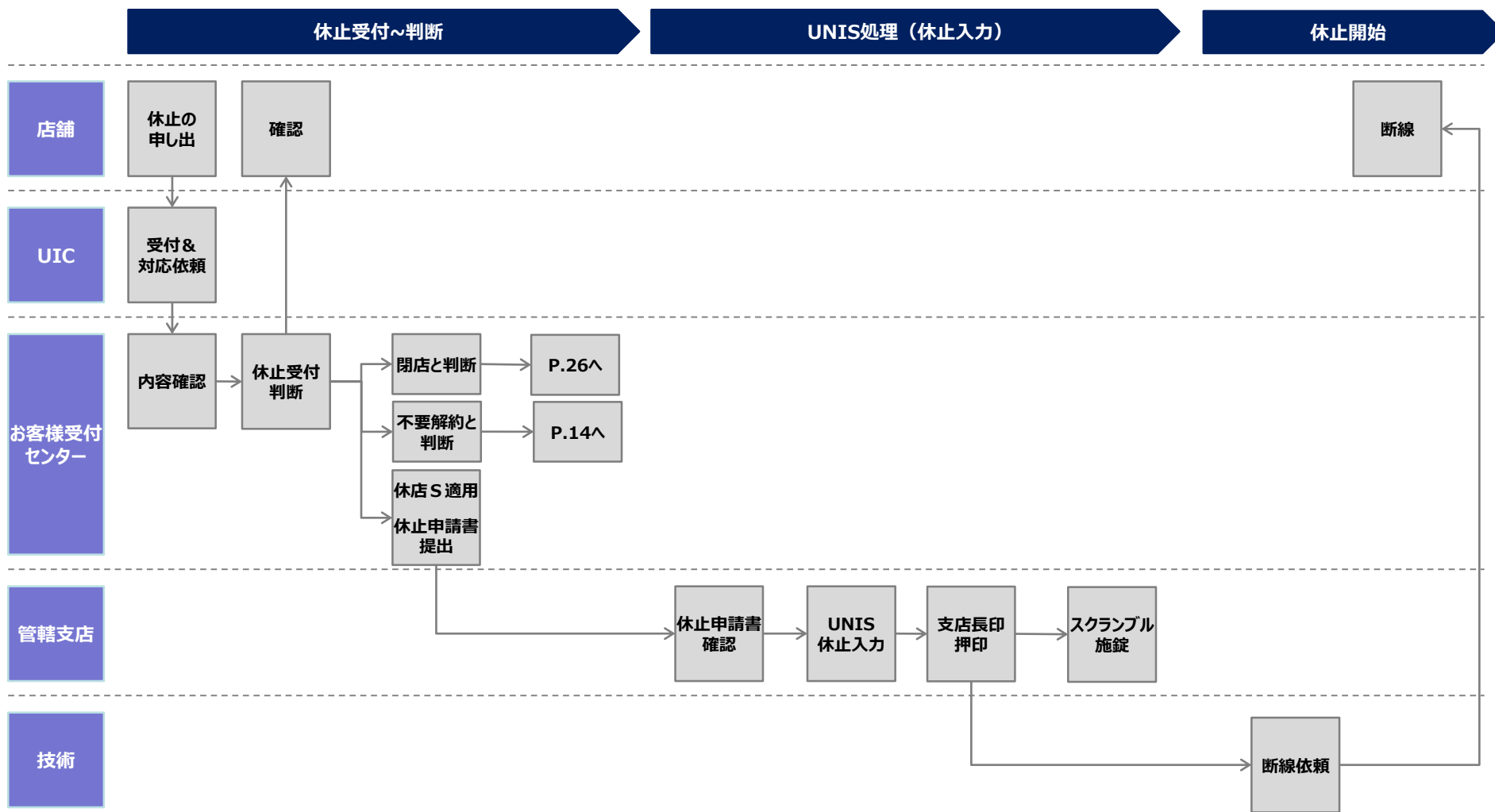
お客様受付センターで適用したすべての休止顧客に対して再開確認連絡をおこないます。休止延長・前倒し再開、解約への移行についても一元処理をおこないます



第5章- 休止受付

Ⅷ. 休止受付の概要図

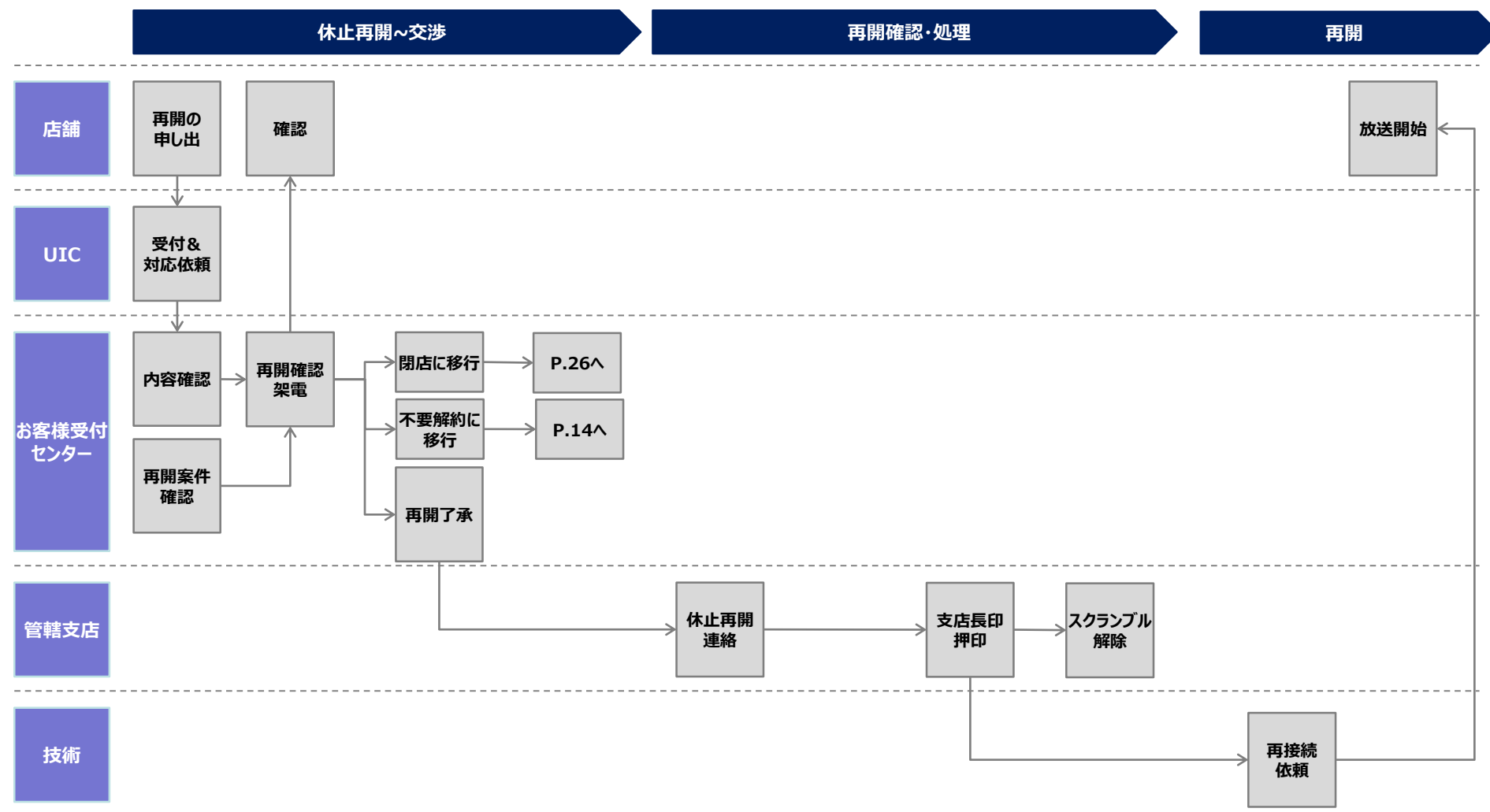
一連のフローを概要図にまとめています。経路の確認をお願いします。



第5章- 休止受付

IX. 休止再開の概要図

一連のフローを概要図にまとめています。経路の確認をお願いします。



第6章- 補足事項

I. UNIS入力タイミング

お客様受付センターから支店へ発行される各種申請書（解約申請書・休止申請書）にはUNIS入力期限が設けられています。UNIS入力情報を元に予定件数の一元管理をおこないますので、ご理解をお願いします。



解約申請書	<p>お客様受付センターより各種申請書が発行されます。 支店ではメールで受理したタイミングで申請書に基づく処理をおこないます。</p> <p>受理の翌営業日までにUNISに予定入力をおこなってください。 ※業務状況により入力が間に合わない場合は、遅くとも受理日の翌週月曜日までに入力してください。</p>
休止申請書	
取消・修正	

II. 解約・休止の支店直受け入力について

すべての解約・休止のUNIS入力は受付センターから正規に発行される申請書を元に実施してください。支店で直接起票することはできない運用規定になっておりますのでご注意ください。

	申請書	総務担当者	運用確認チェック
不可事例	支店で直接起票した申請書 ※Majinシステムから未発行	UNIS入力 (解約/休止)	業務推進部にてUNIS入力情報とお客様受付センター対応履歴を突合して、正規のルートで入力がなされているかの確認チェックをおこないます。 ※または受付センター発行の申請書と同内容のUNIS入力がされているか確認 正しく登録されていない案件が判明された場合は、注意の連絡が入りますのでご注意ください。

直受け回避方法	<p>解約や休止を直受けしてしまいそうになった場合はUICへ申告して頂く旨をお客様へお伝えし直受けを回避してください。 UICへのかけ直しにご理解頂けない場合は「担当部署より追って連絡をさせる」事を伝えDragonより対応依頼をおこなってください。</p> <p>※「お客様への連絡は厳禁」や「解約・休止申請書のみ発行希望」などは受付不可です。お客様受付Cで正常に対応ができるように依頼してください。</p>
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

第6章- 補足事項

Ⅲ. マンション一括契約顧客の解約抑止対応

マンション一括解約の抑止活動について支店長が責任をもっておこない結果をお客様受付センターと共有することで直受けを回避する運用になります。

マンション対応 の考え方

マンション一括顧客については、管理組合での総会決議で解約の決定がなされてしまうと、解約を抑止できる確率が圧倒的に低下してしまいます。

一方、説明力のある支店長が解約申告の初期段階から現地へ赴き理事会へのアプローチや総会での説明をすることで抑止精度が格段に良くなる事例も多く出ておりますので、**マンション抑止の活動については支店長の直接交渉ルールを継続**することにします。

受付センター 事前確認	① UICから解約希望のEskaを受領	支店長 基本行動	① 管理会社・理事会への折衝およびアプローチ
	② マンション解約理由・総会決議の有無確認		② 総会でのプレゼンテーションを実施
	③ 支店責任者からの説明がある旨を申し伝える		③ 解約後の個別契約活動の推進

解約処理 方法

やむを得ず解約にいたってしまう場合は現行通りGM決裁での稟議申請が必要です。
解約理由や交渉経緯の詳細を記し、申請してください。

その際、合議5に左記の人格を回付ルートに設定をお願いいたします。
※決裁後に解約申請書を発行いたしますので決裁後はお客様受付Cまでご連絡をお願いします。

稟議回付者 ※合議5

お客様受付センター長

カスタマーリレーション営業部長

Ⅳ. 規定外値引申請書の回付について

規定外値引申請で「押え」「戻し」が発生した場合は、最終決裁者に関わらず、回付ルート統括営業部処理後の「合議（担当部門確認）」に以下人格を設定します。

内容／事例	申請対象	稟議回付者 ※合議（担当部門確認）
営業活動中に偶発的に解約申告をされ、支店でやむなく抑止をおこなった場合 ※規定外値引き条件を提示することで解約抑止に成功するケース	押え・戻し	お客様受付センター長 カスタマーリレーション営業部長

注意：基本、支店では解約抑止活動をせずにお客様受付センターに対応依頼をすることが原則です。上記ケースはイレギュラー時の処理方法です。

第6章- 補足事項

V. ヒトサラ系商材の取扱い

集客支援事業部で売上管理しているヒトサラ系商材については、お客様受付センターで対応をおこないますが運用方法は現状通りとなります。詳しくは、以下URLを参照してください。

■ ヒトサラ関連契約・解約ルール <http://ugourmet.tk.usen.co.jp/support/data/top/RelatedContractsCancellationRules.pdf>

商材	不要解約	不要解約／対応結果連絡	閉店解約	休止受付
放送商材	お客様受付センターで完結	成功：抑え成功の作業依頼	お客様受付センターで完結	お客様受付センターで完結
ヒトサラ系商材 (ヒトサラ・食ベログ)	1次対応:お客様受付センター 2次対応:MS営業課	成功：抑え成功の作業依頼 失敗：2次対応の交渉結果	お客様受付センターで完結	取扱いなし

補足

解約抑えに伴うフォローアップや不要解約の2次抑止活動など、お客様受付センターのヒトサラ担当者と連携を取りながら進めてください。

※放送系・ヒトサラ系の同時解約の場合は、1次対応では同時に交渉に入ります。

抑止失敗の場合は、**放送系はセンターで完結**しますが、**ヒトサラ系のみ2次対応に移行**しますのでご認識をお願いします。

VI. 各種問合せ先

解約休止ガイドライン	お客様受付センター	03-6741-4150	業務フロー	業務推進部 業務企画課 サポートG	03-6823-7037
個別案件について			UNIS処理		
営業ルール	営業企画部	03-6823-2111	業績評価	業績管理課	03-6823-7090