

対象：UNW・法人統括・事務センター

USEN光・plus 法人案件 業務マニュアル&フロー

UNW
法人営業統括部
事務センター
業務推進部

2019年07月23日
Ver.1.2

1、新規申込

- ・業務フロー
- ・UNWの依頼方法
- ・メール雛形「新規導入」
- ・USEN光法人請求のルール

2、追設

- ・メール雛形「追設」
- ・業務フロー

新規申込関連 問い合わせ先

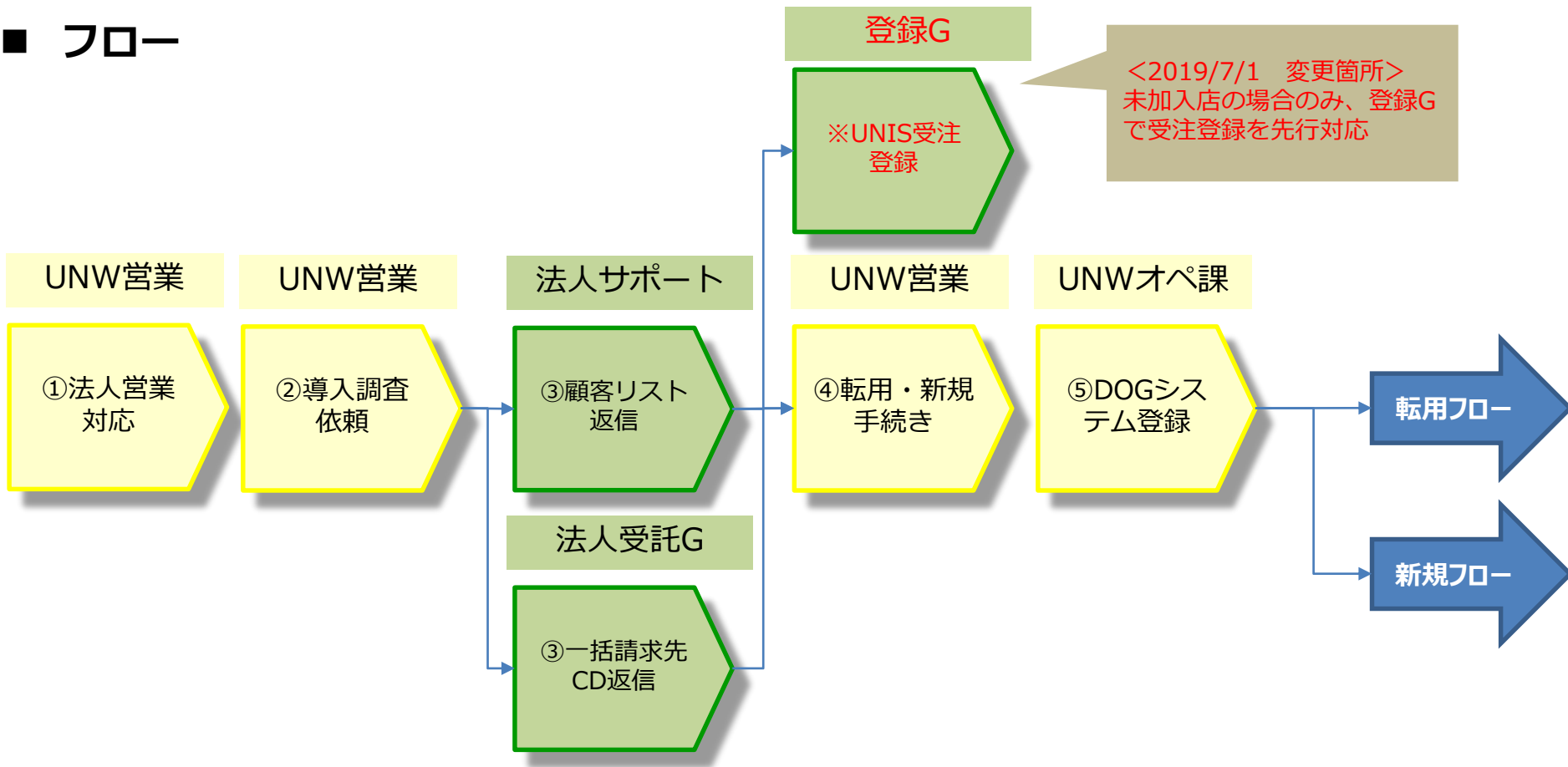
3、解約

- ・業務フロー
- ・USEN光解約 業務概要
- ・事務センター→光登録センター（UNW）へ解約依頼
- ・周知事項

解約関連 問い合わせ先

1、新規申込

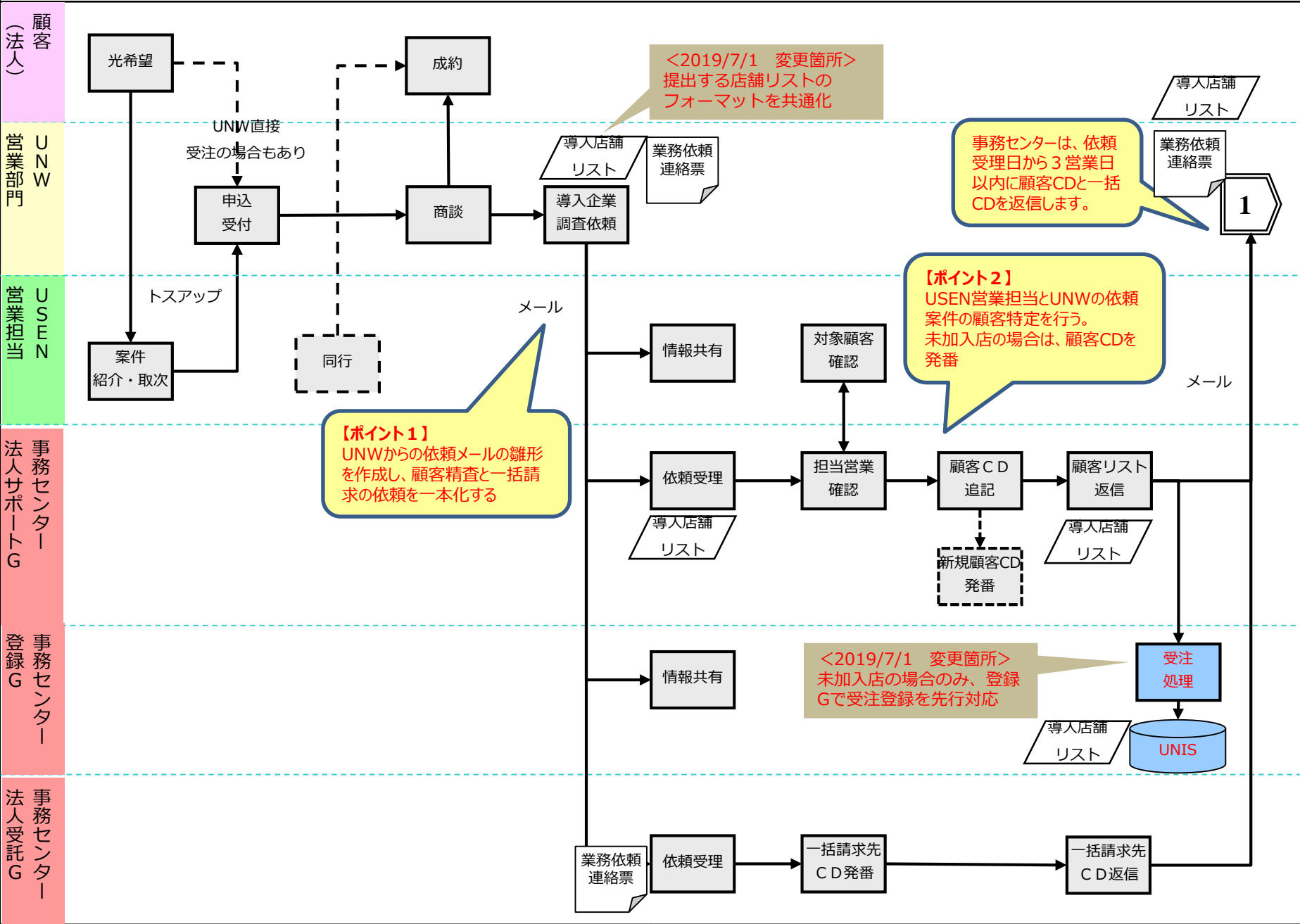
■ フロー

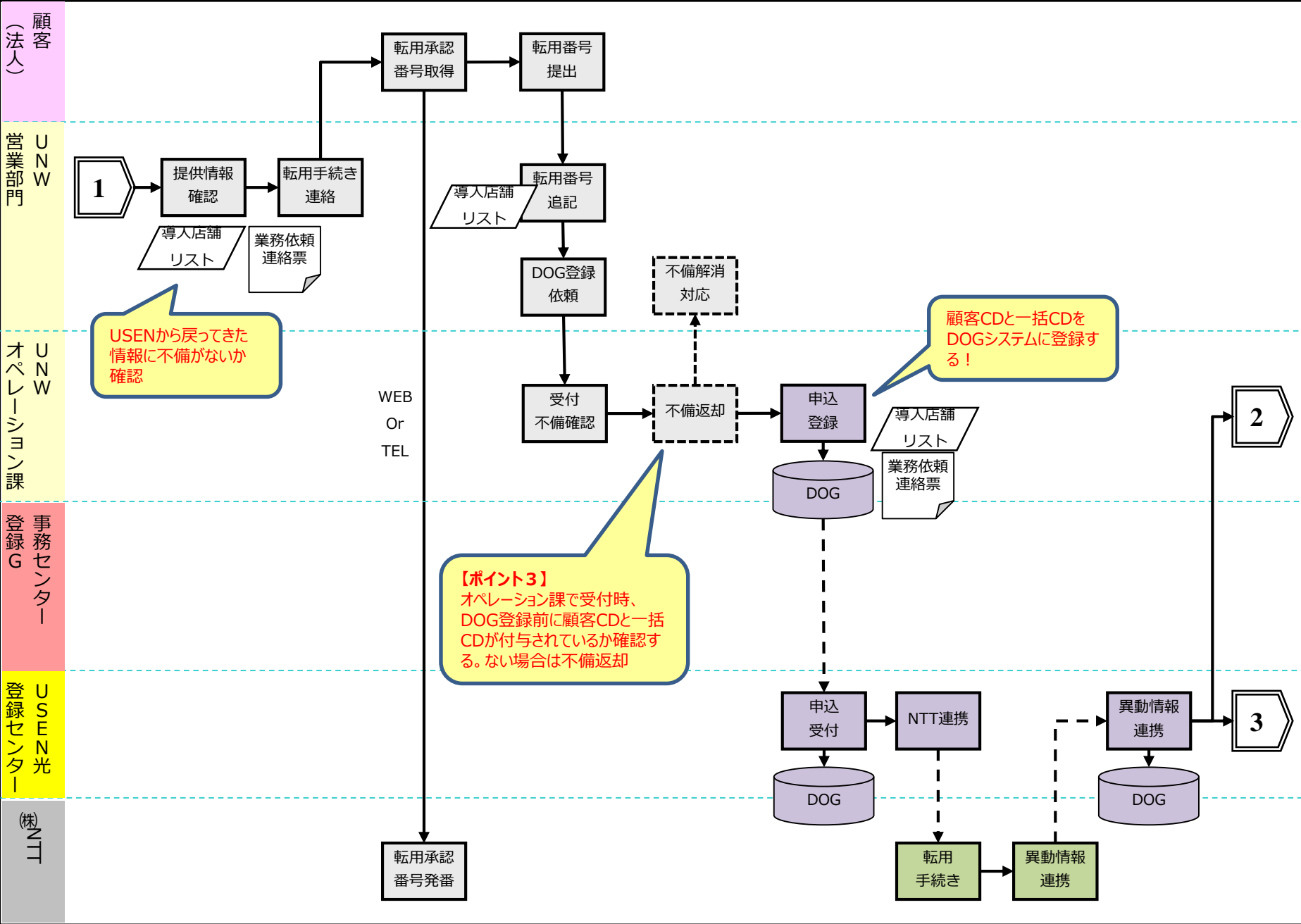


★法人案件新規申込（一括導入）は、UNW営業から事務センター（法人サポート課・受託G）を經由してDOGシステムに登録されます。

★DOGシステム登録後は、通常のUSEN光の業務フローと同様です。

※本マニュアルでは転用のみ記載しておりますが、新規も同様です。





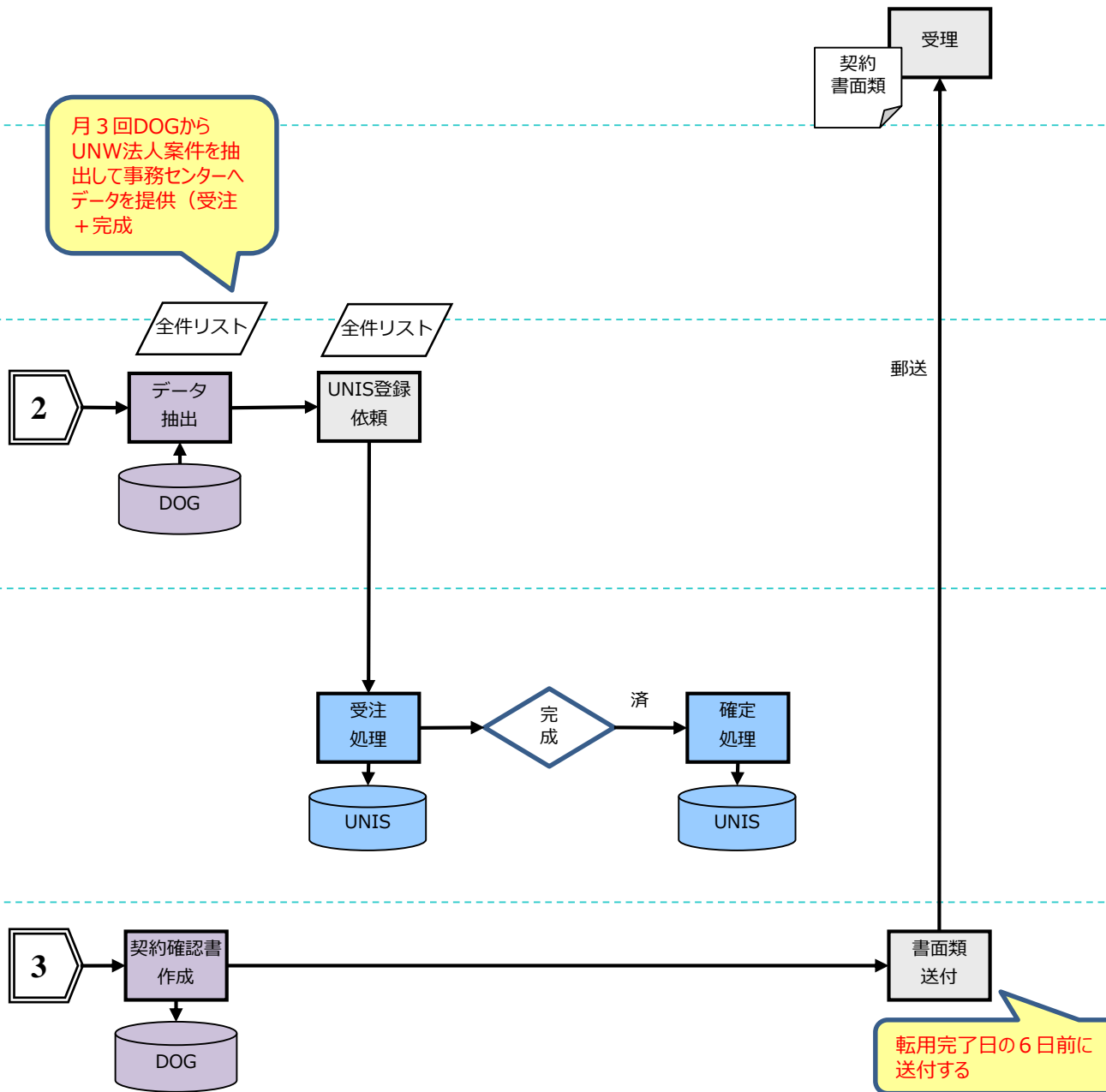
顧客
(法人)

UNW
営業部門

UNW
オペレーション課

登録G
事務センター

UNEN光
登録センター



UNW→USENへ依頼をする際、以下の内容でメールしてください。

事務センター依頼受理後、3営業日以内に顧客CDと一括CDを返信します。

● 東日本営業部・北海道・東北支社・北関東支社・南関東支社・西関東支社・営推・営開

依頼先（宛先）：事務センター法人受託G individualhoujin@usen.co.jp

事務センター法人サポート課 東京 js_esg_support_t@usen.co.jp

● 西日本営業部・中部支社・関西支社・中四国支社・九州支社・西日本営開

依頼先（宛先）：事務センター法人受託G individualhoujin@usen.co.jp

事務センター法人サポート課 大阪 js_esg_support_o@usen.co.jp



**USEN担当営業の所属に応じた、法人サポート課の宛先を設定してください。
法人を管理する部門が東西で異なります！**

<以下は、共通設定>

※CCに以下の宛先を加えてください。

・USEN営業担当

・事務センターUSEN光業務担当：usen_hikari-jc@usen.co.jp

・営業企画部 川端：Kawabata@usen.co.jp 法人営業企画部 光田：td-mitsuda@usen.co.jp

件名：【依頼】USEN光plus 法人案件の導入依頼

提出物（添付物）：業務依頼連絡票（PDF、一括請求先CD発番用）

対象店舗リスト

<2019/7/1 変更箇所>
提出する店舗リストの
フォーマットを共通化



提出する店舗リストは、共通のフォーマットで提出してください。
共通フォーマット以外で提出された場合、差し戻します！

※口座振替依頼書（PDF）・・・新規自振手続き時のみ

（注）新規自振時、引き落としの手続きが出来るまでは振込の請求となります。

（注）口座振替依頼書の原本は、以下宛先に郵送してください。（業務依頼連絡票も同封してください）

【口座振替依頼書原本送付先】

〒542-0072 大阪府 大阪府中央区高津3-16-6 大阪ビル西館4F

株式会社USEN 事務センター 大阪管理課 法人受託G 担当：森

※USEN加入有無、既存店の請求状態の事前確認が必要な場合は、法人受託Gへ事前相談してください。

件名：【依頼】USEN光plus 法人案件の新規導入依頼 企業名 ※導入する企業名を表記してください

宛先：前頁の依頼先を参照

添付：前頁の提出物を参照

本文：

事務センター各グループ 担当者様

お疲れ様です。USEN NETWORKS ○○です。

USEN光plusの新規導入企業について、ご依頼します。

以下の企業情報と添付を確認の上、顧客CDの特定と一括請求先の付与をお願いします。

<導入企業情報>

USEN営業担当：所属 社員番号 社員名 . . . USENの営業担当（成績付与者）を記載

企業名：

新規or既存： . . . すでにUSEN既存顧客の場合は「既存」

チェーン店CD： . . . チェーン店CDがある場合は、記載

導入店舗数：

ご対応よろしくお願い致します。

- ◆USEN既存の法人案件に対して、USENは請求代行を行います。
未加入企業、単店（個別請求）は対応しません。（UNW社の請求となります）
- ◆USEN光の一括請求は、以下の請求方法とします（例外は受付ません！）
 - 振込 …… 請求書到着日：当月30日 支払日：翌月30日 <月遅れ>
(例) 4月のUSEN光売上は、4月末日着 - 5月末日の支払い期限の請求書を発行
 - 自振 …… 12日引落（ニコス・UFJ） <月遅れ> ※事前請求書あり 月末着
(例) 4月のUSEN光売上は、5/12の引き落とし 引落の事前案内は4月末着で発行
- ※新規自振希望時は、口座振替依頼書の回収が必要となります。
- ※クレジットカードの一括請求は出来ません
- ◆集金担当支店は、「事務センター受託G」を設定します。
- ◆USEN光のみの請求書を発行します。（既存請求書との合算は出来ません）
- ◆顧客指定の請求書フォーマットの対応は出来ません。（USEN書式のみ）
- ◆請求書以外の詳細明細・通話履歴の発行は出来ません。
- ◆未収時は、営業企画を通してUNW社へ顧客対応を依頼します。

新規未加入店のUNIS受注登録の先行対応

【目的】

新規顧客登録時、DOGからチェーン店CDが連携されない（DOGで保持できない）為、**チェーン店CDの顧客登録が漏れて成績管理の対象外**になる弊害が発生。

本件を解消する為、法人サポートGで顧客特定時にチェーン店CDを付与し、**法人サポートG→登録Gの連携**で、**チェーン店CDを付与した顧客受注登録**を先行処理します。

<法人サポートGの作業>

- ① UNWから提出された店舗リスト（**共通フォーマット**）を元に顧客とチェーン店CDを精査+リスト追記
- ② 未加入店に対して**新規顧客CDを発番し、赤字**でリストに記載
- ③ 依頼元のUNWへメール返信時、②がリストに含まれている場合は、**メールの件名に「UNIS新規登録あり」**の文言を付与して返信（CCに登録GのML「usen_hikari-jc@usen.co.jp」含め）



<登録Gの作業>

- ④ 法人サポートGの連絡メールから件名に「**UNIS新規登録あり**」の対象をピックアップ
- ⑤ リスト内の未加入店を確認し、**UNISに顧客～契約～明細を受注登録**

既存USEN光・plus利用のチェーン店の店舗追加（＝追設）は、新規申込と同様に既定のメールの雛形でUSENへ依頼を行ってください。

一括導入時のと同様に、顧客CDの回答は、依頼受理から3営業日以内となります。

● 東日本営業部・北海道・東北支社・北関東支社・南関東支社・西関東支社・営推・営開

依頼先（宛先）：事務センター法人受託G individualhoujin@usen.co.jp

事務センター法人サポート課 東京 js_esg_support_t@usen.co.jp

● 西日本営業部・中部支社・関西支社・中四国支社・九州支社・西日本営開

依頼先（宛先）：事務センター法人受託G individualhoujin@usen.co.jp

事務センター法人サポート課 大阪 js_esg_support_o@usen.co.jp

<以下は、共通設定>

※CCに以下の宛先を加えてください。

・USEN営業担当

・事務センターUSEN光業務担当：usen_hikari-jc@usen.co.jp

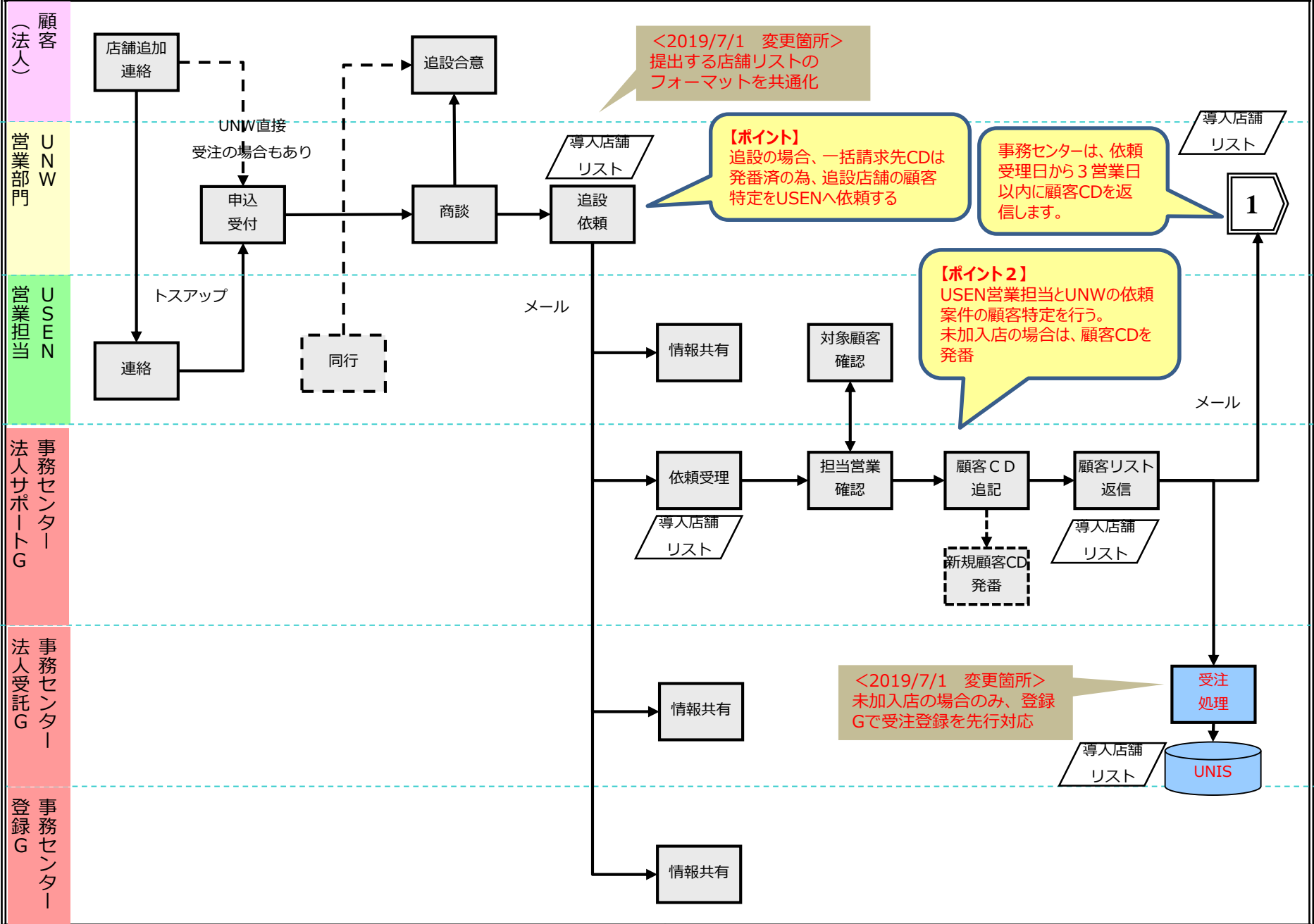
・営業企画部 川端：Kawabata@usen.co.jp 法人営業企画部 光田：td-mitsuda@usen.co.jp

件名：**【依頼】USEN光plus 法人案件の追設依頼**

提出物（添付物）：**追設対象の店舗リスト**

<2019/7/1 変更箇所>
提出する店舗リストの
フォーマットを共通化

※追設の場合、一括請求先CDは付与されている為、業務依頼連絡票の提出は不要です。



■メール雛形「追設」

件名：【依頼】USEN光plus 法人追設案件の依頼 企業名 ※発番する企業名を表記してください

宛先：前頁の依頼先を参照

添付：前頁の提出物を参照

<2019/7/1 変更箇所>
提出する店舗リストのフォーマットを
共通化

本文：

事務センター各グループ 担当者様

お疲れ様です。USEN NETWORKS ○○です。

USEN光plusの導入済企業の追設について、ご依頼致します。

以下の企業情報と添付を確認の上、追設案件の顧客CDの付与をお願いします。

<導入企業情報>

USEN営業担当：所属 社員番号 社員名 ……USENの営業担当（成績付与者）を記載

企業名：

チェーン店CD： ……チェーン店CDがある場合は、記載

追設店舗数：

一括請求先CD： ……新規申込時に発番済の一括CDを記載

ご対応よろしくお願ひ致します。

追設案件についても、対象店舗が未加入店の場合は、新規導入時と同様に、法人サポートG→登録Gの連携にて、対象顧客の受注登録を先行してください。

<法人サポートGの作業>

- ① UNWから提出された店舗リスト（共通フォーマット）を元に顧客とチェーン店CDを精査+リスト追記
- ② 未加入店に対して新規顧客CDを発番し、赤字でリストに記載
- ③ 依頼元のUNWへメール返信時、②がリストに含まれている場合は、メールの件名に「UNIS新規登録あり」の文言を付与して返信（CCに登録GのML「usen_hikari-jc@usen.co.jp」含め）



<登録Gの作業>

- ④ 法人サポートGの連絡メールから件名に「UNIS新規登録あり」の対象をピックアップ
- ⑤ リスト内の未加入店を確認し、UNISに顧客～契約～明細を受注登録

◆UNW窓口

UNW 営業推進部オペレーション課 TEL : 03-6820-1631

ML : unw_eisui@usen-networks.jp

◆顧客照合に関する問い合わせ先

東日本営業部・北海道・東北支社・北関東支社・南関東支社・西関東支社・営推・営開

事務センター 法人サポート課 東京 ML : js_esg_support_t@usen.co.jp

西日本営業部・中部支社・関西支社・中四国支社・九州支社・西日本営開

事務センター 法人サポート課 大阪 ML : js_esg_support_o@usen.co.jp

◆一括請求に関するお問い合わせ先

事務センター 法人受託G ML : individualhoujin@usen.co.jp

<現状のUSEN光解約エスカ（UIC受付時）>

個人宅 …… 受付センターエスカ

業務店 …… 受付センターエスカ

業務店（法人＝一括CDあり） …… 受付センターエスカ

法人統括……受付センターエスカ（USCで受電した場合、UICが代理エスカ）

【問題点】

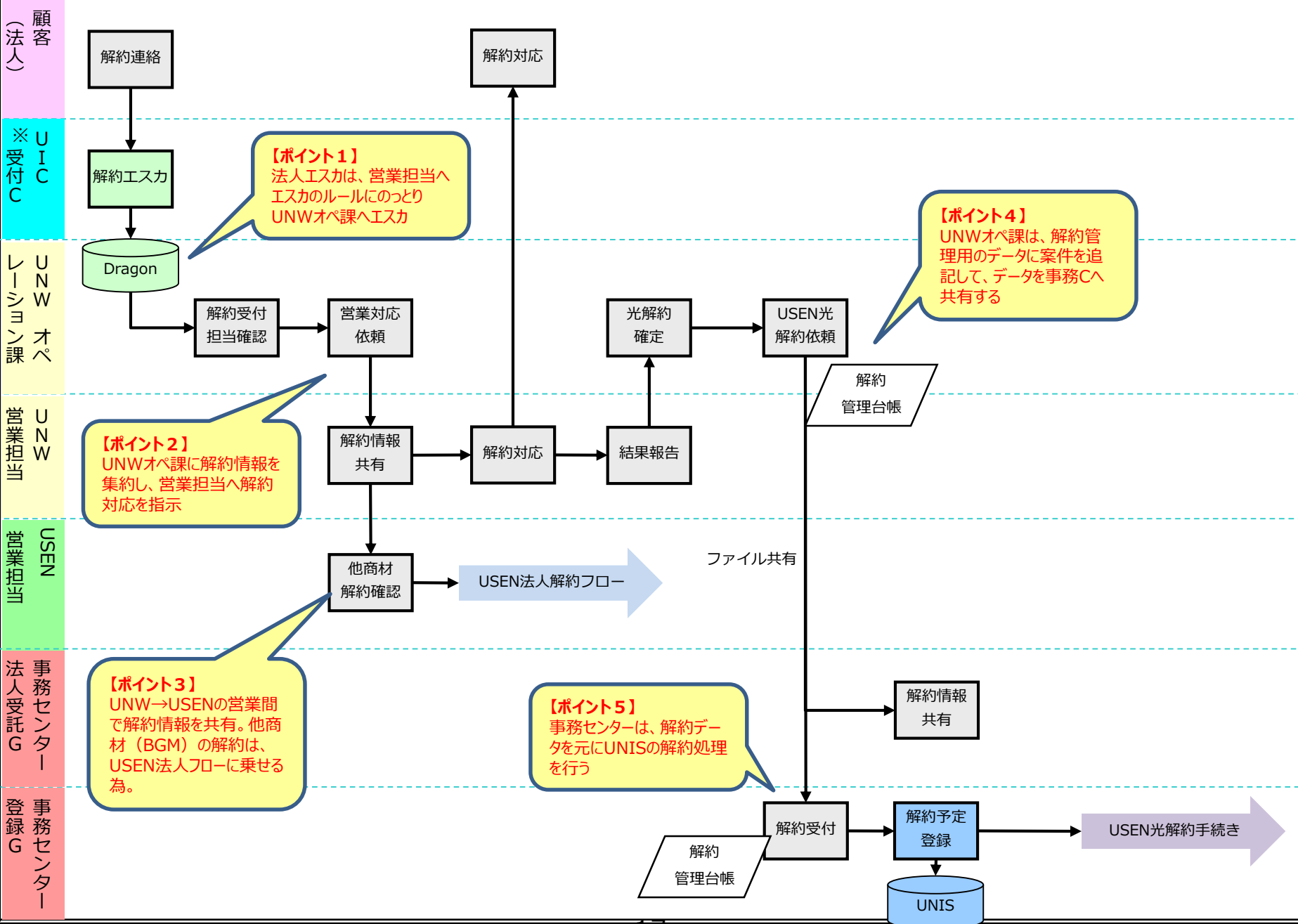
UNWの法人案件をお客様受付センターで解約抑止する事により、他商材の法人解約フローと異なる。

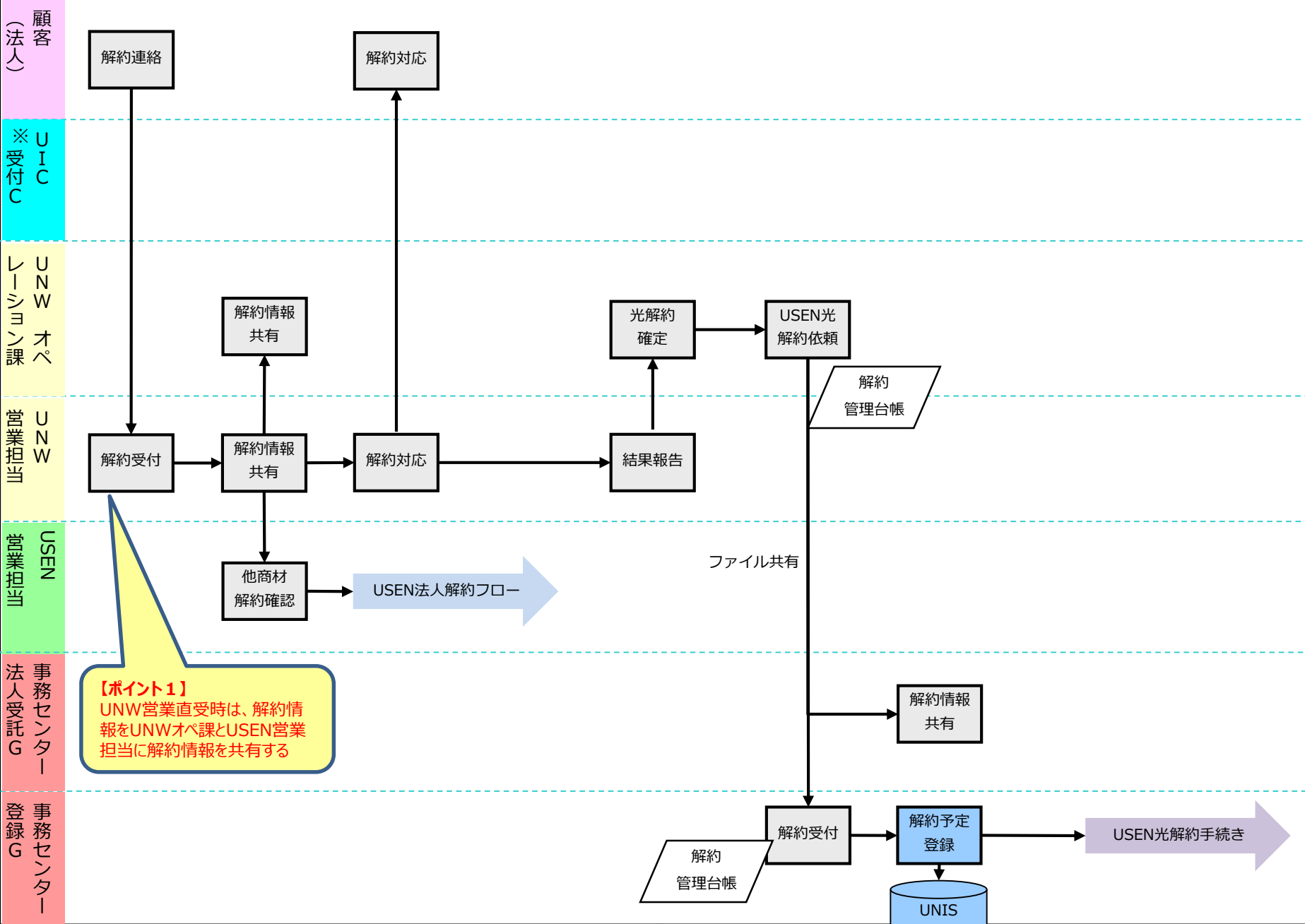
UNW営業が特別条件で契約している案件について、解約手数料の請求等でトラブルが生じる

改善

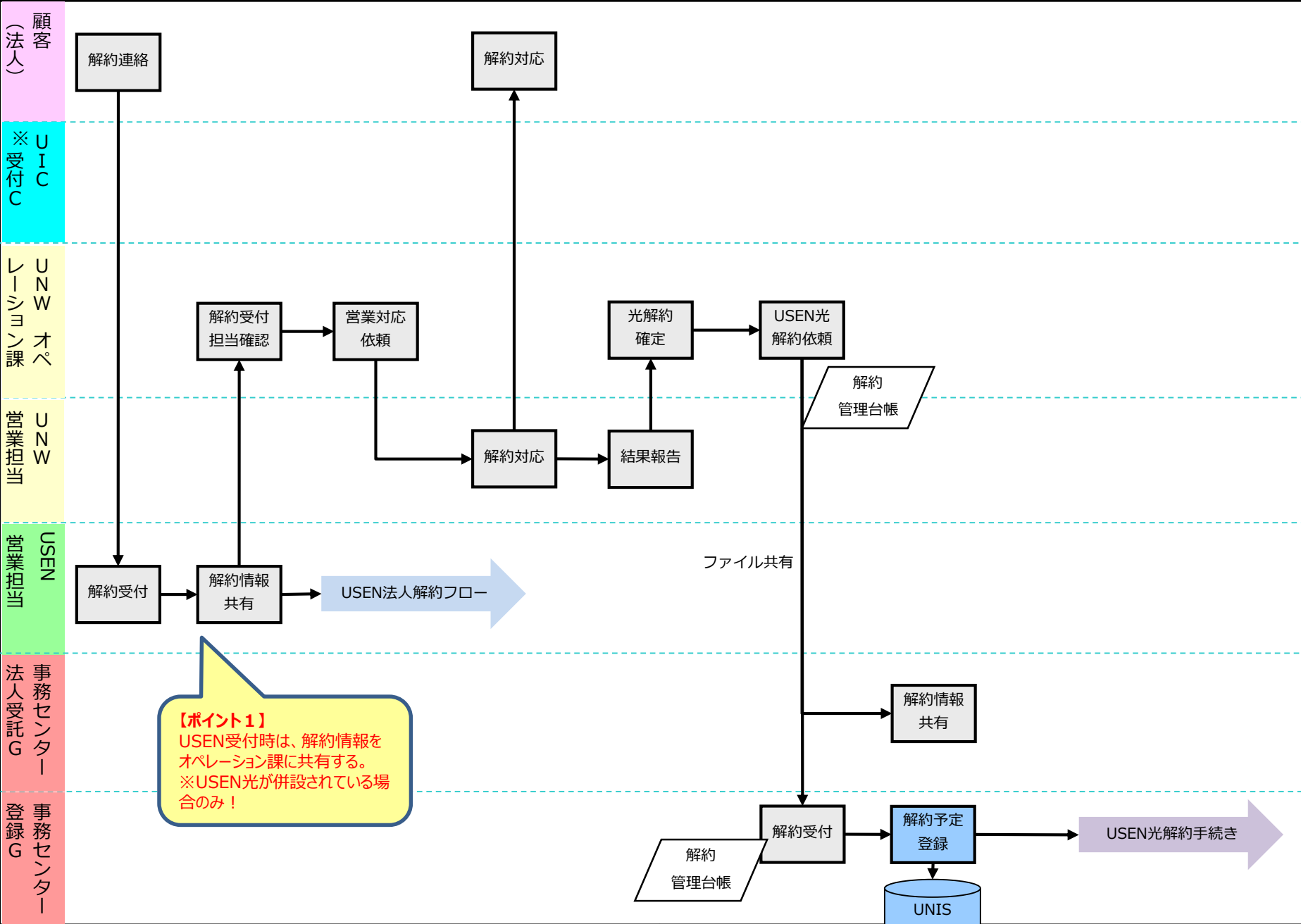
★法人案件の解約は、UNWオペレーション課に情報を集約し、UNWの営業担当の解約対応後、事務センターへ解約情報を取り継ぐ

★BGMの併設も想定し、解約（閉店）情報をUSEN・UNWの両部門で情報共有できる体制とフローを構築する。

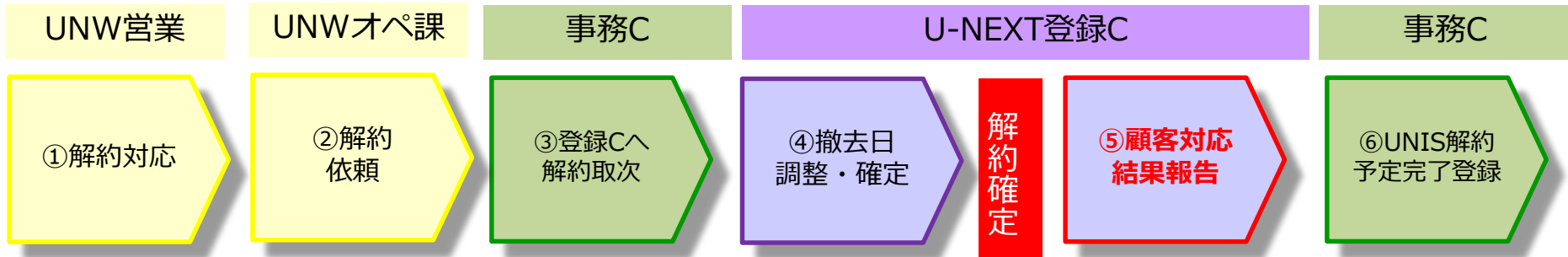




【ポイント1】
UNW営業直受時は、解約情報をUNWオペ課とUSEN営業担当に解約情報を共有する



■ フロー



■ 「USEN光」最終課金月 & UNIS解約日のルール

USEN光は、前月利用分を当月の売上に計上する**従量課金の遅れ請求**の運用です。

従量課金分の料金情報は、UNWから以下のタイミングで請求データが届きます。

USEN光基本料、オプション料	・・・	翌月	(例) 2月利用分	⇒	3月の売上として計上
通話料 ※工事費の残債分	・・・	翌月	(例) 2月利用分	⇒	3月の売上として計上

【重要】

利用終了 : N月 → 最終請求 : **N + 2月** → UNIS解約 : **N + 3月**

※最終の料金連携がN+2月分まで起こるケースがある為、上記のルールとなります。

依頼されたUSEN光の解約情報に従い、事務センターは上記ルールの解約予定をUNISに登録します。

■ 事務センター→登録センターへの解約依頼

事務センターから登録センター（U-NEXT）へ解約を取次ぐ際のメールのテンプレートと宛先は以下となります。

件名：【UNW法人案件 回線廃止依頼】 USENE00000XXXX <USEN 太郎> YYYYMMDD
宛先：U-NEXT光登録センター (unexthikari_touroku@unext.jp)
U-NEXT光カスタマーセンター (unexthikari_customer@unext.jp)
CC：UNW営業推進部オペレーション課 (unw_eisui@usen-networks.jp)
事務C光ML (usen_hikari-jc@usen.co.jp)

U-NEXT)登録センター 担当者様

お世話になっております、USEN) ●●です。

USEN光の法人案件の解約を申請致します。

受付番号：USENE00000XXXX

UNIS顧客番号：XXXXXXXXXX

ご契約者名：USEN 太郎

回線撤去（解約）月：2015年●月

上記お客様を●月末の解約でNTTへ取次ぎをお願い致します。

ご対応よろしくお願い致します。

<UNW周知事項>

- ・USENへの解約依頼窓口は、UNWオペレーション課に集約
- ※UNW営業→USENの直依頼はNG

<U-NEXT登録センター周知事項>

- ・依頼された撤去日が、変更（翌月に持ち越し）・解約撤回・連絡不能の場合、必ず事務センターへ報告をしてください！

（注）過去にこの共有がなくトラブルに発展した事案あり

◆UNW解約窓口

UNW 営業推進部オペレーション課 TEL : 03-6820-1631

ML : unw_eisui@usen-networks.jp

◆USEN法人解約窓口

事務センター 登録G ML : usen_hikari-jc@usen.co.jp

その他パターン

1、BGMの解約連絡により、光の併設が発覚した場合

→UNWオペレーション課へ連絡

2、USEN請求（UNIS管理）外の光解約連絡を起点とした場合

→UNW営業担当からUSENの営業担当へ情報共有

更新日	Ver.	更新内容
2019/02/28	1.0	初版
2019/07/01	1.1	未加入店のUNIS受注登録業務を修正更新
2019/07/23	1.2	事務センターの回答スケジュールを修正更新