

フレッツ光取次 業務フロー & 事務処理マニュアル

Ver.1.9

2014/01/29 作成
2019/02/15 更新

USEN NETWORKSオペレーション課
営業企画部
業務推進部

目次

- 1、運用の変更点
 - 2、業務店UNWオペ課への依頼方法
 - 3、業務フロー
 - ①、フレッツ【通常】
 - ②、フレッツ【即決-テレマ課】(首都圏)
 - ③、フレッツ【即決-営業】(首都圏)
 - ④、フレッツ【即決-営業】(大阪)
 - ⑤、フレッツ NTTコンサル～開通工事
 - 4、フレッツ開通～進捗公開～UNIS登録のタイムスケジュール
 - 5、フレッツ光のUNIS登録について
 - ①、フレッツ光明細の増設登録
 - ②、未加入店顧客の新設登録
 - ③、~~フレッツ開通前の未加入店→加入店への変更連絡~~
 - ④、フレッツ開通後 未加入店→加入店への変更登録
 - ⑤、BGM加入店顧客が解約になった場合
 - 6、キャンセル
- 問合せ先

記号の意味

	主な作業 (解りやすい様に太枠化・着色してあります。)		
	作業		システム外の帳票
	UNISを使用する作業		UNIS出力帳票
	UNIS外システムを使用する作業		UNIS外システムの出力帳票
	決裁者の判断		使用するシステム名称

更新履歴

- 2014/01/29 ver1.0 初版
- 2016/05/10 ver1.1 SO-NETの記載を削除
- 2017/06/20 ver1.5 受付時の運用変更
- 2017/08/16 ver1.6 顧客管理の変更
- 2018/01/22 ver1.7 問合せ先修正
- 2019/02/15 ver1.9 部署名・UNIS処理内容修正
CR営業部業務店テレマーケティング2課 → USEN NETWORKSオペレーション課

2017年9月受付（契約）分よりフレッツ取次案件のUNIS管理運用を変更します。

<変更内容>

USEN未加入店に対してフレッツのみ単独で取り次いだ案件は、UNISの顧客区分は「**業務用（=加入店）**」として登録します。

未加入店の単独申込時、管轄支店にて**顧客－契約－明細を受注登録**してください。

既存店の増設時、**フレッツ取次明細を支店で受注登録**してください。

<目的>

フレッツ単独案件を「**業務用（=加入店）**」として登録する事で、以降にUSEN商材が増設になった際、同一顧客による管理を行います。（顧客の重複登録を是正します。）

1、2017年9月変更内容

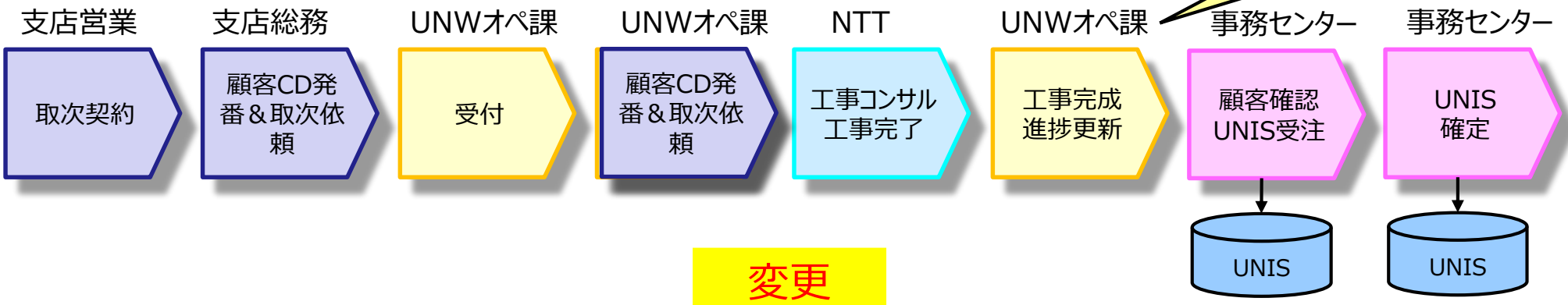
変更内容	変更前	変更後
未加入店の顧客区分	顧客区分は「9 未加入店」、設置区分「08 フレッツ光単独申込」として登録	顧客区分は「1 業務用」を登録し、加入店として管理する。 ※設置区分の入力は不要
USEN未加入店のフレッツ単独申込時のUNIS処理	管轄支店で、顧客のみ受注登録。フレッツ完成後、事務センターが契約～明細を作成して確定処理。	管轄支店で、顧客～契約～明細を受注登録。 フレッツ完成後、事務センターが確定処理
USEN加入店がフレッツ増設時のUNIS処理	フレッツ完成後、事務センターがBGM契約以下にフレッツ明細を作成して確定処理。	管轄支店で、BGM契約以下にフレッツ明細を受注登録。 フレッツ完成後、事務センターが確定処理

1、2017年7月変更内容 変更前後のフロー

【2018年9月～変更】
 組織変更により、業務店テレマ2課は、USENNETWORKS社オペレーション課へ変更となりました。（以降、UNWオペ課と表記）

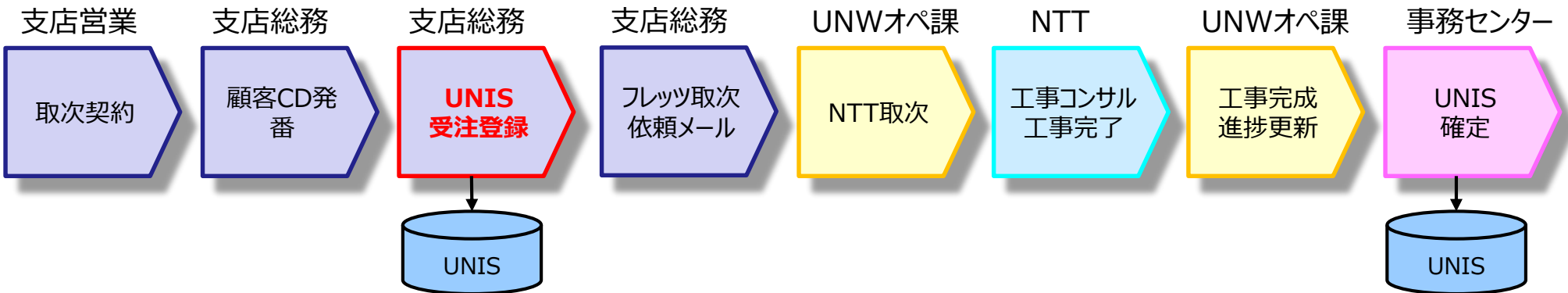
<2017年7月以前>

フレッツ完成後、事務センターでUNISを受注&確定



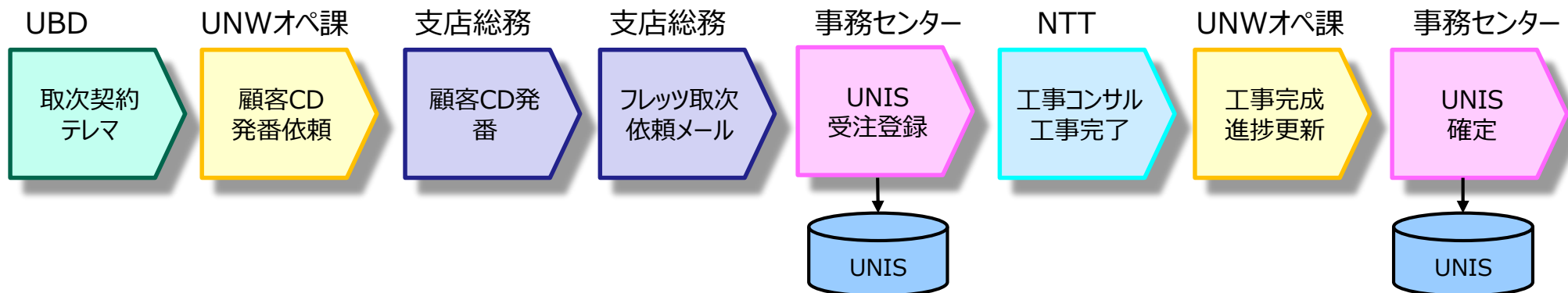
変更

<2017年7月以降>



⚠ 管轄支店で受注登録後、支店総務からUNWオペ課へ依頼してください。
テレマ課受付後、UNIS登録がされていないケースがありますので、必ず受注登録後に依頼をしてください！

1、2017年7月変更内容 UBDからのフレッツ取次



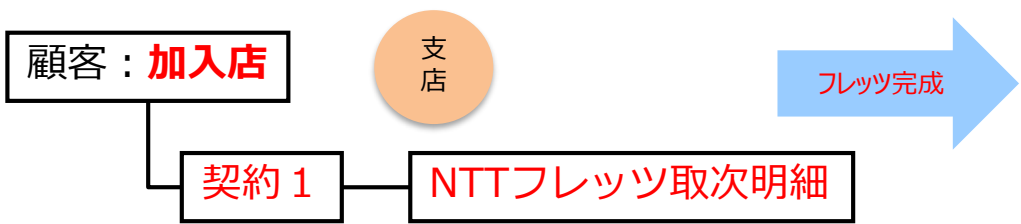
2017年6月より開始したUBD社によるフレッツ取次案件は、UNWオペ課から事務センターへUNISの受注登録を依頼します。（＝支店での受注登録はありません）

（注）新規顧客の場合のみ、UNWオペ課から管轄支店へ顧客CDの発番を依頼しますので、支店で発番した顧客CDをUNWオペ課へ回答してください。

<運用変更補足> UNIS運用イメージ

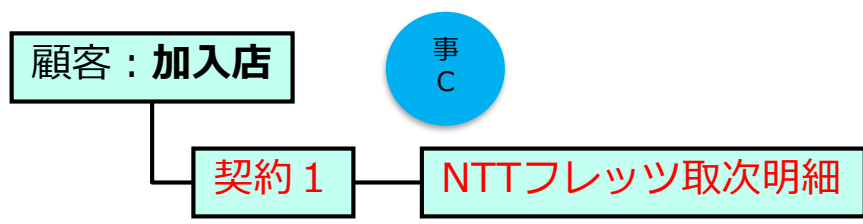
ケース1 フレッツ取次単品申込

<支店登録時>



・2017年9月の変更により、フレッツ単独顧客を「加入店（業務用）」として登録、顧客～契約～明細を受注登録します。

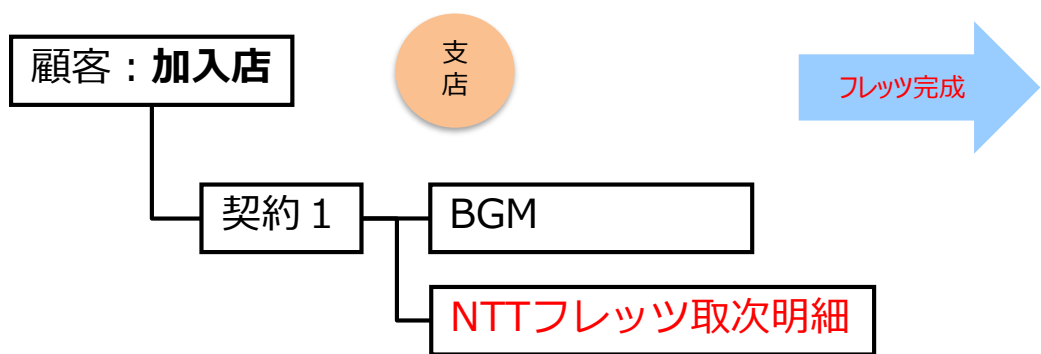
<事務センター登録時>



・顧客から確定処理します。

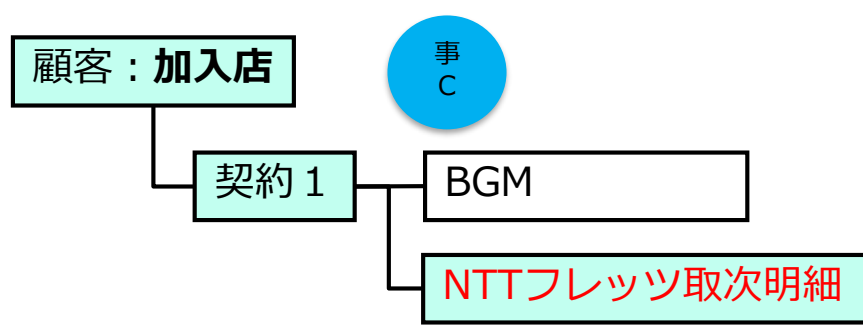
ケース2 フレッツ+BGM同時申込 → フレッツが先に完成

<支店登録時>



・2017年9月の変更により、BGMと合わせフレッツ明細も支店で受注登録します。

<事務センター登録時>



・BGM以外を確定処理します。

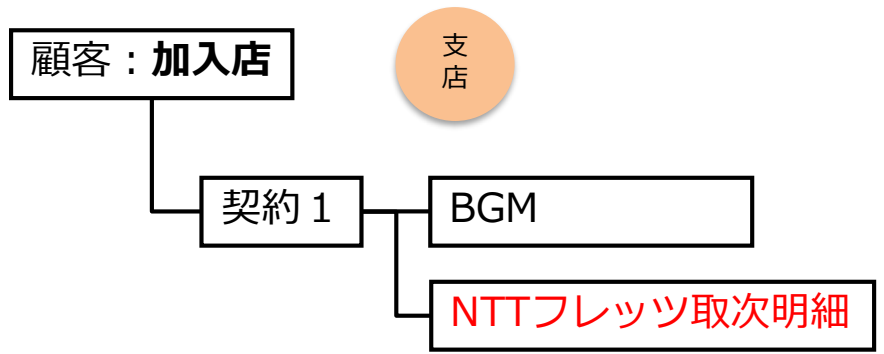


(注) BGMを工事完成後、支店で確定する際、エラーが起きた場合は、BGMを別契約に移して確定をしてください

<運用変更補足> UNIS運用イメージ

ケース3 フレッツ+BGM同時申込 → BGMが先に完成

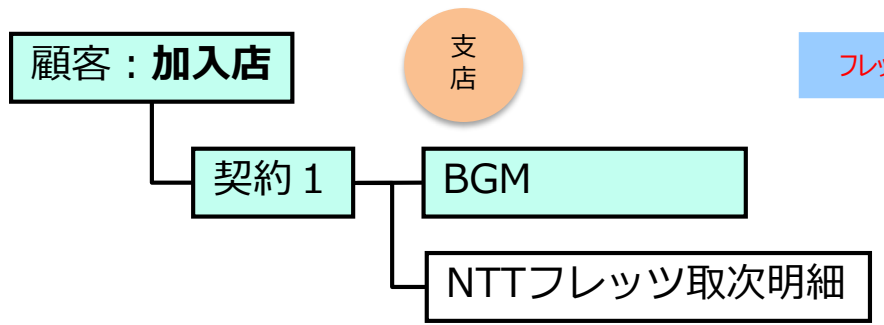
<支店登録時>



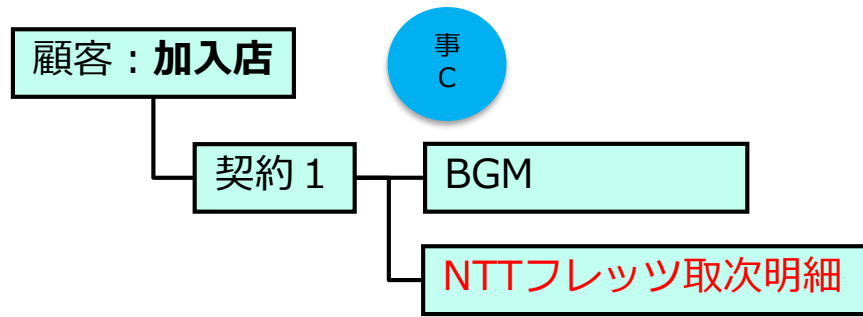
・2017年9月の変更により、BGMと合わせフレッツ明細も支店で受注登録します。



<BGM完成時>



<事務センター登録時>



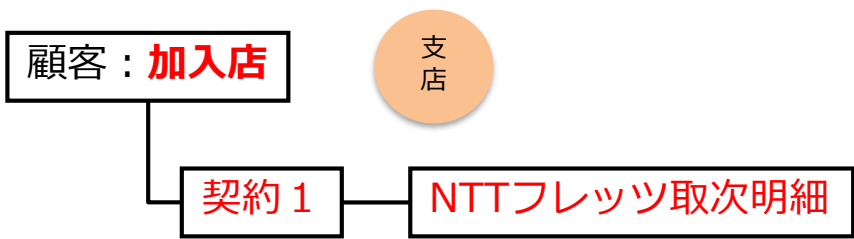
・BGMの同契約下のフレッツ明細を確定します。

・顧客から確定処理してください。

(注) フレッツ取次明細は、受注で残しておいてください。

ケース4 フレッツ単独申込 → BGM増設契約 → フレッツが先に完成

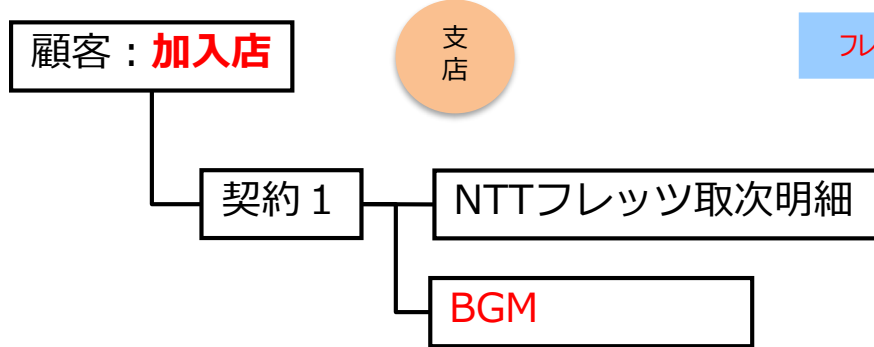
<フレッツ単独申込時>



・2017年9月の変更により、フレッツ単独顧客を「加入店（業務用）」として登録、顧客～契約～明細を受注登録します。



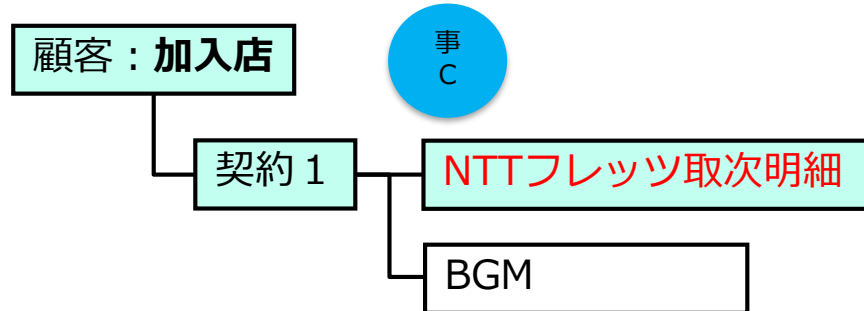
<BGM増設申込時>



・契約1の請求情報をBGMの請求内容に変更し、同契約下にBGMの明細を登録してください。



<事務センター登録時>



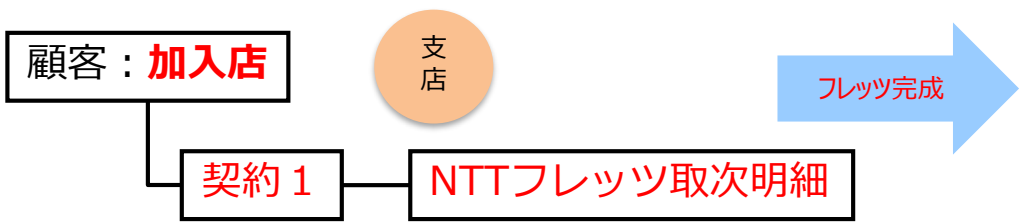
・BGM以外を確定処理します。



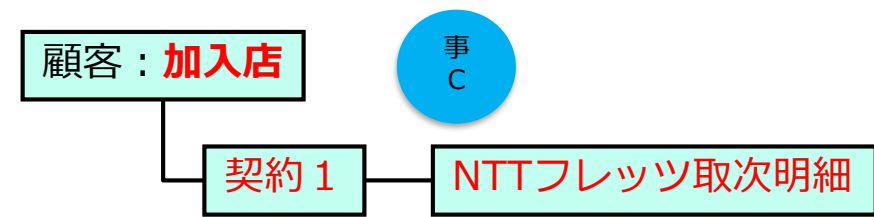
(注) BGMを工事完成後、支店で確定する際、エラーが起きた場合は、BGMを別契約に移して確定をしてください

ケース5 フレッツ単独申込 → フレッツが完成 → BGM増設契約

<フレッツ単独申込時>



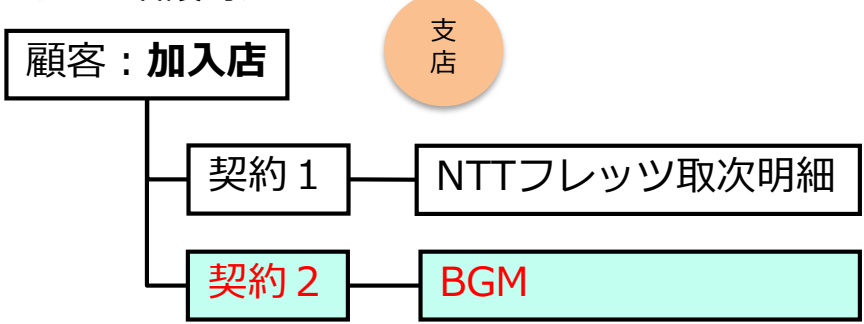
<事務センター登録時>



・2017年9月の変更により、フレッツ単独顧客を「加入店（業務用）」として登録、顧客～契約～明細を受注登録します。

・顧客から確定処理します。

<BGM増設時>



・フレッツのみ確定状態の顧客以下にBGM（他商材）を増設する際は、別契約を作成して増設登録を行ってください。
フレッツと同契約以下に増設すると確定出来ません！

2、業務店UNWオペ課への依頼方法（メール）

フレッツ光の申込は、業務店UNWオペ課の以下の宛先にメールしてください。

◆メール送信先：【宛先】**f-desk@mxb.usen.co.jp** 【CC】支店長（依頼部署責任者）

フレッツ申込

メール件名：フレッツエスカ ○○支店

添付ファイル：次ページに記載する各書面

※件名の「○○支店」は、依頼元の支店名を記入してください。

【フレッツ申込時の注意事項】

業務店UNWオペ課に依頼の際には、書面にお客様の顧客コードを記載して提出してください

・未加入店のフレッツ申込・・・新規顧客コードを発番

**【重要】未加入店の場合、管轄支店で顧客の受注登録を行ってください！（2017年7月受付分から変更）
テレマ課受付時、受注登録がない場合は不備となります。**

・既存店へのフレッツ申込・・・既顧客の顧客コードを記載、**フレッツ明細を支店で受注登録してください。**

・申込書項目「CPCD」欄・・・ CA(IPカメラ) PG(ペイゲートプリンター) UC(USEN_CARTクーポン券) なし
必ずいずれかにチェックをいれてください

※キャンペーンは期間限定のものです。申込時不明という理由は一切受付しません

【注意】申込同月内であれば、変更受付可能としますが、申込時に確認を充分にお願いします
申込月を越えた場合は、一切変更不可です。

・業務店UNWオペ課で申込受付後、NTTへ回線取次を行います。

・フレッツ完成後に、事務センターでフレッツ光のUNISを確定します。

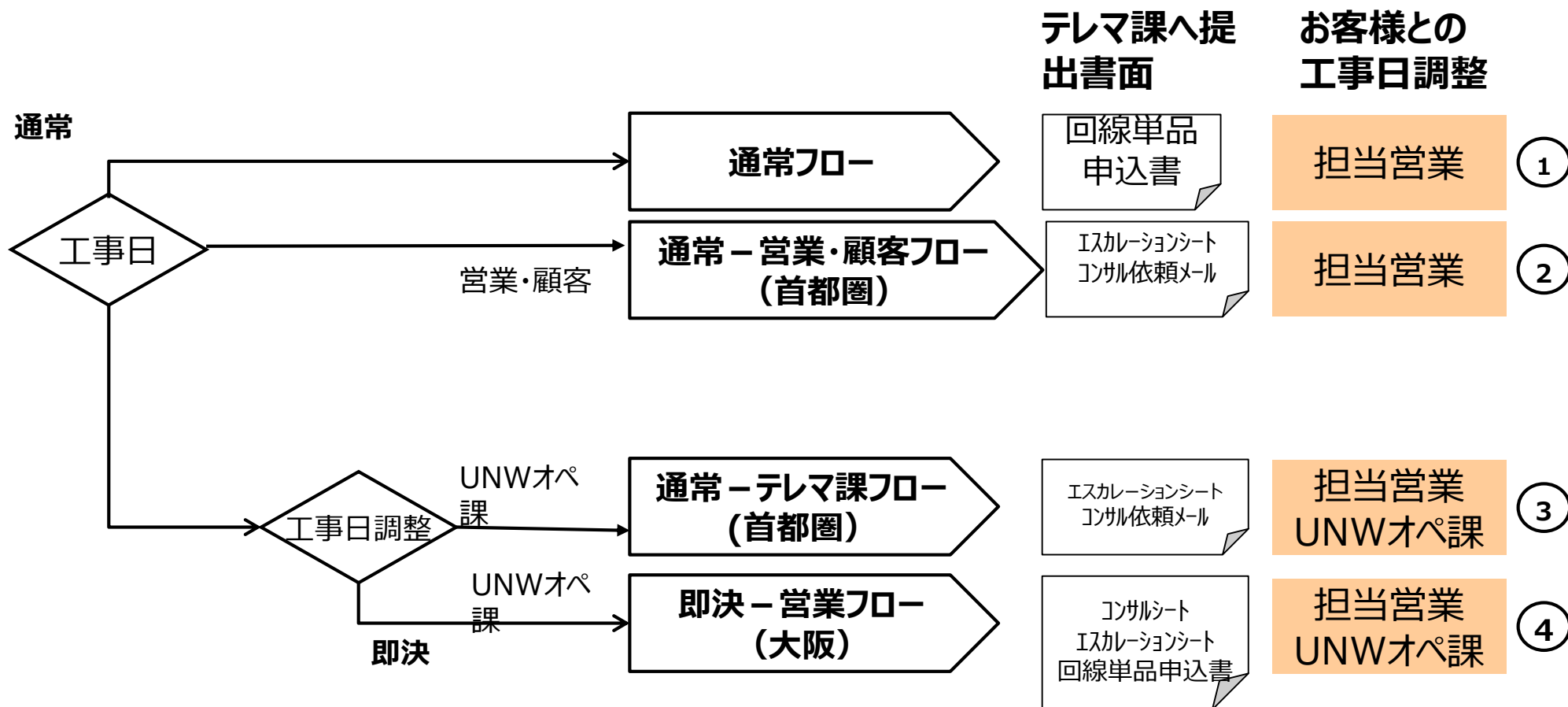
申込内容に不備があった場合は依頼メールに返信にて返却となります

3、業務フロー

フレッツ光申込時、工事日の可否と部門により、以下のフローにパターン分けがされます。
各パターンでUNWオペ課に提出する書面が異なります。

※大阪以外のエリアは全て通常フローとなります。

※UNWオペ課宛メールにて集約、エントリーシステム（NTTシステム）入力を行います。



顧客

営業 支店

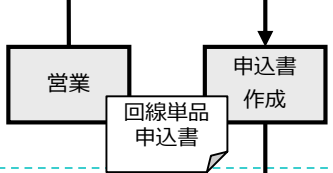
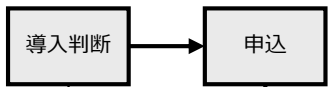
総務 管轄支店

UNWオペ課 (旧テレマ2課)

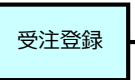
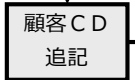
事務センター

NTT 県域(支店)

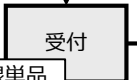
NTT



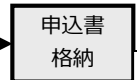
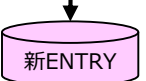
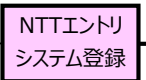
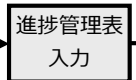
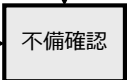
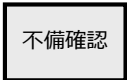
回線単品申込書



メール



回線単品申込書

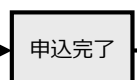
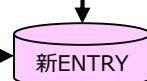
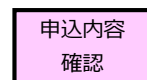


ファイル格納

回線単品申込書を格納

回線単品申込書

【2017年9月~変更】
 未加入店の場合、顧客~明細を受注登録
 既存店の場合、フレッツ明細を受注登録



顧客

営業
管轄支店

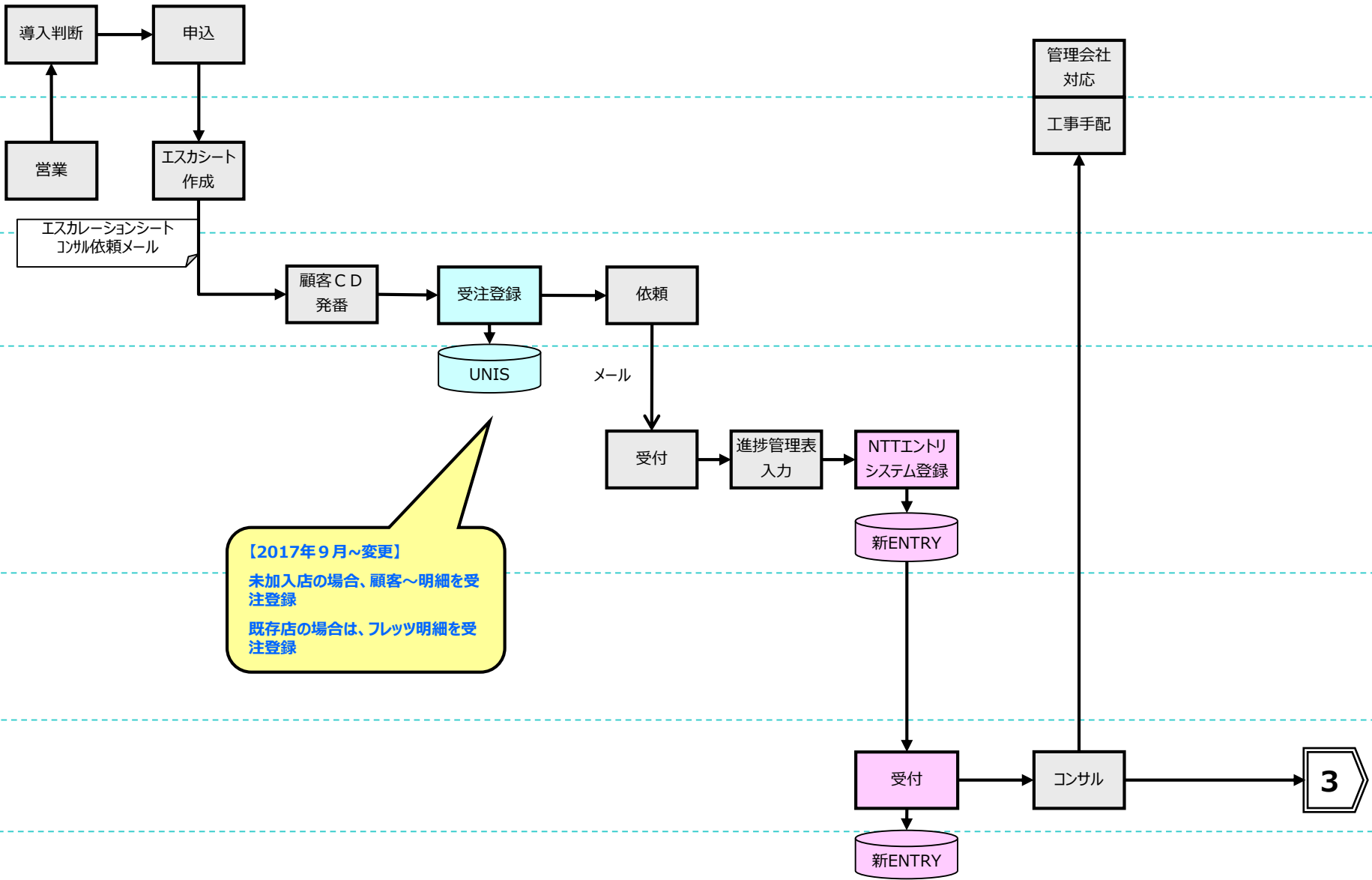
総務
管轄支店

UNWオペ課
(旧テレマ2課)

事務センター

NTT
県域(支店)

NTT



【2017年9月~変更】
 未加入店の場合、顧客~明細を受注登録
 既存店の場合、フレッツ明細を受注登録

顧客

管轄支店
営業

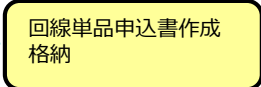
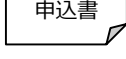
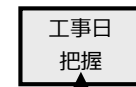
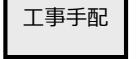
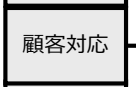
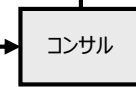
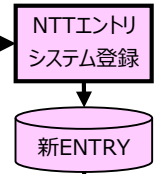
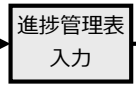
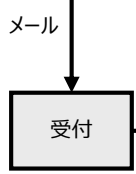
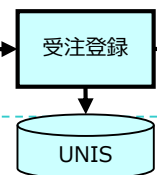
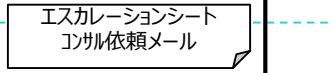
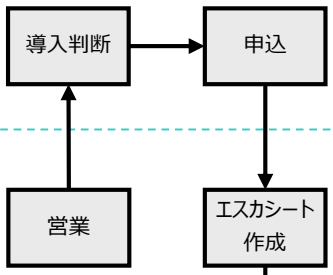
管轄支店
総務

UNWオペ課
(旧テレマ2課)

事務センター

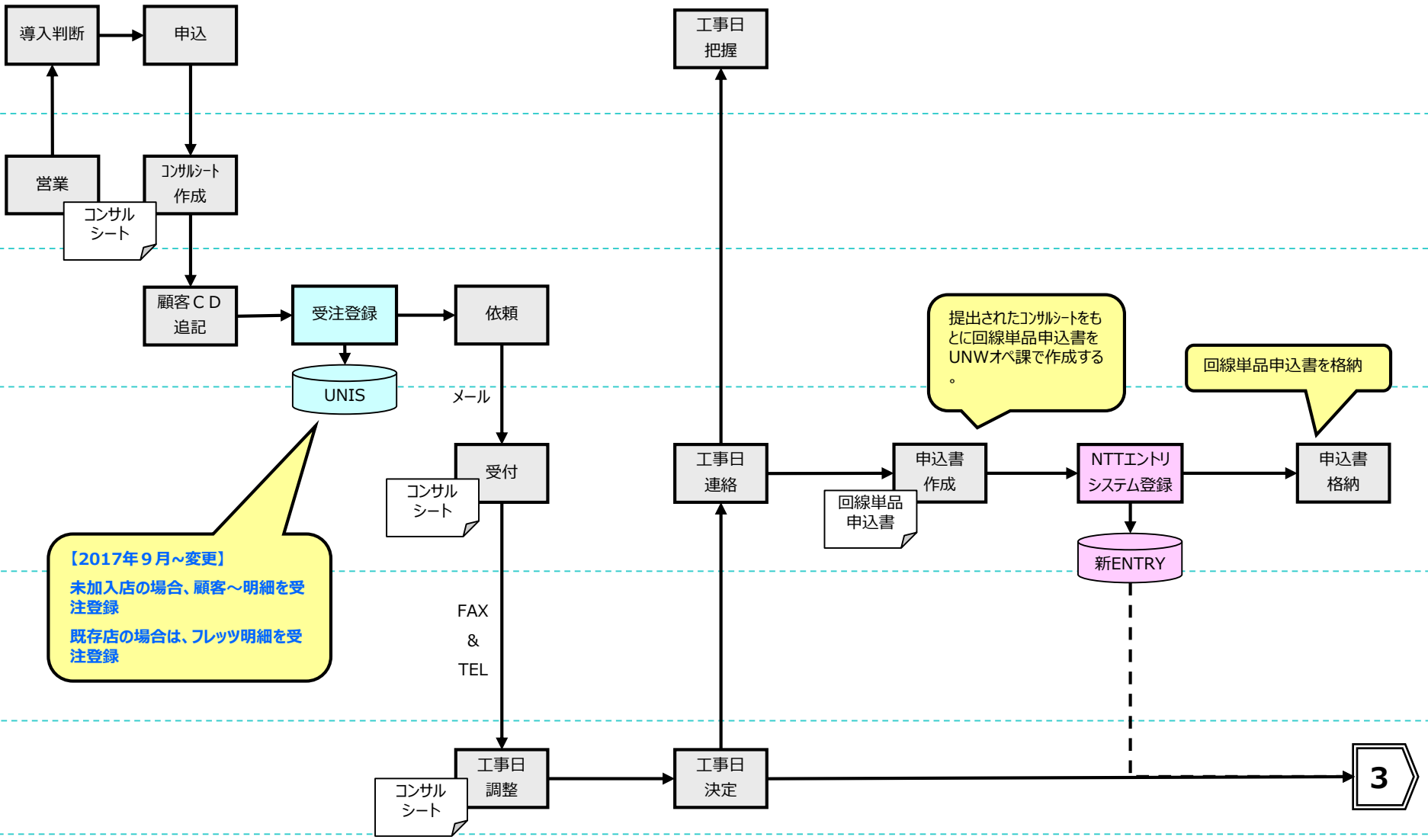
NTT
店(支)

NTT



【2017年9月~変更】
 未加入店の場合、顧客~明細を受注登録
 既存店の場合、フレッツ明細を受注登録

顧客
 支店
 管轄支店
 UNWオペ課
 事務センター
 NTT
 支店
 NTT

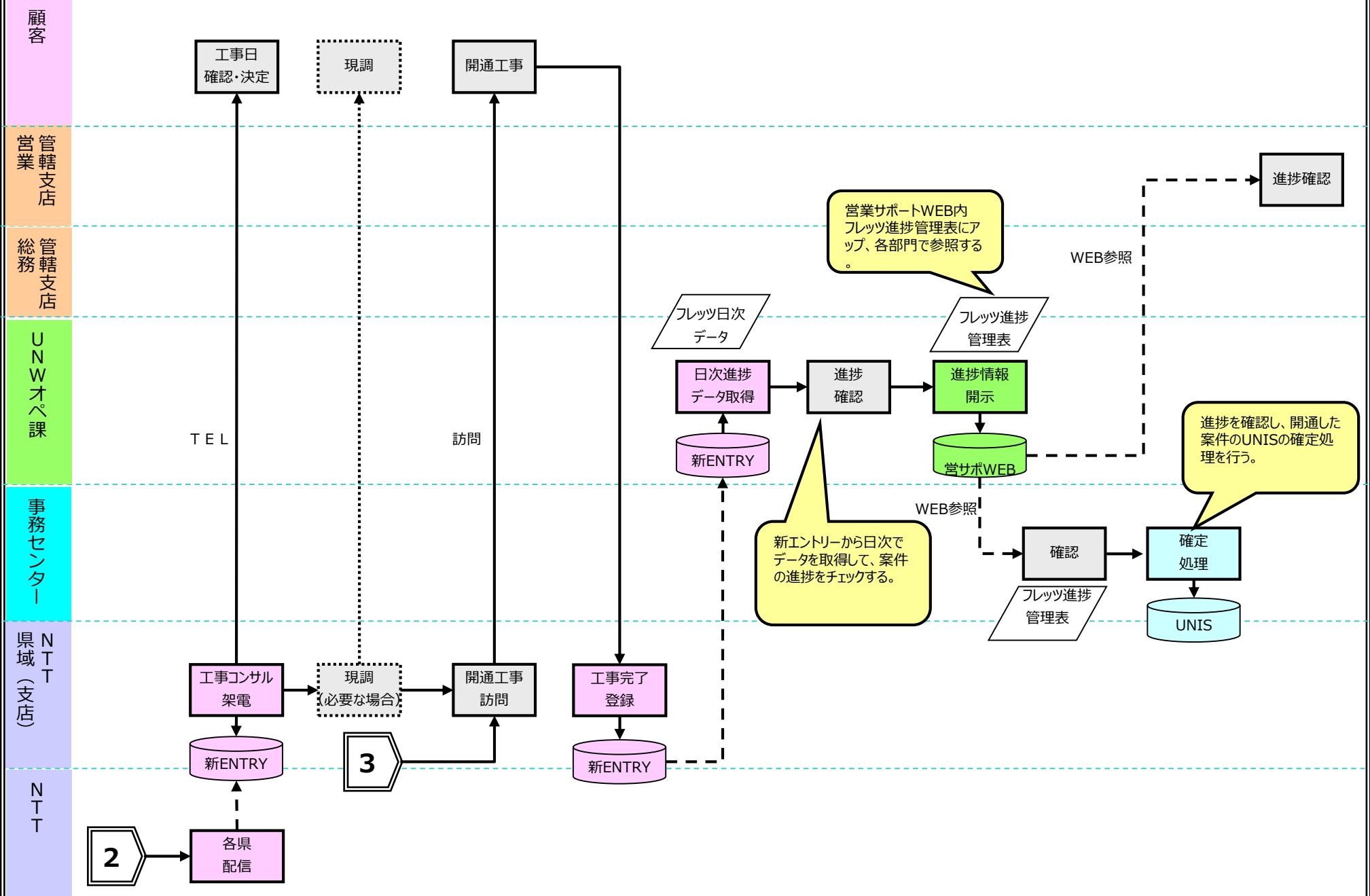


【2017年9月~変更】
 未加入店の場合、顧客~明細を受注登録
 既存店の場合、フレッツ明細を受注登録

提出されたコンサルシートをもとに回線単品申込書をUNWオペ課で作成する。

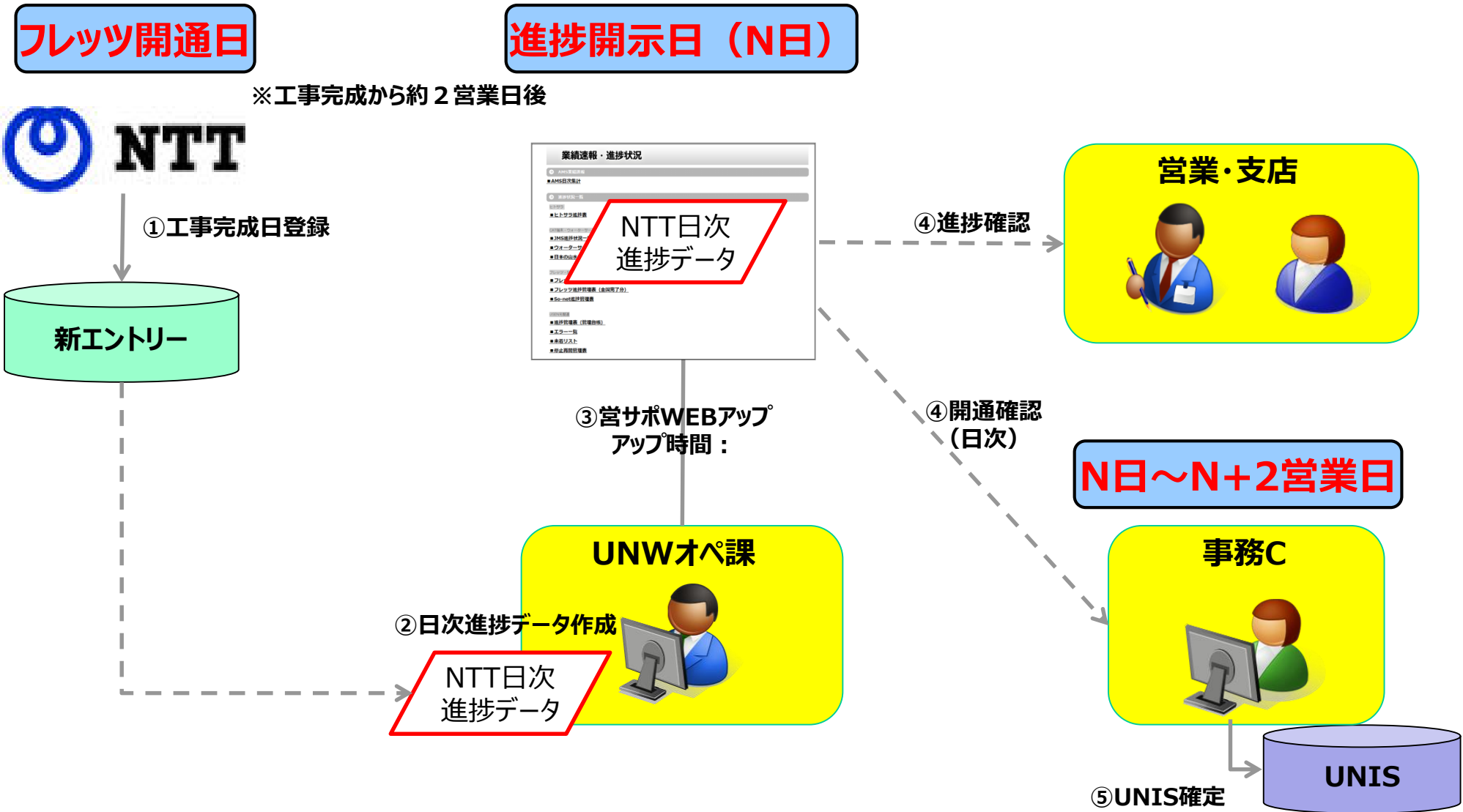
回線単品申込書を格納

3



4、フレッツ開通～進捗公開～UNIS登録のタイムスケジュール

NTTのフレッツ光開通工事後、以下のスケジュールで進捗情報とUNIS登録が行われます。



5、フレッツ光のUNIS登録

フレッツ光の申込情報は、UNISに**専用契約明細**を登録して情報を管理します。

【重要】

フレッツ光のUNIS登録は、クレジットカード端末（CAT）運用と同様に申込と完成情報のみを管理します。
フレッツの料金や売上は管理しません。

【2017年9月～変更点】

- ・未加入店の場合、フレッツ取次案件の**顧客～契約～明細の受注登録は、管轄支店でUNWオペ課へ依頼する前に行ってください。**
- ・既存店の場合、顧客以下に**フレッツ取次明細の受注登録**を、支店で行ってください。
（注）UNWオペ課受付時、UNISの顧客受注登録がない場合は、不備となります。
- ・事務センターはフレッツ完成後、確定登録を行います。
※顧客以下に他商材（BGM等）が受注で存在した場合、部分確定フレッツ取次明細のみを確定します。

■ フレッツ光のUNIS登録パターン

- A BGMや器材販売とフレッツ光の新規同時契約
- B BGM既存利用店へフレッツ光を増設申込
⇒BGMと同顧客下にフレッツ完成後に**増設としてUNIS処理**します。
- C USEN未加入店に対してフレッツ光のみを単独申込
⇒**加入店として顧客から新設登録**します。

①、フレッツ光明細の増設登録（登録パターンA・B）

<支店の処理内容>

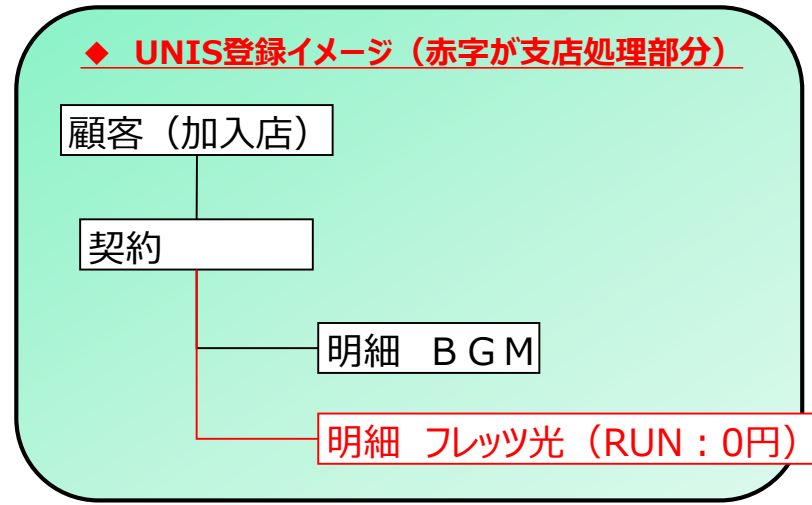
BGMと同契約下に以下の情報で契約明細を増設登録してください。

【契約明細画面の登録】

- ・処理区分／契約種類：2 契約変更 / 11-99 増設 その他
- ・契約品目：**Z200214 NTTフレッツ光取次**
- ・開始年月：運用月（=当月）
- ・完成予定日：受注登録日
- ・契約担当者：回線単品申込書に記載されている契約担当者
- ・ランニング：0円

【確定処理】

- ・確定日：UNIS処理日を登録してください。



<事務センターの処理内容>

以下の情報をフレッツ契約明細に登録して確定してください。

【契約明細画面の登録】

- ・契約品目：**Z200214 NTTフレッツ光取次**
- ・開始年月：運用月（=当月）
- ・完成予定日：**進捗リスト内のフレッツ完成日を登録**
- ・シリアルNO：**進捗リスト内のP番号（P+13桁）を登録**

【確定処理】

- ・確定日：UNIS処理日を登録してください。

契約明細入力

契約明細 新設 01 A9 新設 カド(CAT)端末・フレッツ光 単独申 契約種類 01 A9 新設 カド(CAT)端末・フレッツ光 単独申 受注状態

顧客番号 270208161 契約番号 1 明細番号 1 フレッツ取次運用変更テスト 獲得区分

契約品目 **Z200214** NTTフレッツ光取次 フレッツ完成情報管理品目 MAUI

シリアルNO. バンド

数量 1.0 新単価開始年月

イニシャル単価 0 ランニング単価 0 新ランニング単価

金額 0 外税 金額 0 外税 金額

消費税額 0 8% 消費税額 0 8% 消費税額 %

金額合計(税込) 0 金額合計(税込) 0 新金額合計(税込)

契約担当者 062040 村上 幸一 所属支店 2803000900 オペレーション企画部 企職種 11 本社系スタッフ

開始年月 2017/08 終了年月 インイシャル支払(自振)要否 0 支払不要 インイシャルセンター請求要否 0 発行不要

完成予定日 2017/08/16 予定延期理由

延期備考

契約明細備考

確定日 紹介元顧客番号

BB顧客番号 NTT開通番号 NTT東西区分 申込電話番号

ISP受付番号 OSM受付経由 OSMNTT連携フラグ OSM新規既存フラグ

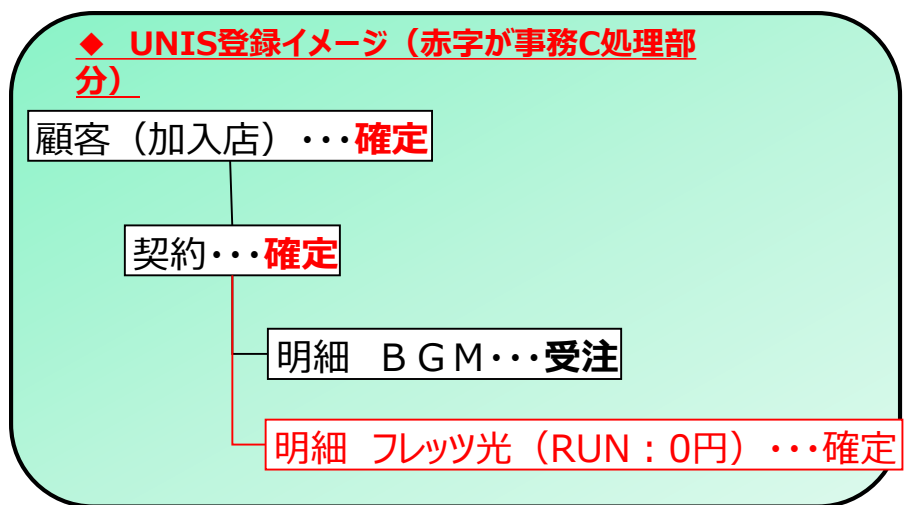
OSMサービス OSMプラン

※ BGMとフレッツ同時申込時、フレッツが先に完成した場合の登録

BGM（※）とフレッツ光を同時申込のお客様について、**フレッツ光が先に完成した場合、事務センターはフレッツ明細を部分確定で処理します。**

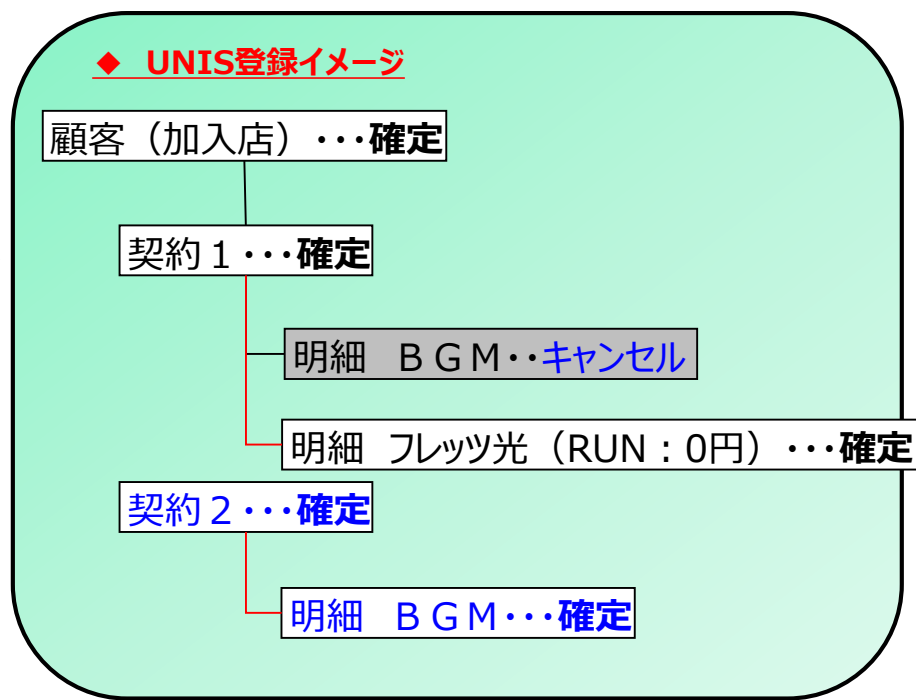
※UNISに部分確定の処理が出来る事になった事で、フレッツ先行完成時も事務センターは確定処理が出来るようになりました。

<フレッツ開通時> : 事務Cの登録



↑ 未完成のBGM以外を部分確定

<BGM完成時> : 支店で確定処理



↑ 管轄支店でBGMを確定



(注) BGMを工事完成後、支店で確定する際、エラーが起きた場合は、BGMを別契約に移して確定をしてください

②、未加入店顧客の新設登録（契約パターンC）

未加入店（＝USEN未利用）の顧客が、フレッツ光のみを申込の場合、2017年9月よりUNISは加入店（＝業務用）して顧客を登録します。
管轄支店でUNWオペ課依頼前に顧客～契約～明細を受注登録してください。

<支店の処理内容>

【顧客画面の登録】

- ・処理区分／契約種類：0 新設 / **01-01 新設 新設**
 - ・顧客区分：**1 業務用** …＝加入店
- ※その他の顧客情報は回線単品申込書に記載されている内容で入力してください。

【契約画面の登録】

- ・商品区分：0 通常
- ・支払方法：**9 UNIS売上対象外**
- ・請求期間：1
- ・集金開始年月／請求書作成開始年月／請求書作成開始対象年月：運用月（＝当月）

【契約明細画面の登録】

- ・契約品目：**Z200214 NTTフレッツ光取次**
- ・開始年月：運用月（＝当月）
- ・完成予定日：受注登録日
- ・ランニング：0円

<事務センターの処理内容>

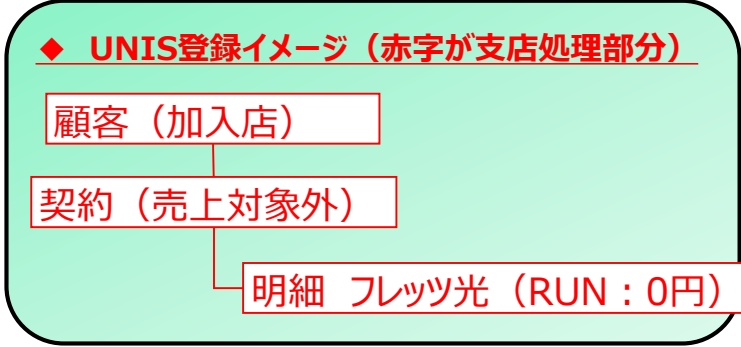
以下の情報をフレッツ契約明細に登録して確定してください。

【契約明細画面の登録】

- ・契約品目：**Z200214 NTTフレッツ光取次**
- ・開始年月：運用月（＝当月）
- ・完成予定日：進捗リスト内の**フレッツ完成日**を登録
- ・シリアルNO：進捗リスト内の**P番号（P+13桁）**を登録

【確定処理】

- ・確定日：UNIS処理日を登録してください。



③、フレッツ開通前の未加入店→加入店への変更連絡 : 管轄支店で顧客区分を変更

未加入店としてフレッツ光を申込した顧客がフレッツ開通前にBGMの加入店になった場合、管轄支店で、UNISの顧客区分を「未加入店→業務用 (= 加入店)」へ変更してください。

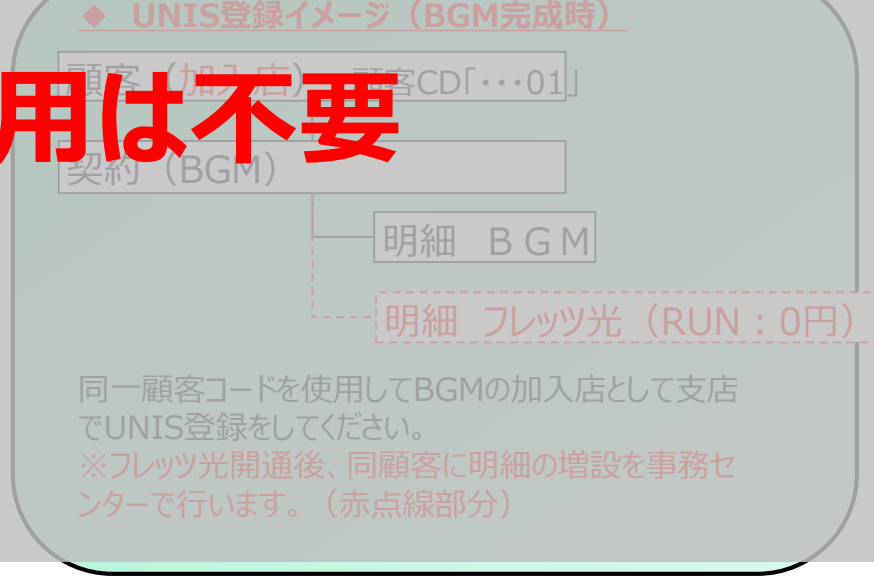
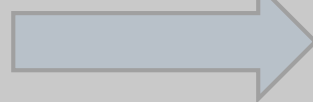
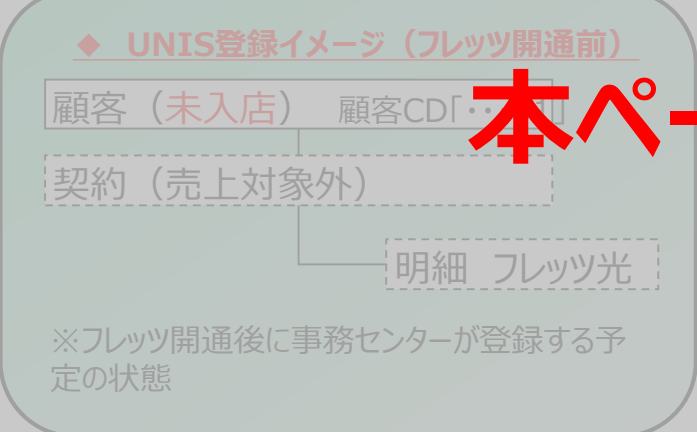
(例)
2014年2月にBGM未加入店に対してフレッツ光の申込を受けて、事務センターへ未加入店として申込書を送付。

2017年9月の変更によりフレッツ単独顧客を

「加入店」として管理する為、他商材増設時

も同一顧客として管理できるようになった為、

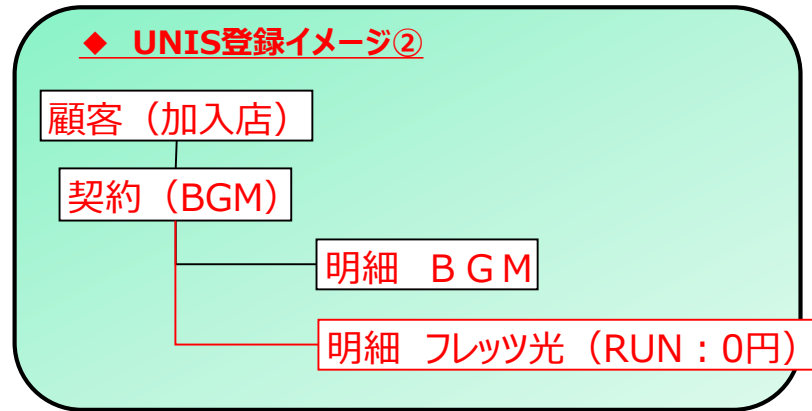
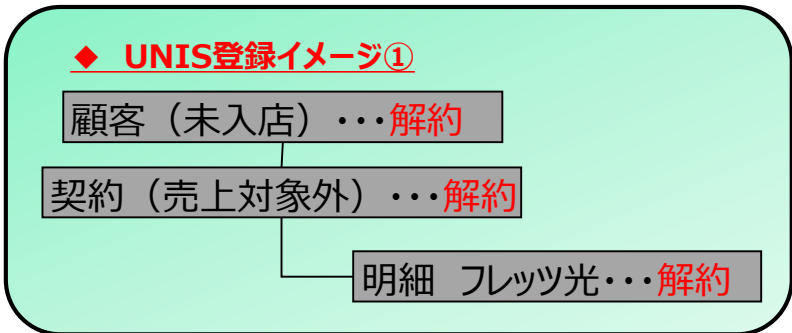
本ページの運用は不要



④、(2017年9月以前のUNIS登録顧客対象) フレッツ開通後 未加入店→加入店への変更登録

フレッツ光のみ利用の顧客（＝未加入店）がBGMの加入店となった（BGMの後契約）場合、支店にて「①未加入店顧客の解約」「②加入店顧客の新設登録時のフレッツ光取次明細の登録（明細の移動）」を行ってください。

（注）この場合、事務センターではフレッツ光明細の登録は行えません。（すでにフレッツ光が利用中顧客の為）



【①未加入店顧客の解約】

- ・解約日：UNIS処理日を登録してください。
- ・解約事由：90-00 契約変更時の事務処理上の解約

★未加入店顧客の解約処理は、加入店顧客の確定時に合わせて処理を行ってください。

【②加入店顧客の登録】

加入申込書の内容に従ってBGMの顧客・契約・明細情報を登録してください。

【フレッツ光明細の登録】

作成するフレッツ光明細の情報（契約担当者・シリアルNo・完成予定日）は、未加入店顧客に登録されていた明細情報を引き継いでください

以下の項目は運用月に合わせて登録してください。

- ・開始年月：運用月（＝当月）
- ・完成予定日：UNIS処理日を登録してください。
- ・確定日：BGM顧客の確定と同じ
- ・明細備考欄：旧未加入店顧客の顧客コードを入力してください。
（例）加入前顧客コード：XXXXXXXXXX

<重要>

本ページの内容で、旧顧客から新顧客へフレッツ光の契約明細を付け替える際、**完成予定日は必ず付け替える前と同じ日付で登録**を行ってください。

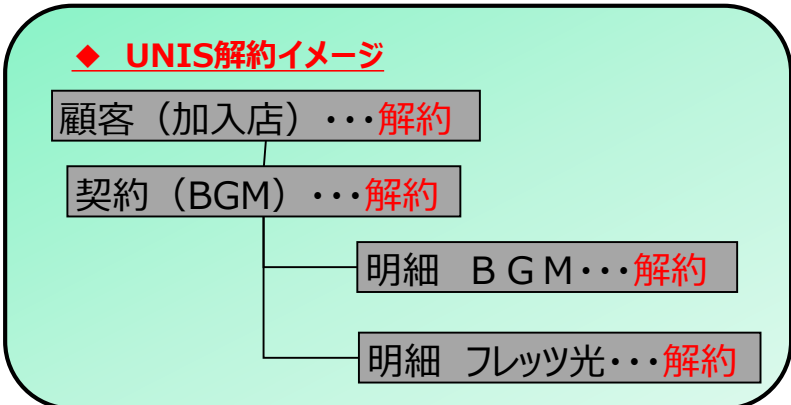
（注）完成予定日を引継がない（＝新しい日付）で登録すると業績上で、フレッツ完成一件とカウントされてしまいます！

⑤、BGM加入店顧客が解約になった場合 : 支店対応

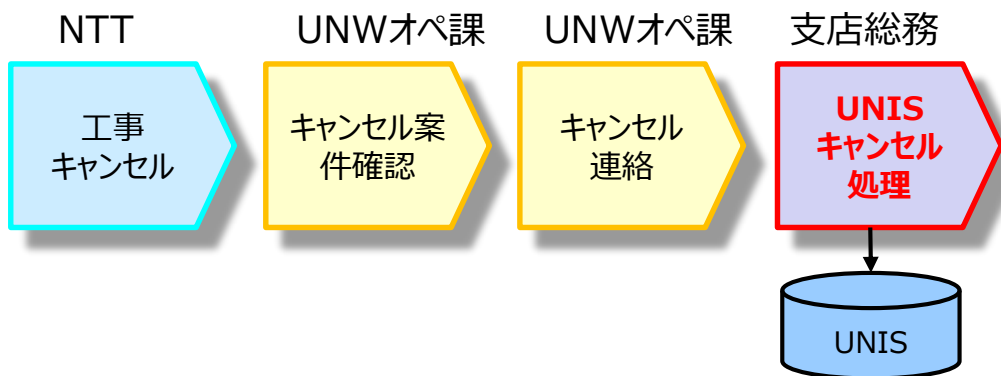
USEN商材が解約となった際、**「Z200214 NTTフレッツ光取次」の契約明細も合わせて解約してください。**
(この明細のみを残す必要はありません)

BGMと合わせての解約処理は、支店にて実施してください。

(注)
UNISでは、**フレッツ光が開通したという情報**を管理します。
BGMが解約になった後も顧客が、フレッツ光を引き続き利用される場合でも
契約明細は解約して構いません。



6、キャンセル



フレッツ取次がキャンセルとなった場合、UNWオペ課にてNTT進捗表からキャンセルを確認後、管轄支店へキャンセルの連絡を行います。

連絡受理後、管轄支店でUNISの受注状態をキャンセル処理してください。

■ フレッツ光運用&商品全般・進捗に関するお問合せ

⇒ USENネットワークオペレーション課納品デスク（旧業務店テレマーケティング 2 課）

TEL : 03-6741-4281 MAIL : f-desk@mxb.usen.co.jp

■ キャンペーン契約条件等に関するお問合せ

⇒ 営業企画部 TEL : 03-6823-7096

■ 成績に関するお問合せ

⇒ 業績管理課 TEL : 03-6823-7090

■ UNIS登録に関するお問い合わせ

⇒ 業務推進部 UNISヘルプデスク TEL : 03-6823-7037