社外秘

USEN

ひかり電話_お客様案内時の注意事項

2017年4月

株式会社ＵＳＥＮ
営業サポート部

Copyright © 2017 USEN, Inc. All Rights Reserved.

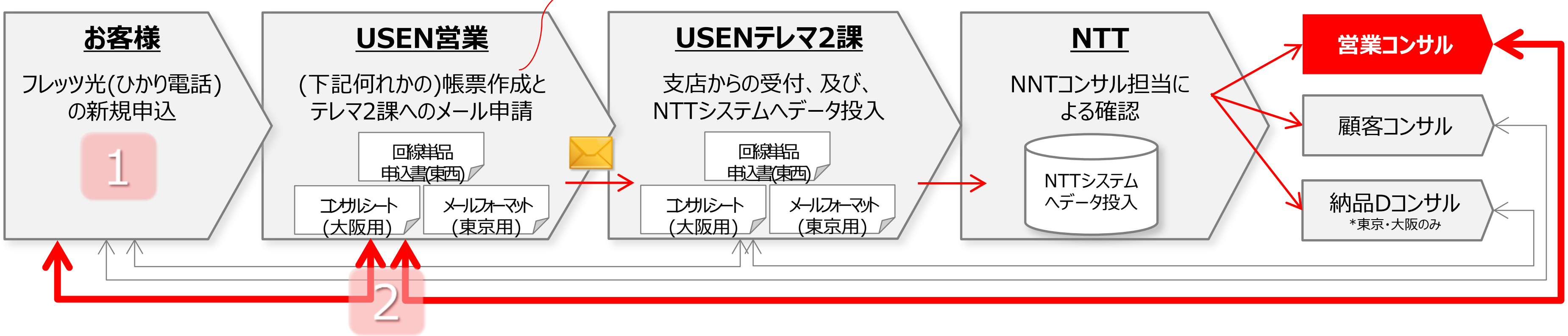
◆ひかり電話_お客様案内時の注意事項①

USEN

フレッツ光オプション:ひかり電話のお客様案内時において、USEN営業とNTT間、及び、USEN営業とお客様間、の確認事項を口頭のみで行ったことにより、新規発番された電話番号が間違ってお客様に伝わってしまい、トラブルに発展してしまった事例がありました。場合によっては、多額な損害賠償に発展する恐れもありますので、下記内容の再確認、及び、周知徹底をお願い致します。

●申込みフロー(NTTフレッツ光)

この際に、「営業コンサル」、「顧客サンサル」、「納品Dコンサル(東京/大阪のみ)」の何れかを選択。



●ひかり電話案内時に特に注意すること

1

お客様へ「ひかり電話」の案内をする際、NTTから案内の徹底を義務付けられていると一言伝えた上で、
・ひかり電話で新規発番された電話番号は光回線が開通しない限り利用する事が出来ない、
・事前調査の結果如何では開通に時間がかかる、または出来ない場合がある、
・開通するまで電話番号に関わる印刷物等の発注は出来ない(お客様の責任下で発注して頂く)、
という事前案内を必ず行いましょう。

2

お客様から「ひかり電話」の申込みを受け、「営業コンサル」を選択する場合、新規発番される電話番号のNTT、及び、お客様確認は、USEN営業を介する形となります。決して、口頭確認のみで完了せずに、FAXやメールなど履歴が残る方法の徹底、及び、第3者【上長や総務担当、テレマ2課(→次項参照)】による再確認依頼(ダブルチェック)をお願い致します。

Copyright © 2017 USEN, Inc. All Rights Reserved.

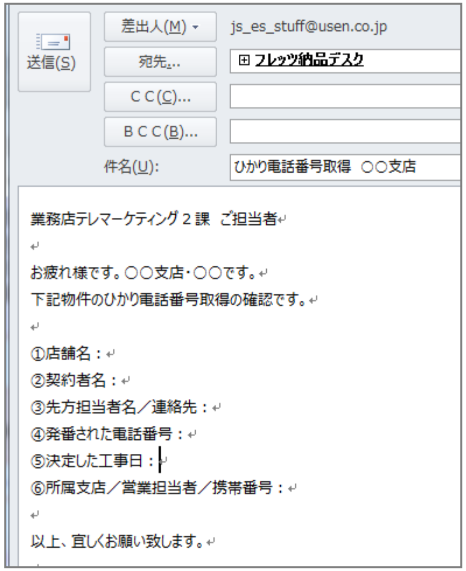
USEN

<ひかり電話_新規発番された電話番号の再確認依頼をテレマ2課に行う場合>

①営業確認時に、USENの別部署(テレマ2課)より再確認の連絡が入ることを伝えて下さい。
②下記内容にて、テレマ2課へメール送付して下さい。*右図参照

メール宛先： フレッツ納品デスク f-desk@usen.co.jp
メール件名： ひかり電話番号取得 〇〇支店 *件名の「〇〇支店」は、依頼元の支店を記入
メール内容： ①店舗名、②契約者名、③先方担当者名/連絡先、④発番された電話番号、⑤決定した工事日、⑥所属支店/営業担当者/携帯番号

③テレマ2課にて、NTT、及び、お客様へ再確認し、確認が取れたら営業へフィードバックします。



●【再告知】問合せ先変更(NTT東日本のみ)

*2017年4月14日リリース済み

2017年4月17日(月)より、NTT東日本のコンサルセンター(パートナー受付センター)における「工事のご案内業務」及び「新エントリ即決受付業務」のお問合せ番号が変更となっております。お間違えの無いようご注意下さい。

＜変更点＞
旧TEL）0120-557900 ⇒ 新TEL） 0120-570097
旧FAX）0120-420922 ⇒ 新FAX） 0120-405618

＜備考＞
・西日本エリアは従来通りです。

Copyright © 2017 USEN, Inc. All Rights Reserved.