



店舗運営のコンシェルジュ
キャンシステム株式会社

キャンシステムのグループ会社化に伴う 営業対応ルールについて

Ver.1.1

2018年11月29日(木)

株式会社 USEN

■ 前提 1

- ✓ 2018年10月1日付で、キャンシシステムがUSEN-NEXT HOLDINGSのグループ会社になることに伴い、現在キャンシシステムのBGMサービスを利用している全ユーザーに対し、「弊社BGMサービスに関するご連絡」という件名の文書が送付されました。

- ✓ 文書の要旨は以下のとおり
 1. 2018年10月1日を持ってUSEN-NEXTグループの一員となった
 2. 公正取引委員会の求めに応じ、以下の措置をとることとなった
 - 2018年10月1日～2020年9月30日の間に、お客様より書面によるサービス解約の申し入れがあった際には、解約違約金の請求は行わない
 - 上記期間内に解約の申し入れがあった際は、約款や契約書における通知期限に関する条項を撤廃し、申し入れが到着した当月の月末をもって解約ができる
 - 解約違約金と別に設定している「解約手数料」についても上記期間中は請求しない

■ 前提 2

この通知文書リリースにより、キャンシステムのBGMサービスを利用
中のお客様は、以下の4パターンに分類されます。

- ① **引き続き、現在の条件でキャンシステムのサービスを継続**
- ② **キャンシステムとの契約を解除し、有料BGMサービスを導入しない**
- ③ **キャンシステムとの契約を解除し、USENに乗り換えを希望**
- ④ **キャンシステムとの契約を解除し、
USEN・キャン以外への乗り換えを希望**

■ 対応ルール①

①と②については、キャンシステムにて通常どおりのオペレーション（②については解約抑止営業）を行います。

① **引き続き、現在の条件でキャンシステムのサービスを継続**

② **キャンシステムとの契約を解除し、有料BGMサービスを導入しない**

■ 対応ルール ②

③について、USENへ問い合わせがあったお客様については、以下のルールに則った対応とします。

③

キャンシステムとの契約を解除し、USENに乗り換えを希望

【基本方針】

- ・ USEN側から乗り換えを積極的に促進するようなことはしない
- ・ 事業者選択の自由を尊重した上で、お客様が乗り換えを希望する場合は、それに応じる（グループとしてのアカウント顧客数は増加するものではない）
- ・ グループ会社間の顧客移動となるため、これまでの「切替」の概念ではなく「新設追加（CAN移行）」として取扱う。
- ・ 営業ルールは次頁の項目に準じる。

③

キャンシステムとの契約を解除し、USENに乗り換えを希望

対象：現在、キャンシステムのBGMを利用中のお客様

**原則、現契約（キャン）のまま取引継続いただけるようアプローチ
それでも乗り換えを希望する場合は、以下方針にて対応**

状態	対応方法	備考
個店経営でUSENとの契約は存在しない A:既存（CAN）サービスに不満なし ※主に費用削減目的 B:既存（CAN）サービスに 何らかの不満あり	A:USENからは定価での案内とし、 その後の対応は価格交渉も含めて キャン営業が行う B:USENから定価での案内をするが、 お客様の状況に応じ「新設」時の 通常営業条件範囲で交渉する。	B: 「切替」条件の提示はNG 値引き決裁権限は「新設」の現行 ルールに準じる
複数店舗経営（チェーン）で、系列で USENとの包括契約書が締結されている	USENとの包括契約内容の条件で、 追加店舗として条件提示する。	包括契約条件を下回る（上回る） 条件での契約はNG
複数店舗経営（チェーン）で、 系列でUSEN加入店舗も存在するが、 包括契約は存在しない。	USENとの現状の取引条件で、 条件提示する。 複数条件が存在する場合は、加入 状況及び条件を確認した上で、最 適な条件を提示する。	値引き決裁権限は「新設」の現行 ルールに準じる 包括契約の締結を促進

■ 対応ルール ④

- ④ **キャンシステムとの契約を解除し、
USEN・キャン以外への乗り換えを希望**

USEN、キャンシステムで連携し、グループとして取引継続を促進する。

前頁の提示条件では守りきれない場合は、本部長（統括部長）と対応協議

■ お客様への対応

通知文書がお客様に到着後、お客様からUSENに「サービス乗り換え希望」の連絡が入った場合の対応

▶ **対応ルール③に沿って対応する。 キャンシステムにてお客様対応をする場合は、以下のフローにて対応依頼を行う。 ※必要に応じUSEN営業も同行**

1. 問い合わせを受けたUSEN営業は、支社長・統括部長に連絡

- ・ 営業本部：支社長→対応するキャン支店長に連絡
- ・ 法人営業統括部：統括部長→対応するキャン営業部長に連絡

2. 支社長、統括部長はキャンシステムに連絡する際、下記MLをccに加える。

■ **CAN関連営業問い合わせML** (田村・大田・貴船・山下・佐藤・坂本)

info_usen-can@usen.co.jp

■ お客様への対応

メール例／支店営業から支社長へ報告

●●支社長

CAN利用顧客からUSENへの乗り換え希望顧客について報告します。

■顧客名：美容室HANAKO

■連絡先：044-111-2222 山田店長

■店舗住所：神奈川県川崎市××××××××

■当社担当：川崎支店 ××

■問い合わせ内容

CANからの通知を見た。USENに切り替えた場合の条件が聞きたい

■CANへのエスカ内容

当社からお客様には定価で案内したところ、「お客様はそれでも構わないので変えたい」と仰せ
今後の手続きについては、キャンの営業担当よりお客様に連絡しますと伝えていただきますので、
キャンシステムへその旨をお伝え下さい。

以上

■ 請求について

キャンシシステムからUSENに「サービス乗り換え」となった場合、
請求はどちらから発行するのか？

▶ 原則、キャンシシステムからの請求となるが、お客様要望に応じ、
以下の2パターンが考えられる。

お客様要望

- ① サービスはUSENに乗り換えるが、請求はこれまで通りキャンシシステムから発行する
- ② 今後はUSENからまとめて請求を発行する。

- ① C社にて契約巻取り～請求を行う
- ② U社にて契約巻取り～請求を行う。
UNIS入力は、P.10 Q3と同様の対応

営業評価について

キャンシステム▶USENへのサービス変更については、グループとしてのランニング収益が増えるものではないので、評価対象としない。

Q1 : キャン利用の個店で新規契約をする場合や、USENと包括契約を締結しているチェーン企業で、包括条件で新規契約した場合、ランニング売上がこれまで（キャン提供価格）より増額した時の増加分やイニシャル売上は、営業評価対象になるか？

A1 : 営業評価対象としません。

Q2 : グループ化以前よりUSENへの切替の話が進んでおり、10月以降に実施する案件はどうしたらよいか？

A2 : 支社長もしくは統括部長より、キャンシステムに状況報告（経緯・条件・日程等）をし、承諾を受けた案件を進める。キャンシステムへ相談のメールを送信する場合は、CAN関連営業問い合わせML info_usern-can@usen.co.jp をccに加えてください。

Q3 : Q2の場合の営業評価及びUNISの入力方法は？

A3 : 営業評価対象としません。

10月以降は、03-14（**新設追加 C-U移行**）で、UNIS新設入力してください。
今後、毎月の新設案件についてキャンシステムの解約顧客データと照合します。

契約種類
名称変更

今後の新規営業に関する基本方針

1. 両社で同一サービスを取り扱っていく

- ✓ BGMについては高単価プラン（6千円）から提案する
- ✓ POSレジ+BGMのセット販売についても、提示価格を統一する

2. グループ会社間での営業バッティングを避け、効率化を図る。

- ✓ USENは「Rise!」を活用したOPEN店捕捉営業中心、キャンシステムは、居抜き物件等、目視確認による営業を推進
- ✓ 現時点においては、両社 自由競争にて新規獲得営業を行う。
- ✓ 営業SFAの共同利用も検討
- ✓ エリア単位で顧客対応に関する協議スタート

1. キャンBGM加入顧客に対する対応

Q1 : キャンのBGM利用顧客に対し、USENからBGM以外の商材の販売提案をしても良いか？

**A1 : 販売可能（営業評価対象・各部門のルールに準じる）です。※BGMの切替等の提案はNG
今後、キャンにて取扱可能となったUSEN商材についてはキャン側でも販売します。**

Q2 : 2018年10月1日以降、キャンのBGMからUSENのBGMへサービス移行（USENにて受注）したお客様に、BGM以外の商材を提案・販売することは可能か？ また、その場合の営業評価は？

**A2 : 販売可能（営業評価対象・各部門のルールに準じる）です。
今後、キャンにて取扱可能となったUSEN商材についてはキャンが販売します。**

Q3 : キャンのBGM利用顧客より、USENに「タブレットレジを検討している」との問い合わせがあった場合、USENでUレジを販売してもよいか？

**A3 : 販売可能（営業評価対象・各部門のルールに準じる）です。
詳細はP.15 ■Uレジ+BGM販売ルール を参照ください。**

2. USENとキャンの二社購買となっているお客様対応 ※主にチェーン企業

Q4 : BGMの一本化の提案はしてもよいか？

A4 : 加入比率の大小に関わらず、原則NGとします。

Q5 : お客様から請求書発行の統一や価格均一化等の要望があったらどうするか？

A5 : 原則、これまで通りの取引継続をお客様に促します。
顧客維持のためにやむを得ない場合は、両社協議の上で対応方法を決定します。
仮にサービスが切り替わった場合、営業評価はしません。

Q6 : 今後の新店へのBGM導入はどうするか？

A6 : お客様にて振り分けの指針・ルールが有る場合はそれに準じます。指針がない場合はお客様の意向を踏まえ両社合意の下、決定します。（必要に応じ両社で顧客訪問）

Q7 : BGM以外の商材の販売提案をしても良いか？

A7 : 販売可能（営業評価対象）です。※BGMの切替等の提案はNG
※すでに、系列店舗でキャン社が導入している商材がある場合は必要に応じ事前協議
今後、キャンにて取扱可能となったUSEN商材についてはキャン側でも販売します。

新規顧客（BGM未加入）に、BGM+Uレジを同時販売

- 同時加入のセット割引価格として、11,980円/月を下限価格とする。

USENのBGM利用顧客に、Uレジをアップセル

- セット割引価格として、11,980円/月を下限価格とする。
- 系列店舗でUレジ導入しており、追設店舗で以前と同様に11,980円を下回るセット価格を適用する場合は、本部長決裁の稟議書が必要

キャンのBGM利用顧客に、Uレジをアップセル

- セット割引価格の適用はNG
- BGMは現状取引を維持（取替NG）し、Uレジを単体で販売（9,980円/月）
- BGMとUレジで請求元が異なる場合も、原則、BGMのチューナ変更はしない。お客様要望によりチューナ変更や請求一本化をする場合は対応するが、その場合、移行したBGMについては営業成績の対象外とする。

■ 本件に関する問い合わせ

営業本部 ▶ 貴船本部長、佐藤部長（営業企画部）

法人営業統括部 ▶ 山下統括部長

その他部門 ▶ 坂本（社長室）

までお願いします。