



# よくある質問と回答

---

## 【お客様受付センター】

2017年10月24日



# よくある質問 <経変解約関連①>

Q

A

現地にて経営者変更を確認しました。新経営者と申込書取り交わし済みです。旧顧客の解約を依頼をすれば良いですか？

経営者変更解約か閉店解約か、また解約手続きをせずに変更処理を行うかは、統一のルールに基づき、お客様受付センターにて判断致します。緊急の場合を除き、現地での判断は行わずDragonにて速やかに対応依頼をお願いいたします。

経営者変更解約と報告を受けましたが、新店舗の店舗名が変更となっていることを確認しました。解約事由を閉店としていただけますか？

業績管理部と調整し、H29/11/1より経営者変更解約で店舗名が変更となっている場合でも解約事由を経営者変更解約で統一致します。（ガイドラインP22補足内コメントを変更）新設計上は経変新設となります。尚、契約単価の引継ぎや重複分のサービス適用が無く、店舗固定TEL番号の変更が確認された場合、解約事由を閉店とする新たな判断を加えます。

過去に経営者変更となっていた事が後々判明した場合の判断について教えてください。

過去の変更時期に関係なく、新経営者がUSENの契約を認識された上で、一度でも支払いをされている場合、契約行為がすでに成立しているの見なし、経営者変更解約と致しません。UNISの登録変更処理を行います。

自販機施策適用のお客様です。不採算設置に伴いベンダーは撤退となりますが、エンドユーザーから直接お支払い頂ける事となりました。経営者変更となりますか？

経営者変更解約と致しません。請求先の変更となります。尚、他ベンダーに変更となった場合も同様となります。



Q	A
<p>市民プールで請求先を来年度から変更してくれと依頼がありました。経営者変更となりますか？</p>	<p>特に公共施設などで、民間事業者に対し、一定期間の業務委託または指定管理者制度で委任する場合がありますが、管理・運営会社の変更であり、建物所有者の変更が無い為、いずれも経営者変更解約とはなりません。</p>
<p>USEN光の経営者変更解約時に回線の廃止手続きをせず、新経営者にて継承を希望される場合の手続きはどうしたらいいですか？</p>	<p>旧顧客はUNIS上解約処理しますが、USEN光の明細のみ新経営者の新顧客CDへ付け替えます。処理については下記URLより支店にて申請を行ってください。                  ※「UNIS処理については、OASIS WEB-メール受付一覧-USEN光「経営者変更」から事務センターへ依頼をしてください。」  <a href="http://unisweb.osk.usen.co.jp/index_mail.html#hikari">http://unisweb.osk.usen.co.jp/index_mail.html#hikari</a></p>
<p>年払いのお客様より閉店となった場合は返金して貰えるのか？との問合せがありました。どのような対応となりますか？</p>	<p>契約約款に則り、原則返金致しません。但し、系列加入店へのマイナス影響が発生する場合や、再加入が見込まれ返金した方が当社にとって生涯収益の最大化が図れる場合、返金の判断を行う場合があります。入金済み分に関しては、返金申請を当センターにて行います。判断後の入金分については必要に応じて支店にて返金申請をお願いいたします。</p> <p>尚、経営者変更解約で返金しない判断の場合、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様に打診を受けた場合、先受け充当分と重複しない様、新設継続Sを投入し、二重課金を回避します。この際は副統括部長決裁の規定外値引き申請をお願いいたします。</p>



# よくある質問 <解約交渉関連>

Q	A
解約対応時の契約期間の考え方について教えてください。	解約交渉時には、契約期間、自動更新について説明をします。契約の起点は商材毎にUNIS上の新設年月日としており、仮に過去に休店サービス等が入った履歴があっても個別に考慮しておりません。
違約金の請求について考え方を教えてください。	H27の放送法改定施行後、H28.4総務省からの「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」を受け、個店の業務店については、社として更新時に重要事項説明や契約内容確認書発送を行わないことが決まりました。 よって、音楽放送の契約期間は2年、加えて2年自動更新ですが、最初の2年を除き違約金の請求は出来ません。尚、当センター対応で更新満了前に事前に違約金請求説明が行われている場合は、除かれます。
解約届出書の運用について教えてください。	お客様受付センター対応後に解約届出書を返信用封筒付きで送付しています。お客様より返信いただき、センターで受理を行った翌月分が最終課金月という運用が約款に記載されており、交渉の上、最終課金月の引き延ばしや、解約撤回も実施しています。
お客様への架電なしで解約対応は出来ますか？	原則出来ません。但し、クレームなどで架電を行うと更に関係が悪化する恐れのある場合は、地区営業部長に状況をご相談の上で、部付総務担当者よりDragonエスカゴ依頼があった場合に限り、当センターからの架電無しでのイレギュラー対応とします。また、可決済稟議をもっての申請書発行についても架電を控えます。



# よくある質問 <その他>

Q	A
未収のある（督促No.3やNo.4）お客様の解約対応を依頼してもいいですか？	督促No.3の支払い期限を超えた顧客はお客様受付センター交渉対象外です。但し、未収完済後に解約対応（閉店や支店判断強制解約）が必要な場合は、別途ご依頼ください。
非センター化顧客ほかの支店判断強制施錠・強制解約の対応依頼の仕方を教えてください。	非センター化顧客の未収増等により支店にて強制施錠サービスを行う場合、必ずUNISの日を期限としてお客様受付センターへDragonエスカ願います。サービス申請書、解約申請書をセットで起票致します。尚、完済後は速やかに撤回報告ください。
サービス申請や解約申請に際し、必要な規定外申請について教えてください。	顧客と何らかのトラブルを抱え、サービスを提供しつつ請求を止める交渉中Sについては、投入できない商材を除き、4ヶ月～6ヶ月を地区部長決裁、7ヶ月以上を副統括部長決裁の規定外申請をもって受理します。尚、3ヶ月未満であっても、未収があったり、加入2年未満の顧客、契約期間未満了の解約など、エビデンスを残す目的で、起案を依頼することがあります。
ヒトサラの休止を入れて下さい。	ヒトサラ系商材についてはお客様受付センターでサービス適用権限が無く、Majinでも休止申請書の出力ができません。イレギュラーな対応が必要な場合、可決済稟議をもって管轄支店にて処理ください。また、ヒトサラ系商材には支店強制施錠S、支店強制解約もありません。
XING代行回収案件の解約対応を支店からDragonエスカして良いですか？	XING代行回収案件は、解約対応と共に、代行回収解除の手続きを事務センターにて行います。XING担当者よりUICへメール依頼が必要となります。



# よくある質問 <サンキューコール/渋谷インバウンドT>



Q

A

サンキューコールは、いつ、どんな店舗に架電するのですか？

お客様受付センター内のフォローコールチームにて、前月BGM新設計上店舗とNTTフレッツ取次店(NTT東日本エリアのみ)に当月4営業日目頃から架電開始し次月3営業日目頃まで架電致します(例えば9月のBGM新設完成店舗へのサンキューコールは10/4から11/6まで架電)。ただしチェーン店CDがある店舗、自販機施策店、特定代理店案件、SDO、等は架電対象外としています。

サンキューコールは、どんな内容で連絡するのですか？

BGMを新規加入頂いたお客様に御加入頂いた御礼とご挨拶とともに御利用されてみての、お気づきの点、改善点や御要望等をお伺いします。また月額御請求金額、業種に間違いがないかどうか、音楽放送(その他)のランニング単価と課金開始月も御案内致します。また、NTTフレッツ取次店(NTT東日本エリアのみ)には、御挨拶とともに、設置から1年間の継続利用のお願いと1年後にはお得な条件(USEN光転用案内)への変更案内がある旨も御案内しております。

Dragonエスカでお客様受付センターからのものがあるのですが、どういう事ですか？

お客様受付センター内に渋谷インバウンドチームが3名体制で発足し、月曜日～金曜日の10:00～18:00の間、0120-117-440へ入電されるIVR(音声自動応答)の5番(解約や休止に関わる内容)の受電を行っています。沖縄のUICと同様の対応を開始しており、お客様受付センターからのDragonエスカはそれによるものです。

**TeamB**  
Theme word

**PAINT IT  
BLACK!**



CATCH THE MARKET  
**ASTERISK**  
management