

50期 業務店解約・休止運用変更点 2013年9月1日～適用

作成 2013年08月28日
更新 2013年10月24日

営業本部 業務店受付センター
業務推進本部 オペレーション企画部

概要

1、業務店受付センターによる解約対応

- ◆業務店受付センターによる二次抑止対応
- ◆解約申請書受理後のUNIS解約予定処理
- ◆解約撤回
- ◆業務店受付センターが発行する解約申請書・作業依頼書・交渉経緯報告書

2、業務店受付センターによる休止対応

- ◆休止受付と再開対応
- ◆移行期の休止案件の取り扱いまとめ
- ◆受付センターが発行する休止申請書
- ◆休止対応依頼
- ◆季節休店の取り扱い
- ◆月次業務の変更点

3、その他

- ◆支店強制施錠・解約案件の取り扱い
- ◆業務推進本部による週次チェック
- ◆ヒトサラ・その他（チェーン店・個人宅）の対応

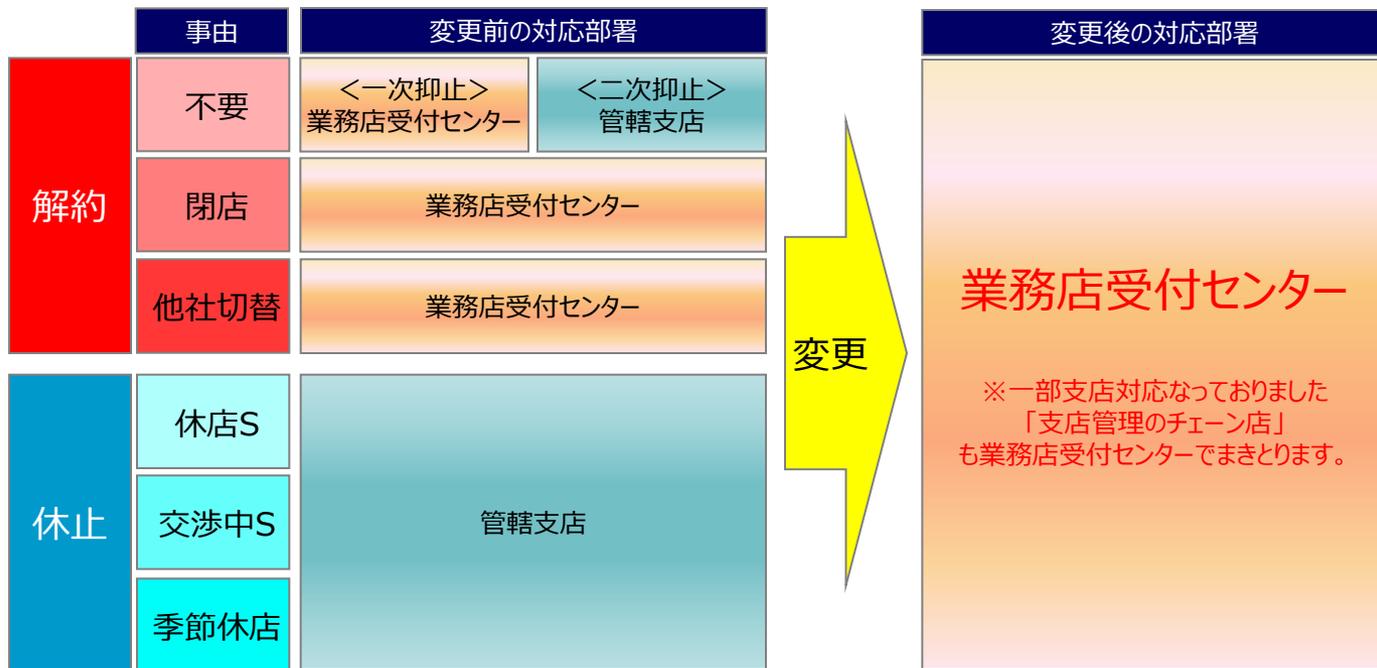
Q&A

問合せ／参考

50期（2013年9月1日）より、業務店の解約と休止運用を変更します。

1、不要解約案件の二次抑止を業務店受付センターが対応し解約を確定させます。

2、業務店の休止対応は、業務店受付センターが対応します。



※本資料は**運用変更に伴う総務業務の変更点**に内容を絞って記載しております。

本資料と合わせて、以下のガイドラインの内容を確認してください

<業務店受付センター 解約・休止受付ガイドライン>

営業サポートWEB – 営業業務マニュアル – 業務店解約抑止関連 – 解約・休止受付ガイドライン

1. 業務店受付センターによる解約対応

◆業務店受付センターによる二次抑止対応

不要解約案件について、今まで支店へ依頼行っていた二次抑止対応を業務店受付センターが対応します。受付センターで二次抑止できなかった場合、お客様と解約内容を取り決め**解約を確定**させます。
本運用変更により支店での二次抑止対応は不要となります。

重要

業務店受付センターは、従来支店を行っていた解約に伴う対応と管理・判断の業務を代行し、解約を取り決めます。
業務店受付センターが取り決めた解約案件を、支店独自判断で変更することはできません。
 業務店受付センターからの報告に従い、解約対応を実施してください。

◆解約申請書受理後のUNIS解約予定処理

- 管轄支店にて業務店受付センターから解約確定連絡を受けましたら、解約経緯報告書の内容を確認し解約申請書を総務にて完成（解約事由・解約予定日等の記入）させてください。
- 解約申請書の内容に基づきUNIS解約処理（予定登録）を行ってください。

【注意】

UNIS解約処理は、管轄支店長の確認（捺印）よりも先に実施してください。

解約予定登録を事務センターへ依頼する際も解約申請書に支店長の捺印前の状態で登録依頼を出してください。
 ※支店長の捺印待ちでUNIS解約処理が滞留しないようにしてください。

重要

UNIS解約処理は、解約申請書を受理した日の**翌営業日中**に行ってください。
 支店における未入力抑止方法は、一日の終わりに受付センターからのメールを基にして、依頼通りにUNIS入力が出来ているかを、総務ひとり支店の場合は自信で、総務複数支店の場合は入力者とは別の人格によるダブルチェックで確認してください。
 ※状況により翌営業日に処理が出来ない場合は、翌週の月曜日までに必ず処理をしてください。

1. 業務店受付センターによる解約対応

◆解約撤回（解約予定登録後）

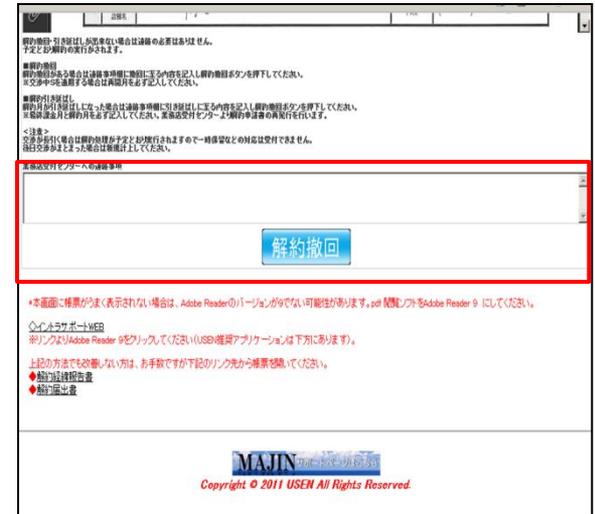
業務店受付センターが解約を確定させたお客様に対して、現地による折衝で解約の撤回、あるいは引き延ばしに成功した場合は、業務店受付センターへの報告は必須となります。

- 支店での最終判断は、**解約申請書を受理してから解約月の末日までの期間**となります。
 (例) 9/10に2013/11/1付の解約申請書を受理 ⇒ 判断期間は9/10～11/30
- 解約撤回連絡後、業務店受付センターからの「【報告】解約申請<撤回>連絡」、もしくは「【訂正】[解約申請書] 解約内容変更連絡」がありますので、センターからの再連絡に基づいて変更・取消処理をおこなってください。

重要 必ず解約申請書に記載された解約登録を行った上で、現地対応を行うか判断してください。
 解約撤回の連絡は、成功した場合のみ行ってください。
撤回又は引き延ばしが未確定の状態、解約予定を変更することはNGです。

【Majinの解約撤回報告方法】

- ①受付センターからの解約確定メール又は、案件一覧画面から対象顧客の解約申請書閲覧画面を表示する。
- ②撤回および引き延ばしできた理由と対応を記載し、解約撤回ボタンを押下する。
- ③自動で業務店受付センターへメールが送信されます。



1. 業務店受付センターによる解約対応

◆受付センターが発行する解約申請書

業務店受付センターにて解約受付後、Majinシステムを使用して解約申請書を作成し管轄支店へ解約処理を依頼します。
管轄支店では解約申請書の内容を確認し、UNIS解約(予定)処理と技術担当へ撤去工事等の手配を行ってください。

■支店記入欄について

- 「梱包材発送要否」は、梱包材によるチューナー回収を行う場合は『要』と記載してください。不要の場合は「梱包材発送不要理由」に不要の理由を記載してください。
- 「シリアルNo」は、撤去するチューナーのシリアルNoを記入してください。
※複数台チューナーがある場合は、備考欄に記載してください。
- 「設備引上日／断線処理日」は技術による断線処理日、または総務によるスクランブル施設申請日を入力。それぞれが処理を行った際に捺印して下さい。
- 「売掛金」は該当月や金額、回収予定日など支店で自由に使用して下さい。
- 「解約予定」は業務店受付センターが決定した該当月に変更がなければ『変更なし』、現地での折衝により該当月に変更があった場合は『変更あり』と記載して下さい。

【注意】

UNIS解約処理は、管轄支店長の確認(捺印)よりも先に実施してください。

解約申請書 (撤去依頼書)									
最終課金	2013年11月	解約	2013年12月	業務店受付センターNo	222357				
				事業所コード	0201110100				
				管轄支店	札幌	支店			
				集金担当支店	札幌	支店			
■申請者情報									
起票年月日	2013/10/25			社員番号	XXXXXX				
部署名	業務店受付センター			氏名	USEN 太郎				
■顧客情報									
顧客番号	123456789				新設年月日	2010/10/10			
設置場所名	レストランUSEN				業種	レストラン			
設置場所住所	XXX-XXXX	札幌市中央区南7条西1丁目							
設置場所TEL	XXX-XXXX-XXXX	契約担当者	USEN 次郎						
契約番号	1	対象商材	CS-T4(SOUND PLANET)						
月額料金	6,300			支払方法	三菱UFJニコス (12日)				
■解約内容詳細									
解約事由	21	02	自己BGM_ラジオ	閉店日/経営者変更日 ※上記に該当する場合	2013/11/30				
未取金	12,600			約定日	11月10日	回収方法	撤去時集金		
撤去希望日 WEBダウン日	2013/12/1			申し送り事項	事前連絡のうえ				
■支店記入欄									
梱包材発送要否	不要		梱包材発送不要理由	撤去工事予定					
シリアルNo	T3983FD33								
設備引上日	2013/12/2		技術	撤下	UNIS入力	高橋	UNIS確認	田中	
断線処理日	2013/12/2		技術	撤下	UNIS入力	高橋	UNIS確認	田中	
売掛金	回収済み			解約予定	変更なし				
備考									
				処理確認者	責任者	解約予定		承認	
				S V	受付センター長	UNIS入力	UNIS確認	所長	
				解約大輔	受付三郎	高橋	田中	田中	

1. 業務店受付センターによる解約対応

◆ 受付センターが発行する作業依頼書

業務店受付センターにて解約受付後、Majinシステムを使用して作業依頼書を作成し作業担当部署に対して、解約対応に伴う作業を依頼します。

管轄支店では作業内容を確認し、作業に伴うUNIS処理・技術担当への作業依頼を行ってください。

■ 受付センター連絡欄について

受付センターから依頼される作業内容が記載されます。内容を確認の上、依頼先の作業担当部署で作業を行ってください、作業依頼が3つ以上ある場合、複数枚発行されます。

■ 対応報告部署記入欄について

作業依頼の依頼先の部署名が記載されます。管轄支店では依頼先が管轄支店の作業のみを対応してください。「ステータス」「作業担当者」「完了日」「連絡事項」は、作業完了後に入力されたMajinシステムの情報が表示されます。Majinシステムの入力を忘れずに行ってください。

■ 工事施工情報

チューナー交換・スピーカプレゼント等の技術稼働を伴う作業依頼については、担当技術は本欄の記入と捺印を行ってください。

業務店受付センター 作業依頼書					
業務店受付センター No	222357				
事業所コード	0201110100				
管轄支店	札幌	支店			
集金担当支店	札幌	支店			
■ 業務店受付センター情報					
起票年月日	YYYY/MM/DD	社員番号	XXXXX		
部署名	業務店受付センター	氏名	USEN 太郎		
■ 顧客情報					
顧客番号	123456789	新設年月日	2010/10/10		
設置場所名	レストランUSEN	業種	レストラン		
設置場所住所	XXX-XXXX	札幌市中央区南7条西1丁目			
設置場所TEL	XXX-XXXX-XXXX	契約担当者	USEN 次郎		
受付センター連絡欄			対応部署報告記入欄		
依頼名	●●●	依頼先	管轄支店		
連絡事項	申送事項	ステータス	作業担当者	完了日	
内容	連絡事項/不可理由				
受付センター連絡欄			対応部署報告記入欄		
依頼名	◆◆◆	依頼先	事務センター		
連絡事項	申送事項	ステータス	作業担当者	完了日	
内容	連絡事項/不可理由				
受付センター連絡欄			対応部署報告記入欄		
依頼名		依頼先			
連絡事項	申送事項	ステータス	作業担当者	完了日	
内容	連絡事項/不可理由				
■ 工事施工情報					
工事予定日時	1: 月 日 時	2: 月 日 時	3: 月 日 時		
その他記入欄	工事担当者 技術長 UNIS入力 UNIS確認 所属長				
最終完了日	月 日 時				

重要

作業完了後、Majinシステムに作業結果の登録を忘れずに行ってください。未入力状態だと受付センターから確認の連絡を行います。

1. 業務店受付センターによる解約対応

◆受付センターが発行する交渉（解約）経緯報告書

業務店受付センターにて解約受付後、Majinシステムを使用して解約抑止の経緯・交渉内容を交渉経緯報告書を作成して管轄支店へ連絡をします。

内容を確認して下さい。

※交渉経緯報告書は、休止対応時にも発行されます。

■ 書面のタイトルについて

受付センターの報告内容により書面のタイトルが変わります。
 解約抑止成功・休止対応時 … 『交渉経緯報告書』
 解約抑止失敗時 … 『解約経緯報告書』
 ※報告内容は、「業務店受付センター対応結果」に表示されます。

■ Dragonからのエスカレーションデータについて

UIC又は管轄支店から受付センターへ対応依頼時に作成したDragonの依頼内容が表示されます。この依頼内容を元に受付センターは各対応を行います。

■ 経緯報告欄について

受付センターがお客様と対応した交渉内容や経緯が記載されます。

業務店受付センター 交渉経緯報告書											
業務店受付センター 対応結果	成功		業務店受付センターNo	222357							
			事業所コード	0201110100							
			管轄支店	札幌	支店						
			集金担当支店	札幌	支店						
■ 業務店受付センター情報											
起票年月日	YYYY/MM/DD	社員番号	XXXXXX								
部署名	業務店受付センター		氏名	USEN 太郎							
■ 顧客情報											
顧客番号	123456789		新設年月日	YYYY/MM/DD							
設置場所名	レストランUSEN		業種	レストラン							
設置場所住所	XXX-XXXX	札幌市中央区南7条西1丁目									
設置場所TEL	XXX-XXXX-XXXX	契約担当者	USEN 次郎								
契約番号	1	対象商材	CS-T4(SOUND PLANET)								
月額料金	6,300		支払方法	三菱UFJニコス (12日)							
台数	1	現在の督促状況	無し	未収約定入力済み							
■ Dragonからのエスカレーションデータ											
活動ID	50127161		<受付センターへエスカ時の情報が記載されます>								
受付者	UIC ひろし										
受付日時	2013-07-09 14:49										
先方申し出者氏名	BGM マサコ 様										
エスカレーション案件	業務店-解約希望										
■ 経緯報告欄											
交渉担当者	USEN 太郎	顧客取扱い	1回目	複数報告	あり						
<業務店受付センターの交渉内容が記載されます>											
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>如理確認者</td> <td>責任者</td> </tr> <tr> <td>S V</td> <td>受付センター長</td> </tr> <tr> <td>解約大輔</td> <td>受付三部</td> </tr> </table>						如理確認者	責任者	S V	受付センター長	解約大輔	受付三部
如理確認者	責任者										
S V	受付センター長										
解約大輔	受付三部										

2. 業務店受付センターによる休止対応

◆ 休止受付と再開対応

50期より業務店の休止は、業務店受付センターにて全て対応します。
 お客様から休止要望の入電がUICに入った際、UICは業務店受付センターへエスカします。
 業務店受付センターからお客様へ連絡を行い休止理由を確認の上、休止を受付します。

休止受付後、Majinシステムを使用して休止申請書を作成し管轄支店へ休止処理を依頼します。
 管轄支店では休止申請書の内容を確認し、UNIS休止（サービス）処理と音止めの手配を行ってください。

重要

UNIS休止処理は、休止申請書を受付した日の**翌営業日中**に行ってください。
 支店における未入力抑止方法は、一日の終わりに受付センターからのメールを基にして、依頼通りにUNIS入力が出ているかを、総務ひとり支店の場合は自信で、総務複数支店の場合は入力者とは別の人格によるダブルチェックで確認してください。
 ※状況により翌営業日に処理が出来ない場合は、翌週の月曜日までに必ず処理をしてください。

補足

業務店受付センターから発行される休止申請書は、「サービス・解約申請書」とは異なる書式で発行します。
 運用変更により業務店受付センターが休止を決済するにあたり専用の書式を使用します。

【再開架電】

業務店受付センターは、休止受付時、必ず再開月（再開予定日）をお客様と確認します。
 休止中のお客様に対して再開月の前月に再開確認の連絡（＝再開架電）を行います。
 再開確認（承諾）後、管轄支店に対して再開了承の連絡をしますので再開（音明け等）の対応を行ってください。

再開架電時、お客様から「休止期間の延長」又は「再開月の前倒し」を受けた場合、受付センターから変更後の休止申請書を再発行しますので、再発行された休止申請書の内容に従い支店で対応してください。

2. 業務店受付センターによる休止対応

◆移行期の休止案件の取り扱いまとめ

●2013年8月2日までにUNIS登録した9月以降の未来サービスについて

8月8日(木)にオペレーション企画部よりリリースしたエクセルデータに対して、「課金再開月」「休止サービス事由経緯詳細」を8月23日(金)期日で選択入力して頂きましたが、その選択入力して頂いた内容を元に業務店受付センターによる確認を経て、Majinから新たな休止申請書を発行しますので、支店で保管しているサービス解約申請書とセットで保管して下さい。

●2013年8月3日～9月3日のあいだにUNIS登録した9月以降の未来サービスについて

9月5日(木)にオペレーション企画部よりリリースするエクセルデータに対して、「課金再開月」「休止サービス事由経緯詳細」を9月20日(金)期日で選択入力して下さい。
 後日、選択入力して頂いた内容を元に業務店受付センターでの確認を経て、Majinから新たな休止申請書を発行しますので、支店で保管しているサービス解約申請書とセットで保管して下さい。

※課金再開月が2013年10月以降の契約に対して、業務店受付センターが再開確認の架電を行います。
 (課金再開月が2013年9月以前の契約に対して、業務店受付センターは架電しません。)

●2013年9月4日以降にお客様から管轄支店へ休止申請の連絡が直接入った場合について

UICを案内してください。解約と同様に休止も支店での直受けは禁止です。
 支店で受付けた場合は、Dragonの休止対応依頼を使用して業務店受付センターへエスカしてください。

2. 業務店受付センターによる休止対応

◆ 受付センターが発行する休止申請書

業務店受付センターにて休止受付後、Majinシステムを使用して休止申請書を作成し管轄支店へ休止処理を依頼します。
管轄支店では休止申請書の内容を確認し、UNIS休止(サービス)処理と音止めの手配を行ってください。

■ 支店記入欄について

- 「断線/施錠年月日」は技術による断線処理日、または総務によるスクランブル施錠申請日を入力。それぞれが処理を行った際に捺印して下さい。
- 「再開年月日」は技術による再接続処理日、または総務によるスクランブル開錠申請日を入力。それぞれが処理を行った際に捺印して下さい。
- 「売掛金」は該当月や金額、回収予定日など支店で自由に使用して下さい。
- 「休止処理」は業務店受付センターが決定した該当月に変更がなければ『変更なし』、現地での折衝により該当月に変更があった場合は『変更あり』と記載して下さい。

■ 捺印欄について

これまでのサービス解約申請書は、6ヶ月分の捺印欄があり、毎月の月次締めまでにチェック捺印を行っていましたが、今回の運用変更に伴い、「休店サービス(未来サービス)」のUNIS入力をした際と、スクランブル開錠申請をした際に捺印して下さい。

【注意】

UNISサービス処理は、管轄支店長の確認(捺印)よりも先に実施してください。

休止申請書 (放送停止依頼書)									
休止開始	2013年 9月	課金再開	2013年 12月	業務店受付センターNo	222357				
				事業所コード	0201110100				
				管轄支店	札幌	支店			
				集金担当支店	札幌	支店			
■ 申請者情報									
起票年月日	2013/7/20			社員番号	XXXXXX				
部署名	業務店受付センター			氏名	USEN 太郎				
■ 顧客情報									
顧客番号	123456789				新設年月日	2010/10/10			
設置場所名	レストランUSEN				業種	レストラン			
設置場所住所	XXX-XXXX	札幌市中央区南7条西1丁目							
設置場所TEL	XXX-XXXX-XXXX	契約担当者	USEN 次郎						
契約番号	1	対象商材	CS-T4(SOUND PLANET)						
月額料金	6,300		支払方法	三菱UFJニコス (12日)					
■ 休止内容詳細									
休止事由	33	01	休店_休業	放送停止処理	有り	SP施錠	要		
撤去/施錠希望日	2013/10/1			休止期間	3	休止手数料	有り		
再設置/再開希望日	2013/12/1			事前再開連絡予定日	2013/11/15				
申し送り事項	午前中連絡希望								
■ 支店記入欄									
チューナー種別	CS-M2			シリアルNo	T3983FD33				
断線/施錠年月日	2013/9/1			技術		処理者	高橋	確認者	田中
再開年月日	2013/12/1			技術		処理者	高橋	確認者	田中
売掛金	回収済み			休止処理	変更なし				
処理確認者		責任者		休店サービス			再開処理		承認
S V		受付センター長		UNIS入力		UNIS確認		所属長	
休止花子		受付三部		高橋		田中		田中	

2. 業務店受付センターによる休止対応

◆ 休止対応依頼

お客様から管轄支店へ休止申請の連絡が直接入った場合、UICを案内してください。

解約と同様に**休止も支店での直受けは不可**です。

支店で受付けた場合、Dragonの休止対応依頼を使用して業務店受付センターへエスカしてください。

Dragonの休止対応依頼方法の手順については、以下のマニュアルを参照してください。

<Dragon解約・休止対応依頼マニュアル>

営業サポートWEB – 営業業務マニュアル – 業務店解約抑止関連 – Dragon解約・休止対応依頼マニュアル

【注意】

休止中のお客様から休止月の変更を支店で直受けしてしまった場合、上記の休止対応依頼を作成して業務店受付センターへ対応をエスカレーションしてください。
業務店受付センターから変更後の休止申請書を再発行します。

◆ UNIS入力上のやむを得ないサービス入力について

一括前受値引適用顧客において、その最終月近くに入金してきたことによって生じる不足分を補うために、UNIS入力上やむなく月額利用料の一部または全額をサービス処理することは、今後も引き続き支店判断にて実施して下さい。業務店受付センターへの連絡も不要です。

◆ 一括加入マンション向け「集金猶予サービス」の入力廃止について

一括加入マンションの単価調整で「集金猶予サービス」を入力する案件がありますが、9月以降は「単価変更」による対応を行い、サービス入力を行わないようにしてください。

2. 業務店受付センターによる休止対応

◆ 季節休店の取り扱い

業務店受付センターは、季節休店のお客様に対して連絡を行います。

- 再開確認架電 …… **季節休店の最終月（=再開月の前月）**に再開について確認します。



重要

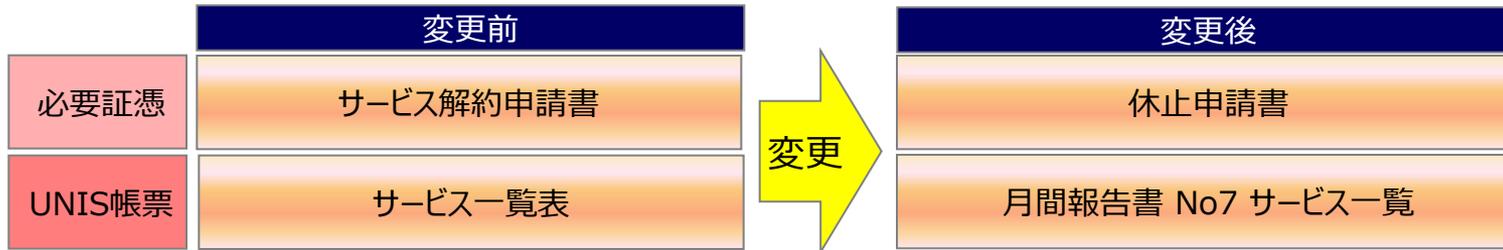
季節休店期間に変更があった場合のみ、受付センターは休止申請書を発行し管轄支店へ連絡します。期間に変更ないものは管轄支店への連絡はありません。
季節休店に伴うBGMの音止めと再開の対応は、現状通り支店にて管理と対応行ってください。

重要

前年の季節休店の期間が変更となる場合、休止申請書の内容を元に処理を行ってください。
 (例1) 前年は1月～4月まで季節休店だったが、降雪の影響により5月まで季節休店が伸びる
 →5月分の休店処理を行う
 (例2) 再開架電をしたところ再開月が、1ヶ月早まった。
 →早まった月に自動で打たれる季節休店Sを、サービス取消してください。
★ 契約画面に登録されている季節休店のチェックは、変更することはできません。

2. 業務店受付センターによる休止対応

◆月次業務の変更点



これまで、「運用月当月を休止サービスした該当(過去に入力したのものも含む)」をサービス一覧表の出力にてチェックしていましたが、2013年9月以降は「運用月当月に休止サービス入力した該当」を月報のサービス一覧表出力にてチェックする運用に変更致します。

ただし、月報のサービス一覧表には運用当月以前に入力したのものも含まれるため、運用月の前月に出力したサービス一覧表と、運用当月に出力したサービス一覧表の2つを照らし合わせ、前月出力分には印字されていない= 今月サービス入力した分のみをチェックの対象とします。

最終チェックを終え、入力内容に間違いがないことを確認したら、サービス一覧表の最終ページの再下段に「今月入力した休止件数〇〇件」と手書きし、その右隣にUNIS入力者と支店長の捺印をして下さい。

※詳細は後日別途リリースされる「UNIS契約入力内容と各証憑とのチェックルール」をご確認ください。

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/keiyaku_check.zip

3. その他

◆支店からの強制施錠・強制解約申請について

【主に業務店未収督促センター化の対象外案件】

※督促コールおよび債権委託対象外の案件

- ・センター請求登録だが、一括請求コードがあり督促状が出ない案件
- ・センター請求登録だが、センター請求を停止している案件（センター強制施錠・強制解約の取消し含む）
- ・集金、支店振込、支店自振、集金代理店での回収登録案件

支店の直受け処理は不可です。**未収増加抑止だけを目的とした休止処理も不可**です。

Dragonの対応依頼を使用して業務店受付センターへエスカしてください。

未収督促は従来通りに支店および担当営業で行ってください。

○**地元チェーン店など、支店受託案件についても、同様に業務店受付センターへエスカしてください**

- ・お客様から当社担当営業へ直接依頼等がある場合、UICを案内してください
- ・当社判断による処理の場合は、集金担当支店と管轄支店と連携のうえで店舗毎にエスカしてください

○**センター強制施錠・強制解約の取消しについては、統括営業部長の稟議承認を必要としています**

- ・取消し後に回収できないままの未収案件を休止または解約する場合は、上記同様のエスカが必要です

Dragonの対応依頼方法の手順については、以下のマニュアルを参照してください。

＜Dragon解約・休止対応依頼マニュアル＞

営業サポートWEB – 営業業務マニュアル – 業務店解約抑止関連 – Dragon解約・休止対応依頼マニュアル

【注意】

支店受託案件でも、チェーン店担当者が企業法人本部所属者の案件は運用変更しません

従来通り、企業法人本部の営業担当者との確認のうえで各々対処願います。

3. その他

◆業務推進本部による週次チェック

業務推進本部では以下の三点について週次でチェックし、正しく入力されていない場合には該当支店に対して指導を行います。

- ・業務店受付センターからの申請書を受理した日の翌営業日までにUNIS入力されているか
- ・業務店受付センターが決定した解約月や休止月が正しくUNIS入力されているか
- ・業務店受付センターが認識していない解約や休止が勝手にUNIS処理されていないか

50期からの業務店解約休止運用変更に伴い、解約休止の判断はこれまでの管轄支店から業務店受付センターへ変更になります。従って、業務店受付センターが決定した解約月や休止月を支店判断で変更すること、業務店受付センターが認識していない解約や休止を支店判断でUNIS処理することは認められません。

【注意】

- ・支店で解約や休止を直受けしてしまった場合
⇒Dragonの「解約対応依頼」又は「休止対応依頼」で受付センターへ依頼
 - ・受付センターが確定後、支店による折衝で解約対象月に変更が生じた（＝解約撤回）場合
⇒Majinの解約撤回機能で受付センターへ連絡
 - ・受付センターが休止受付後、支店による折衝で休止対象月に変更が生じた場合
⇒Dragonの「休止対応依頼」で受付センターへ依頼
- ※Dragon・Majinの操作方法については巻末を参照の上、確認してください。

3. その他

◆ヒトサラ・その他（チェーン店（企業法人担当）・個人宅）の対応

本運用変更は業務店の解約・休止案件が対象で、その他の案件の運用変更はありません。

【ヒトサラ関連（食ベログ等）の解約】

業務店受付センターが対応します。

不要解約案件は、プロジェクト営業課が二次抑止対応後に受付センターから解約確定した解約申請書が届きます。

ヒトサラ関連のUNIS解約処理は、事務センターへ依頼してください。

＜ヒトサラ・食ベログ解約運用変更点＞

OASIS WEB – 各種マニュアルページ – ヒトサラ関連 – ヒトサラ・食ベログ解約運用変更点

【個人宅の解約】

個人宅受付センターが対応します。

＜個人宅解約抑止対応業務マニュアル&フロー＞

OASIS WEB – 各種マニュアルページ – 放送事業（個人宅） – 個人宅解約抑止対応業務マニュアル&フロー

【企業法人担当のチェーン店の解約】

企業法人の担当営業が対応します。

【企業法人担当のチェーン店の休止】

企業法人からの休止依頼については、今まで通り管轄支店で休店処理を行ってください。

【企業法人管理の特定代理店案件】

ガイドラインP.4参照

【注意】

支店管理のチェーン店については、業務店受付センターが対応します。

Q 1 受付センターが確定した解約や休止案件は、事務センターがUNIS入力するのですか？

A 1 サービス解約申請書または休止申請書が支店にメールされますので、支店で入力してください。

Q 2 既に休止中の案件があります。再開はまだ先ですが、確認など受付センターが対応するのですか？

A 2 季節休店を含み、再開予定月が2013年10月以降分は受付センターが対応します。

Q 3 受付センターが季節休店の受付により、季節休店の対象月が変更になりました。契約画面を付け替えて季節休店月の変更はしてもいいですか？

A 3 契約の付替えはNGです。変更月分の休店サービスかサービス取消しの処理をしてください。

Q 4 支店からDragonで間違って解約対応依頼をしてしまいました。キャンセルする方法はありますか？

A 4 受付センターへ直接電話で連絡し、キャンセルの旨を伝えてください。

Q 5 食べログの休止処理ができません。

A 5 食べログの売上に休止処理はできません。休止対象外の商材です。

Q 6 UNISが解約後、解約撤回の連絡をしました。解約状態をどのように戻せばいいですか？

A 6 解約撤回時、UNISが解約実行済の場合は訂正依頼で確定に戻してください。

Q7 交渉中サービスは業務店受付センターによる休止対応の対象外ですか。

A7 交渉中サービスも対象です。

【問合せ】

■ 業務店解約抑止運用全般

営業本部 カスタマーリレーション営業部 業務店受付センター

TEL : 03-6741-4150 (代表)

EMAIL : usen-madoguchi@mx.usen.co.jp

※受付センターへの問合せは、電話でお願い致します。

■ UNIS登録・業務フローに関する問い合わせ

業務推進本部 オペレーション企画部管理課 業務サポートG

TEL : 03-6823-7037

【参考】

■ 業務店受付センター 解約・休止ガイドライン

⇒営業サポートWEB－営業業務マニュアル－業務店解約抑止関連－解約・休止受付ガイドライン

■ Dragon解約・休止対応依頼マニュアル

⇒営業サポートWEB－営業業務マニュアル－業務店解約抑止関連－Dragon解約・休止対応依頼マニュアル

■ Majinシステム操作マニュアル

⇒営業サポートWEB－営業業務マニュアル－業務店解約抑止関連－Majinシステム操作マニュアル