

【対象：全営業 管轄支店総務】



ヒトサラ

2013年4月15日～
ヒトサラ・食べログ解約運用変更点

～ ヒトサラ・食べログ・オプション商材について ～

2013年4月10日

集客支援事業部 企画部 企画推進課
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

変更概要

運用変更後（4/15以降）の解約フロー

1. ヒトサラに絡む全サービスの解約対応を業務店受付センターで実施
 - ◆ 解約事由 & 商材別の案件管理と解約届出書の発行パターン
 - ◆ 解約案件の見分け方
2. ヒトサラに絡む全サービスのUNIS解約処理を事務センターで実施
 - ◆ 事務センターへの解約処理依頼方法
 - ◆ 事務センターのUNIS解約処理内容
 - ◆ BGMとヒトサラ同時解約時の注意点
3. UNISの解約処理結果を元にヒトサラのWEBダウンを実施

解約申請を直受け時／業務店受付センター非介在案件の対応

Q & A

問合せ

2013年4月15日より、ヒトサラと食べログの解約運用を変更します。

【変更経緯】

- ①解約事由と申請状況（同時or単独解約）により解約対応部署が、ヒトサラ＝業務店受付センター／食べログ＝プロジェクト営業課と解約フローが分散する。
 - ②ヒトサラ＝支店／食べログ＝事務センターで、UNIS解約処理の対応部署が異なる。
 - ③UNIS解約処理とヒトサラのWEBダウン処理が連動していない。（＝件数の不一致）
- 上記3つの業務が異なる事によりトラブル（解約処理漏れ・食べログの解約申請漏れ等）が発生。



問題を解決して整合性の取れた解約フローを実施する為に、以下3点の運用を変更します。

1、ヒトサラに絡む全サービス（食べログ等）の解約対応を業務店受付センターで実施

2、ヒトサラに絡む全サービスのUNIS解約処理を事務センターで対応

3、UNISの解約処理結果を元にヒトサラのWEBダウン処理実施

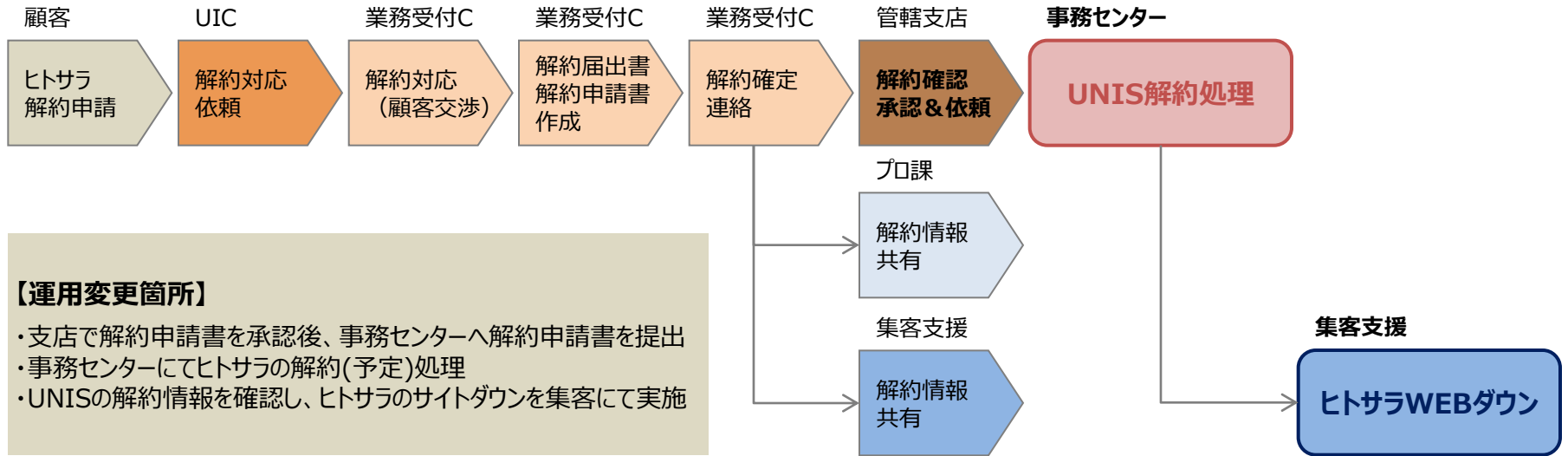
※本資料は、4月15日から変更される上記3点に関する内容を抜粋したものです。

ヒトサラサービスに絡む契約・解約のルールについては、別紙のルールブックを確認してください。

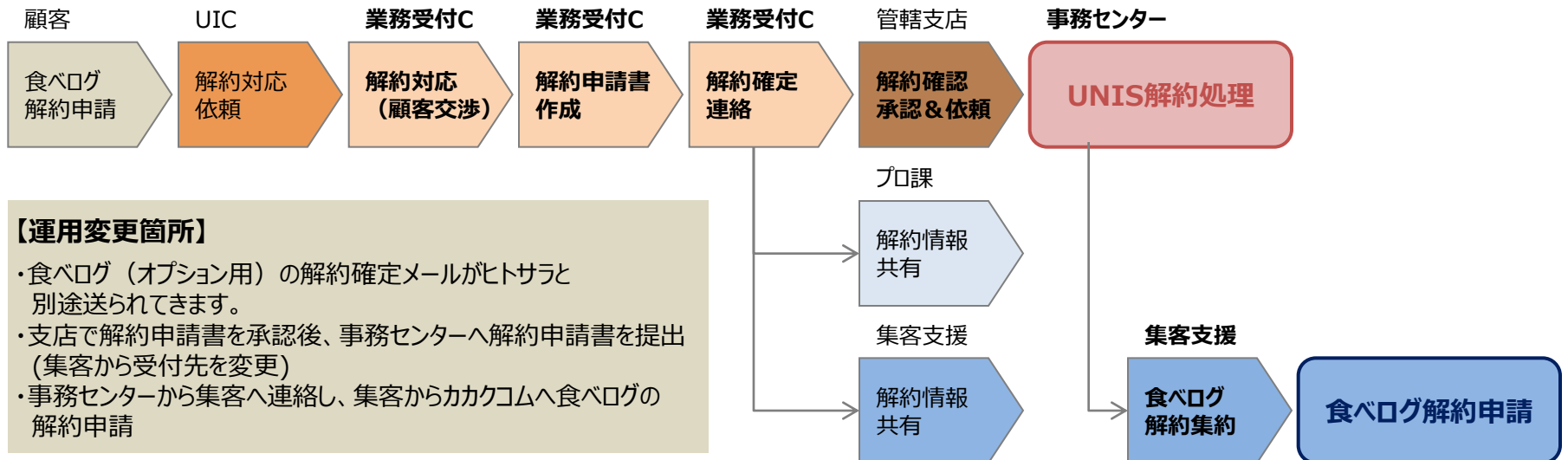
◆**ヒトサラ関連契約・解約ルール**：ヒトサラサポートデスク> 業務資料> フロー・運用ルール> ヒトサラ契約申込関連

運用変更後（4/15以降）の解約フロー

ヒトサラ



食べログ（その他オプションサービス…毎月のランニング売上が発生する「ファンブック」、「Facebook」を含みます）



1.ヒトサラに絡む全サービスの解約対応を業務店受付センターで実施

ヒトサラに関わる全サービス（食べログ・ファンブック等）の解約対応を業務店受付センターにて対応します。

過去対応部署が分かれていたヒトサラと食べログの同時解約のケースも、業務店受付センターで一元化して抑止交渉を実施します。

食べログやその他オプションサービス（ファンブック・Facebookアプリ等）についても、ヒトサラと同様に契約期間や解約ルールを遵守したきめ細かい顧客交渉を実施します。

2013年4月15日にUICで受付けた解約申請分から、業務店受付センターで対応します。

【変更前の解約対応部署】

		解約事由	
解約パターン	サービス	閉店	不要系(閉店以外)
同時解約	ヒトサラ	業務店受付センター	業務店受付センター ※二次抑止:プロ課
	食べログ その他OP	プロジェクト営業課	【満了解約了承】 業務店受付センター 【満了解約不承】 プロジェクト営業課
単独解約	ヒトサラ	業務店受付センター	業務店受付センター ※二次抑止:プロ課
	食べログ その他OP	プロジェクト営業課	プロジェクト営業課



【2013/4/15～変更後の解約対応部署】

		解約事由	
解約パターン	サービス	閉店	不要系(閉店以外)
同時解約	ヒトサラ	業務店受付センター	業務店受付センター ※二次抑止:プロ課
	食べログ その他OP		
単独解約	ヒトサラ	業務店受付センター	業務店受付センター ※二次抑止:プロ課
	食べログ その他OP	業務店受付センター	業務店受付センター ※二次抑止:プロ課

1.ヒトサラに絡む全サービスの解約対応を業務店受付センターで実施

◆解約事由&商材別の案件管理と解約届出書の発行パターン

解約事由	解約商材	案件管理	一次抑止	二次抑止	解約届出書	解約確定連絡先	解約処理依頼	UNIS解約処理
不要	ヒトサラ	ヒトサラ	業務店受付C	プロ課	発行	管轄支店 (プロ課は共有)	支店⇒事務センター	事務センター
	食ベログ	食ベログ		プロ課	-			
	同時	ヒトサラ		プロ課	発行			
		食ベログ		プロ課	-			
閉店	ヒトサラ	ヒトサラ		-	発行			
	食ベログ	食ベログ		-	-			
	同時	ヒトサラ		-	発行			
		食ベログ		-	-			

【Majin上の解約案件管理】

業務店受付センターではヒトサラと食ベログの同時解約案件に対応する際、ヒトサラと食ベログでMajin上の案件をそれぞれ分けて（=案件を複製して）管理します。

商材毎に契約期間・最終課金月等の定義が異なる為、案件を個々に管理をする事で事故を防止します。

（例）ヒトサラ&食ベログの同時解約は、2枚の解約案件（伝票）が回ります

【解約届出書の発行】

食ベログやその他オプションサービスの解約案件については、解約届出書は発行しません。解約申請書をエビデンスとして処理を行います。

食ベログの契約期間満了解約ルールを遵守する為に、迅速にカカコムへ解約申請の手配をする為に解約届出書の取得（発行）は行いません。

（注）ヒトサラの解約案件については、既存通り解約届出書の取得は実施します。

1.ヒトサラに絡む全サービスの解約対応を業務店受付センターで実施

◆解約案件の見分け方

ヒトサラと食べログ（その他オプションサービス）の解約案件は、解約申請書の設置種別欄で判別します。

設置種別	1. 有線 () ch X () 台 3. カラオケ (機種名:) X () 台	2. SP () MIX X () 台 4. ヒトサラ (ヒトサラライトプラン)
------	-------------------------------------------------	------------------------------------------------

設置種別欄に、ヒトサラと食べログでそれぞれ以下のように記載されます。

・ヒトサラ案件の場合

⇒ 4. ヒトサラ (利用中のヒトサラのプラン名)

・食べログ案件の場合

⇒ 4. ヒトサラ (食べログ)

【重要】

ヒトサラと食べログの同時解約時、解約確定のメールと解約申請書は商材毎に発行されます。

メールは同一件名で複数届きますが、解約の内容は異なりますので、必ずそれぞれのメールの内容を確認してください。

S 月 日 第 5 月度 サービス・解約申請 【業務店受付センター】 発行No.

事業所コード	事業所名	印
受付日時	2013/03/21 00:00	
申請者氏名	業務店受付センター	
顧客番号	新設年月日	2009/07/02
カナ名	店舗	うどん・そば
設置場所名	株式会社	地区・編科コード
住所	地区・編科コード	61 02
契約店番号	電話番号	
委託元事業所名	担当営業員	
契約番号	設置種別	1. 有線 () ch X () 台 3. カラオケ (機種名:) X () 台 2. SP () MIX X () 台 4. ヒトサラ (ヒトサラライトプラン)
前年契約の場合 (0)	受付年月日	2013/03/21 00:00
受付方法	内線 FAX 委託先 他方判断 その他 ()	三店員氏名 (職種)
初期料金発生金 種別	円	入金予定日
繰上料金発生金 種別	円	年 月 日
ランニング料金発生金 種別	円	入金方法
最近6ヶ月の入金状況	月 月 月 月 月 月	高利額金 (円)
【サービス】	【解約】	
年 月	事由1	事由2
事由1	事由2	
33 休店	31 休店 32 店舗閉鎖 33 入庫	31 他店移転
34 交渉中	34 解約中止 35 解約中止 36 解約中止	32 営業時間変更
35 解約中止	37 解約中止 38 解約中止	33 営業時間変更
36 解約中止	39 解約中止 40 解約中止	34 営業時間変更
37 解約中止	41 解約中止 42 解約中止	35 営業時間変更
38 解約中止	43 解約中止 44 解約中止	36 営業時間変更
39 解約中止	45 解約中止 46 解約中止	37 営業時間変更
40 解約中止	47 解約中止 48 解約中止	38 営業時間変更
41 解約中止	49 解約中止 50 解約中止	39 営業時間変更
42 解約中止	51 解約中止 52 解約中止	40 営業時間変更
43 解約中止	53 解約中止 54 解約中止	41 営業時間変更
44 解約中止	55 解約中止 56 解約中止	42 営業時間変更
45 解約中止	57 解約中止 58 解約中止	43 営業時間変更
46 解約中止	59 解約中止 60 解約中止	44 営業時間変更
47 解約中止	61 解約中止 62 解約中止	45 営業時間変更
48 解約中止	63 解約中止 64 解約中止	46 営業時間変更
49 解約中止	65 解約中止 66 解約中止	47 営業時間変更
50 解約中止	67 解約中止 68 解約中止	48 営業時間変更
51 解約中止	69 解約中止 70 解約中止	49 営業時間変更
52 解約中止	71 解約中止 72 解約中止	50 営業時間変更
53 解約中止	73 解約中止 74 解約中止	51 営業時間変更
54 解約中止	75 解約中止 76 解約中止	52 営業時間変更
55 解約中止	77 解約中止 78 解約中止	53 営業時間変更
56 解約中止	79 解約中止 80 解約中止	54 営業時間変更
57 解約中止	81 解約中止 82 解約中止	55 営業時間変更
58 解約中止	83 解約中止 84 解約中止	56 営業時間変更
59 解約中止	85 解約中止 86 解約中止	57 営業時間変更
60 解約中止	87 解約中止 88 解約中止	58 営業時間変更
61 解約中止	89 解約中止 90 解約中止	59 営業時間変更
62 解約中止	91 解約中止 92 解約中止	60 営業時間変更
63 解約中止	93 解約中止 94 解約中止	61 営業時間変更
64 解約中止	95 解約中止 96 解約中止	62 営業時間変更
65 解約中止	97 解約中止 98 解約中止	63 営業時間変更
66 解約中止	99 解約中止 100 解約中止	64 営業時間変更
67 解約中止	101 解約中止 102 解約中止	65 営業時間変更
68 解約中止	103 解約中止 104 解約中止	66 営業時間変更
69 解約中止	105 解約中止 106 解約中止	67 営業時間変更
70 解約中止	107 解約中止 108 解約中止	68 営業時間変更
71 解約中止	109 解約中止 110 解約中止	69 営業時間変更
72 解約中止	111 解約中止 112 解約中止	70 営業時間変更
73 解約中止	113 解約中止 114 解約中止	71 営業時間変更
74 解約中止	115 解約中止 116 解約中止	72 営業時間変更
75 解約中止	117 解約中止 118 解約中止	73 営業時間変更
76 解約中止	119 解約中止 120 解約中止	74 営業時間変更
77 解約中止	121 解約中止 122 解約中止	75 営業時間変更
78 解約中止	123 解約中止 124 解約中止	76 営業時間変更
79 解約中止	125 解約中止 126 解約中止	77 営業時間変更
80 解約中止	127 解約中止 128 解約中止	78 営業時間変更
81 解約中止	129 解約中止 130 解約中止	79 営業時間変更
82 解約中止	131 解約中止 132 解約中止	80 営業時間変更
83 解約中止	133 解約中止 134 解約中止	81 営業時間変更
84 解約中止	135 解約中止 136 解約中止	82 営業時間変更
85 解約中止	137 解約中止 138 解約中止	83 営業時間変更
86 解約中止	139 解約中止 140 解約中止	84 営業時間変更
87 解約中止	141 解約中止 142 解約中止	85 営業時間変更
88 解約中止	143 解約中止 144 解約中止	86 営業時間変更
89 解約中止	145 解約中止 146 解約中止	87 営業時間変更
90 解約中止	147 解約中止 148 解約中止	88 営業時間変更
91 解約中止	149 解約中止 150 解約中止	89 営業時間変更
92 解約中止	151 解約中止 152 解約中止	90 営業時間変更
93 解約中止	153 解約中止 154 解約中止	91 営業時間変更
94 解約中止	155 解約中止 156 解約中止	92 営業時間変更
95 解約中止	157 解約中止 158 解約中止	93 営業時間変更
96 解約中止	159 解約中止 160 解約中止	94 営業時間変更
97 解約中止	161 解約中止 162 解約中止	95 営業時間変更
98 解約中止	163 解約中止 164 解約中止	96 営業時間変更
99 解約中止	165 解約中止 166 解約中止	97 営業時間変更
100 解約中止	167 解約中止 168 解約中止	98 営業時間変更
101 解約中止	169 解約中止 170 解約中止	99 営業時間変更
102 解約中止	171 解約中止 172 解約中止	100 営業時間変更
103 解約中止	173 解約中止 174 解約中止	101 営業時間変更
104 解約中止	175 解約中止 176 解約中止	102 営業時間変更
105 解約中止	177 解約中止 178 解約中止	103 営業時間変更
106 解約中止	179 解約中止 180 解約中止	104 営業時間変更
107 解約中止	181 解約中止 182 解約中止	105 営業時間変更
108 解約中止	183 解約中止 184 解約中止	106 営業時間変更
109 解約中止	185 解約中止 186 解約中止	107 営業時間変更
110 解約中止	187 解約中止 188 解約中止	108 営業時間変更
111 解約中止	189 解約中止 190 解約中止	109 営業時間変更
112 解約中止	191 解約中止 192 解約中止	110 営業時間変更
113 解約中止	193 解約中止 194 解約中止	111 営業時間変更
114 解約中止	195 解約中止 196 解約中止	112 営業時間変更
115 解約中止	197 解約中止 198 解約中止	113 営業時間変更
116 解約中止	199 解約中止 200 解約中止	114 営業時間変更
117 解約中止	201 解約中止 202 解約中止	115 営業時間変更
118 解約中止	203 解約中止 204 解約中止	116 営業時間変更
119 解約中止	205 解約中止 206 解約中止	117 営業時間変更
120 解約中止	207 解約中止 208 解約中止	118 営業時間変更
121 解約中止	209 解約中止 210 解約中止	119 営業時間変更
122 解約中止	211 解約中止 212 解約中止	120 営業時間変更
123 解約中止	213 解約中止 214 解約中止	121 営業時間変更
124 解約中止	215 解約中止 216 解約中止	122 営業時間変更
125 解約中止	217 解約中止 218 解約中止	123 営業時間変更
126 解約中止	219 解約中止 220 解約中止	124 営業時間変更
127 解約中止	221 解約中止 222 解約中止	125 営業時間変更
128 解約中止	223 解約中止 224 解約中止	126 営業時間変更
129 解約中止	225 解約中止 226 解約中止	127 営業時間変更
130 解約中止	227 解約中止 228 解約中止	128 営業時間変更
131 解約中止	229 解約中止 230 解約中止	129 営業時間変更
132 解約中止	231 解約中止 232 解約中止	130 営業時間変更
133 解約中止	233 解約中止 234 解約中止	131 営業時間変更
134 解約中止	235 解約中止 236 解約中止	132 営業時間変更
135 解約中止	237 解約中止 238 解約中止	133 営業時間変更
136 解約中止	239 解約中止 240 解約中止	134 営業時間変更
137 解約中止	241 解約中止 242 解約中止	135 営業時間変更
138 解約中止	243 解約中止 244 解約中止	136 営業時間変更
139 解約中止	245 解約中止 246 解約中止	137 営業時間変更
140 解約中止	247 解約中止 248 解約中止	138 営業時間変更
141 解約中止	249 解約中止 250 解約中止	139 営業時間変更
142 解約中止	251 解約中止 252 解約中止	140 営業時間変更
143 解約中止	253 解約中止 254 解約中止	141 営業時間変更
144 解約中止	255 解約中止 256 解約中止	142 営業時間変更
145 解約中止	257 解約中止 258 解約中止	143 営業時間変更
146 解約中止	259 解約中止 260 解約中止	144 営業時間変更
147 解約中止	261 解約中止 262 解約中止	145 営業時間変更
148 解約中止	263 解約中止 264 解約中止	146 営業時間変更
149 解約中止	265 解約中止 266 解約中止	147 営業時間変更
150 解約中止	267 解約中止 268 解約中止	148 営業時間変更
151 解約中止	269 解約中止 270 解約中止	149 営業時間変更
152 解約中止	271 解約中止 272 解約中止	150 営業時間変更
153 解約中止	273 解約中止 274 解約中止	151 営業時間変更
154 解約中止	275 解約中止 276 解約中止	152 営業時間変更
155 解約中止	277 解約中止 278 解約中止	153 営業時間変更
156 解約中止	279 解約中止 280 解約中止	154 営業時間変更
157 解約中止	281 解約中止 282 解約中止	155 営業時間変更
158 解約中止	283 解約中止 284 解約中止	156 営業時間変更
159 解約中止	285 解約中止 286 解約中止	157 営業時間変更
160 解約中止	287 解約中止 288 解約中止	158 営業時間変更
161 解約中止	289 解約中止 290 解約中止	159 営業時間変更
162 解約中止	291 解約中止 292 解約中止	160 営業時間変更
163 解約中止	293 解約中止 294 解約中止	161 営業時間変更
164 解約中止	295 解約中止 296 解約中止	162 営業時間変更
165 解約中止	297 解約中止 298 解約中止	163 営業時間変更
166 解約中止	299 解約中止 300 解約中止	164 営業時間変更
167 解約中止	301 解約中止 302 解約中止	165 営業時間変更
168 解約中止	303 解約中止 304 解約中止	166 営業時間変更
169 解約中止	305 解約中止 306 解約中止	167 営業時間変更
170 解約中止	307 解約中止 308 解約中止	168 営業時間変更
171 解約中止	309 解約中止 310 解約中止	169 営業時間変更
172 解約中止	311 解約中止 312 解約中止	170 営業時間変更
173 解約中止	313 解約中止 314 解約中止	171 営業時間変更
174 解約中止	315 解約中止 316 解約中止	172 営業時間変更
175 解約中止	317 解約中止 318 解約中止	173 営業時間変更
176 解約中止	319 解約中止 320 解約中止	174 営業時間変更
177 解約中止	321 解約中止 322 解約中止	175 営業時間変更
178 解約中止	323 解約中止 324 解約中止	176 営業時間変更
179 解約中止	325 解約中止 326 解約中止	177 営業時間変更
180 解約中止	327 解約中止 328 解約中止	178 営業時間変更
181 解約中止	329 解約中止 330 解約中止	179 営業時間変更
182 解約中止	331 解約中止 332 解約中止	180 営業時間変更
183 解約中止	333 解約中止 334 解約中止	181 営業時間変更
184 解約中止	335 解約中止 336 解約中止	182 営業時間変更
185 解約中止	337 解約中止 338 解約中止	183 営業時間変更
186 解約中止	339 解約中止 340 解約中止	184 営業時間変更
187 解約中止	341 解約中止 342 解約中止	185 営業時間変更
188 解約中止	343 解約中止 344 解約中止	186 営業時間変更
189 解約中止	345 解約中止 346 解約中止	187 営業時間変更
190 解約中止	347 解約中止 348 解約中止	188 営業時間変更
191 解約中止	349 解約中止 350 解約中止	189 営業時間変更
192 解約中止	351 解約中止 352 解約中止	190 営業時間変更
193 解約中止	353 解約中止 354 解約中止	191 営業時間変更
194 解約中止	355 解約中止 356 解約中止	192 営業時間変更
195 解約中止	357 解約中止 358 解約中止	193 営業時間変更
196 解約中止	359 解約中止 360 解約中止	194 営業時間変更
197 解約中止	361 解約中止 362 解約中止	195 営業時間変更
198 解約中止	363 解約中止 364 解約中止	196 営業時間変更
199 解約中止	365 解約中止 366 解約中止	197 営業時間変更
200 解約中止	367 解約中止 368 解約中止	198 営業時間変更
201 解約中止	369 解約中止 370 解約中止	199 営業時間変更
202 解約中止	371 解約中止 372 解約中止	200 営業時間変更
203 解約中止	373 解約中止 374 解約中止	201 営業時間変更
204 解約中止	375 解約中止 376 解約中止	202 営業時間変更
205 解約中止	377 解約中止 378 解約中止	203 営業時間変更
206 解約中止	379 解約中止 380 解約中止	204 営業時間変更
207 解約中止	381 解約中止 382 解約中止	205 営業時間変更
208 解約中止	383 解約中止 384 解約中止	206 営業時間変更
209 解約中止	385 解約中止 386 解約中止	207 営業時間変更
210 解約中止	387 解約中止 388 解約中止	208 営業時間変更
211 解約中止	389 解約中止 390 解約中止	209 営業時間変更
212 解約中止	391 解約中止 392 解約中止	210 営業時間変更
213 解約中止	393 解約中止 394 解約中止	211 営業時間変更
214 解約中止	395 解約中止 396 解約中止	212 営業時間変更
215 解約中止	397 解約中止 398 解約中止	213 営業時間変更
216 解約中止	399 解約中止 400 解約中止	214 営業時間変更
217 解約中止	401 解約中止 402 解約中止	215 営業時間変更
218 解約中止	403 解約中止 404 解約中止	216 営業時間変更
219 解約中止	405 解約中止 406 解約中止	217 営業時間変更
220 解約中止	407 解約中止 408 解約中止	218 営業時間変更
221 解約中止	409 解約中止 410 解約中止	219 営業時間変更
222 解約中止	411 解約中止 412 解約中止	220 営業時間変更
223 解約中止	413 解約中止 414 解約中止	221 営業時間変更
224 解約中止	415 解約中止 416 解約中止	222 営業時間変更
225 解約中止	417 解約中止 418 解約中止	223 営業時間変更
226 解約中止	419 解約中止 420 解約中止	224 営業時間変更
227 解約中止	421 解約中止 422 解約中止	225 営業時間変更
228 解約中止	423 解約中止 424 解約中止	226 営業時間変更
229 解約中止	425 解約中止 426 解約中止	227 営業時間変更
230 解約中止	427 解約中止 428 解約中止	228 営業時間変更
231 解約中止	429 解約中止 430 解約中止	229 営業時間変更
232 解約中止	431 解約中止 432 解約中止	230 営業時間変更
233 解約中止	433 解約中止 434 解約中止	231 営業時間変更
234 解約中止	435 解約中止 436 解約中止	232 営業時間変更
235 解約中止	437 解約中止 438 解約中止	233 営業時間変更
236 解約中止	439 解約中止 440 解約中止	234 営業時間変更
237 解約中止	441 解約中止 442 解約中止	235 営業時間変更
238 解約中止	443 解約中止 444 解約中止	236 営業時間変更
239 解約中止	445 解約中止 446 解約中止	237 営業時間変更
240 解約中止	447 解約中止 448 解約中止	238 営業時間変更
241 解約中止	449 解約中止 450 解約中止	239 営業時間変更
242 解約中止	451 解約中止 452 解約中止	240 営業時間変更
243 解約中止	453 解約中止 454 解約中止	241 営業時間変更
244 解約中止	455 解約中止 456 解約中止	242 営業時間変更
245 解約中止	457 解約中止 458 解約中止	243 営業時間変更
246 解約中止	459 解約中止 460 解約中止	244 営業時間変更
247 解約中止	461 解約中止 462 解約中止	245 営業時間変更
248 解約中止	463 解約中止 464 解約中止	246 営業時間変更
249 解約中止	465 解約中止 466 解約中止	247 営業時間変更</

2.ヒトサラに絡む全サービスのUNIS解約処理を事務センターで実施

ヒトサラに関わる全サービス（食ベログ・ファンブック等）のUNIS解約処理を事務センターで対応します。

	変更前		⇒	変更後（4/15以降）	
	ヒトサラ	食ベログ（その他OP）		ヒトサラ	食ベログ（その他OP）
商材	ヒトサラ	食ベログ（その他OP）		ヒトサラ	食ベログ（その他OP）
解約確定の連絡元	業務店受付センター	業務店受付センター 又はプロジェクト営業課		業務店受付センター	
解約処理の依頼先	—	集客支援事業部		事務センター	
提出帳票	—	解約申請書 解約届出書		解約申請書&専用ヘッダー	
UNIS解約処理	管轄支店 (又は事務センター大阪)	事務センター（東京）		事務センター（東京）	

- 管轄支店にて業務店受付センターからヒトサラ絡みの解約確定連絡を受けましたら、
支店長の捺印済の解約申請書を事務センターへFAX提出してください。（提出方法は次ページ）
※解約申請書の原本は支店で保管してください。
- 事務センターは解約申請書を受理後、申請書の内容に基づき
UNIS解約処理（予定登録）を実施します。

【重要】

運用変更以降、ヒトサラに関わるサービスのUNIS解約処理は事務センターにて対応します。

ヒトサラに関する解約処理は、支店では実施しないでください。

（注）業務店受付センターから解約確定連絡を受理しましたら、支店長の捺印後に
速やかに事務センターへ提出してください。支店で処理が滞留しないように注意してください。

2.ヒトサラに絡む全サービスのUNIS解約処理を事務センターで実施

◆事務センターへの解約処理依頼方法

支店で受理したヒトサラ関連の解約申請書は、支店長の捺印後に以下の内容に従って、事務センターへ解約処理依頼を行ってください。

●FAX送付先

事務センター 東京 商材G FAX 03-6741-4677

(注) ヒトサラに関する解約処理は、事務センター（東京）で実施します。
通常のUNIS処理のサポート依頼とは、使用するヘッダーもFAX先も異なるので注意してください。

●提出書類

①ヒトサラ解約用の専用ヘッダー ②支店長捺印済の解約申請書

※ヒトサラ解約用のFAXヘッダーはOASIS WEBの各種マニュアルページよりダウンロードできます。

●受付時間&処理日

17時まで随時受け付け、その依頼は翌営業日に処理します。
また、17時を超過した依頼は翌々営業日での処理となりますので、ご了承ください。

※緊急を要す案件については個別に相談してください。

【注意】

一度解約が確定し事務センターへ解約依頼をした案件が、**解約取消 (= 抑止成功) に変更になった場合**、ヘッダーの処理依頼内容を「**解約取消**」にして、**事務センターへ解約処理の取り消しを依頼**してください。

【補足】

4月15日以前（運用変更前）のヒトサラ関連の解約確定案件で、UNISの解約処理が未処理のものがあれば、本運用に合わせて上記の依頼方法で事務センターへ解約処理を依頼してください。
前述の通り4月15日以降は、事務センターで解約処理を対応しますので、支店でUNIS解約処理は行わないでください。

17時締切		No. _____	
ヒトサラ・食べログ解約FAXヘッダー兼登録依頼書			
FAX送信/事務処理依頼日(必須): 2013 年 04 月 4 日			
<送信/依頼元(必須)>		事業所長印	
事業所コード(10桁)	事業所/FAXNo.	発行者氏名	印
	#N/A / #N/A		
<処理依頼内容 記入欄(必須)>		※JC処理担当者 確認欄	
処理依頼内容	処理依頼内容サブタイプ	-	-
		-	-
<添付書類一覧(必須)>		計 _____ 枚(本紙含む)	
依頼票名	帳票枚数	JC使用確認	(JC使用欄) 不備返却枚数
		印	
		印	
		印	
		印	
		印	
		印	
		印	
◆本ヘッダーの使い方及びルール ※既存FAXヘッダー兼登録依頼書と同様です。			
◆注意事項			
①処理依頼は、17時(当部受信時間)まで随時受け付け、その依頼は翌営業日に処理します。 また、17時(当部受信時間)を超過した依頼は翌々営業日での処理となりますので、ご了承ください。			
②処理依頼数によっては、事務センター判断により翌々日以降の処理とする場合があります。			
③上記表以外の帳票での処理依頼は受け付けません。(その他は、都度判断いたします。)			
④処理に関する問い合わせは、メールアドレス: youzai@tk2.usen.co.jp にて受け付けます。また、処理内容に関する問い合わせは、依頼日より翌々日以降にお断りします。			
[FAX送付先]03-6741-4677			

2.ヒトサラに絡む全サービスのUNIS解約処理を事務センターで実施

◆事務センターのUNIS解約処理内容

事務センターは、解約申請内容を元に以下のUNIS解約処理を登録します。

●解約予定登録対象：ヒトサラ関連の契約に対してのみ解約予定を設定します

※顧客以下にヒトサラの契約のみが確定状態で登録されている場合、顧客からの解約予定を設定します。
⇒BGMや他商材の契約に対しては、解約予定処理を行いません。

●解約処理内容

- ①未来月の解約・・・解約予定の登録をします。（解約処理は、予定月の月初に一括で実施）
- ②当月の解約・・・当月の解約予定を設定した後、解約処理を実行します。

【補足】 契約に対して解約予定を登録できない以下のようなケースの場合、契約明細の解約処理を行います。

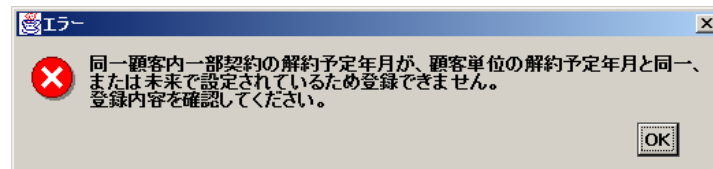
- ・同一契約下にBGM（他商材）とヒトサラが混在（例 ケーブル+ヒトサラ）
- ・ヒトサラ契約下にヒトサラと食ベログが存在し、食ベログのみの解約を処理

◆BGMとヒトサラ同時解約時の注意点

閉店等の利用によりBGMとヒトサラが同時に解約となる場合、ヒトサラの解約処理は事務センター東京へ依頼し、BGMの解約処理は事務センター大阪へ依頼してください。

★月初の一斉解約実行後に解約エラーで事務センターからエラー連絡がきた場合、エラー内容を確認の上、支店で解約処理を実行してください。処理を行うにあたり不明点がある場合は、事務センターへ問い合わせください。（それぞれの契約が解約されて、顧客以下に確定状態の契約が0になる場合、解約実行時にエラー対象となります。）

★同一解約月の「顧客からの解約予定」と「契約からの解約予定」が重複する場合、解約予定登録時に右のようなエラーが表示されます。この場合、顧客の解約責任は支店となりますので、ヒトサラの解約予定を取消、顧客の解約予定登録を支店で行ってください。



3.UNISの解約処理結果を元にヒトサラのWEBダウンを実施

UNISが解約となっている案件をWEBダウン（＝ヒトサラ掲載停止）処理します。

※但し閉店案件などで、前倒しでWEBダウンしたい要望がある場合などは解約受付担当の指示に基づき、前倒しで処理を行います。

・第3営業日時点で解約が決定している当月解約分の案件を、毎月第5営業日にWEBダウンします。

・第4営業日以降に、月内で当月解約が確定した案件については、週次で解約処理された案件のWEBダウン処理を行います。

(例) 5/1解約の案件

UNIS解約実行日：5/7（第3営業日）に解約日を「5/1」で解約処理実行

WEBダウン日：5/9（第5営業日）にヒトサラWEBダウン

★注意事項★

4月15日以降は、UNISの解約情報を元にWEBダウンを実行します。

事務センターへの解約処理依頼が漏れていた場合、WEBダウンが実行されず顧客トラブルを誘発する恐れがある為、**支店で解約案件を滞留せずに速やかに事務センターへ解約処理を依頼**してください。

業務店受付センターから解約確定連絡が送られたが、一定期間事務センターへの解約申請がない案件については、事務センターから管轄支店へ確認の連絡をします。

【過去のトラブル例】

- ・ヒトサラのWEBダウンは行われたが、**UNISの解約処理が漏れていた**為、サイトが落ちているのに顧客へ請求が出た。
- ・UNISの解約は実行したが、**WEBダウンが漏れていた**事により無料でヒトサラを掲載し続けた。
- ・食ベログ案件について、解約処理依頼が**漏れてカカコムへの解約申請が遅れた事により次回の契約更新時期**が来てしまった。（＝半年分の貸倒）

解約申請を直受け時／業務店受付センター非介在案件の対応

◆解約申請の直受け時

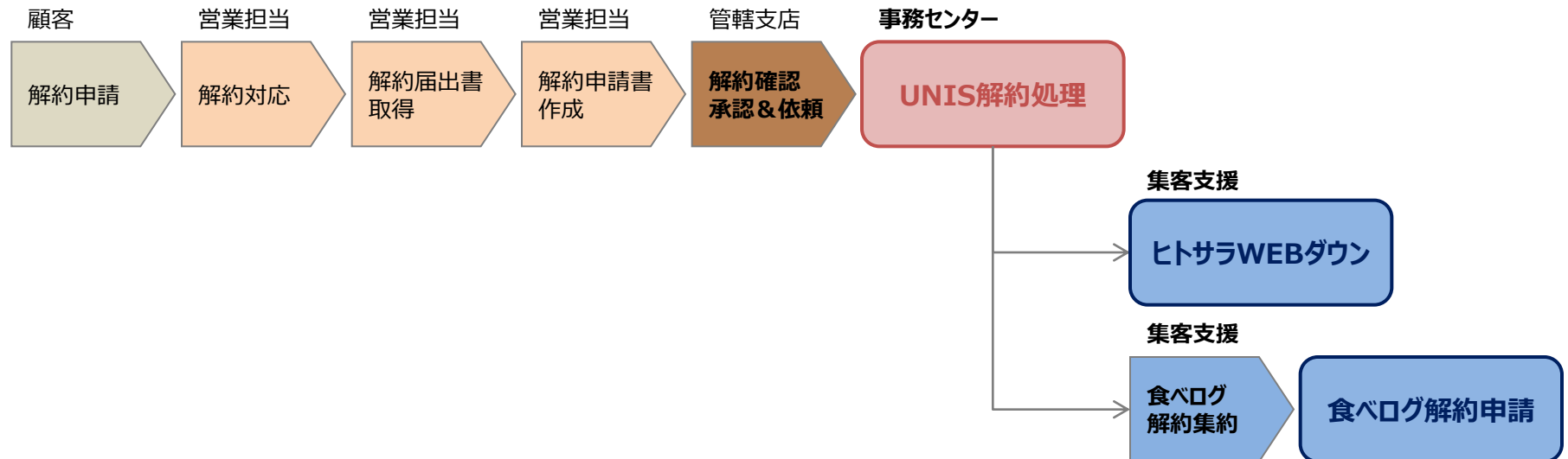
お客様から担当営業（又は管轄支店）に直接解約申請があった場合（＝直受け時）、解約受付の窓口として **UICをお客様へ案内してください。大前提として、直受けはNGです。**

どうしても顧客から受付ざるを得なかった場合、現状通り「**解約対応依頼書**」を起票して、業務店受付センターへ解約対応を依頼してください。

◆業務店受付センター非介在案件の対応

正規の業務店解約抑止運用に乗らず担当営業が解約対応をする場合（業務店受付センター非介在案件）は、解約確定後に解約申請書を起票以降は、以下のフローで事務センターへ解約依頼を行ってください。

※業務店受付センターが非介在の案件は、チェーン店や代理店回収代行の案件が該当します。
これらの案件は、UICから案件の担当部署へ解約対応がエスカレーションされます。



Q 1 ヒトサラ以外のBGMの解約対応についても、本運用で行うのでしょうか？

A 1 いいえ。ヒトサラ全般のサービスのみ適用される運用です。
BGMの解約対応については今まで通りの対応を行ってください。

Q 2 ヒトサラ全般のサービスとは、何ですか？

A 2 毎月のランニングを頂いている「ヒトサラ」・「食べログ」・「ファンブック」・「Facebookアプリ」が本解約運用の対象となります。

Q 3 ファンブックやFacebookアプリの解約は、どのように対応すれば良いですか？

A 3 食べログと同様の扱いとなります。
本資料内では、ヒトサラに付随する主サービス「食べログ」をメインで表記しておりますが、ファンブックやfacebookアプリも同様の解約フローです。

Q 4 4/15以前に受付センターから届いたヒトサラの解約確定案件があります。
6月解約の予定でまだUNISの処理はしていません。事務センターへ依頼した方がいいですか？

A 4 はい、事務センターへ依頼してください。
4/15以降、ヒトサラに関わるUNIS解約処理は事務センターで対応します。

Q 5 強制解約になったヒトサラのWEBダウン処理は、行われますか？

A 5 はい、強制解約された案件も解約情報を元にWEBダウンを行います。

Q6 業務店受付センターから同じ件名（顧客コード）で複数のメールが届きました。同じ内容が重複してメールされたのですか？

A6 いいえ。解約案件は商材毎に管理する為、メールもそれぞれ発行されます。件名は同じですが、メールの中身は異なりますので、内容を確認の上、それぞれ処理してください。

Q7 食べログのみの解約案件で、事務センターで食べログの契約明細の解約処理行いました。当月中にお客様から連絡があり、解約が覆り契約を継続する事になりました。修正方法はどうすればいいですか？

A6 事務センターが処理して解約になっているものを戻すのであれば、ステータス訂正の訂正依頼を行ってください。

■ 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

<通常問合せ先> EMAIL : usen-madoguchi@mxb.usen.co.jp

<緊急問合せ先> TEL : 03-6741-4150 (代表) FAX : 03-6741-4694

■ ヒトサラ・食ベログ契約&サービス全般

集客支援事業部 企画部 企画推進課

TEL : 03-6823-1697

■ UNIS解約処理依頼先&処理に関する問い合わせ

業務推進本部 事務センター 東京管理課 商材G

FAX : 03-6741-4677

<通常問合せ先> EMAIL : syouzai@tk2.usen.co.jp

<緊急問合せ先> TEL : 03-6800-4390

■ 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