

【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・食ベログ解約運用変更点

～ ヒトサラ・食ベログ・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

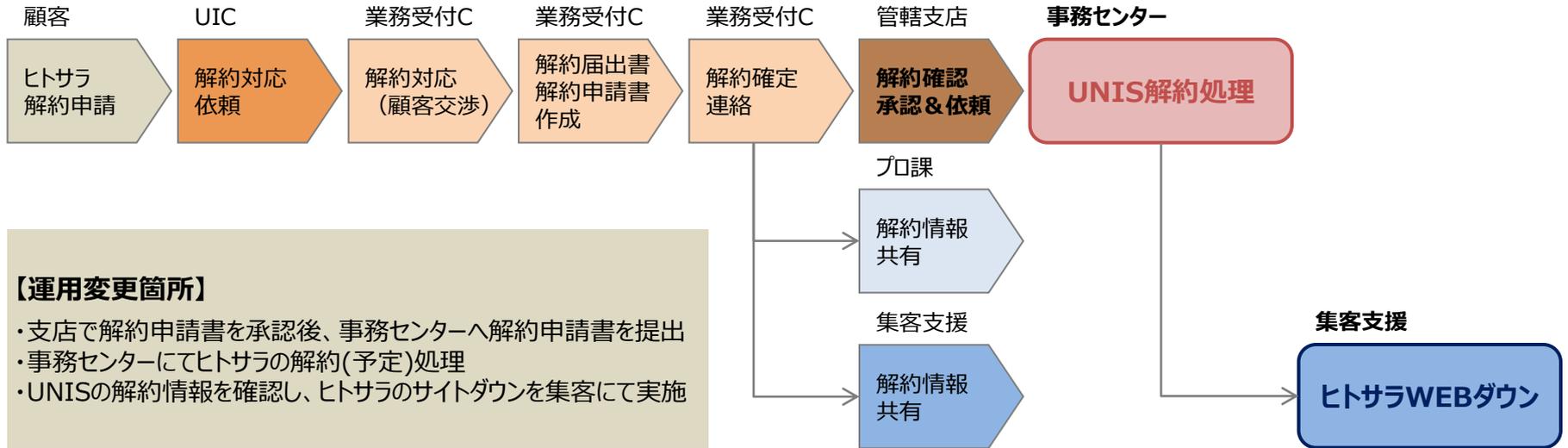
※本資料は、4月15日から変更される上記3点に関する内容を抜粋したものです。

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。

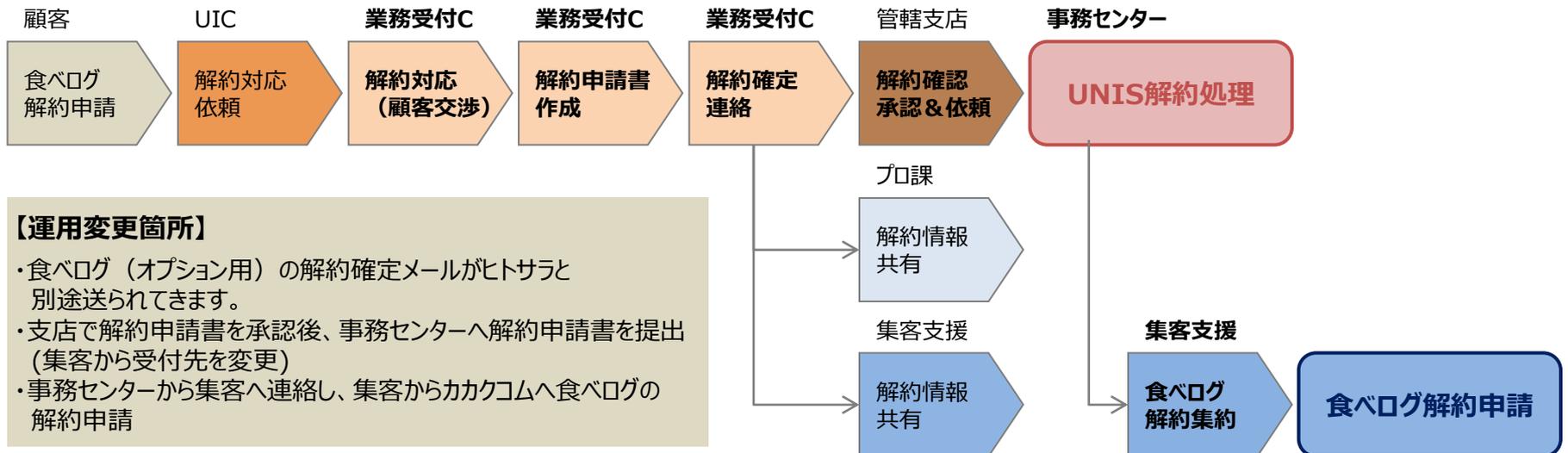
◆**ヒトサラ関連契約・解約ルール**：ヒトサラサポートデスク> 業務資料> フロー・運用ルール> ヒトサラ契約申込関連

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	<table border="1"> <tr> <td>【満了解約了承】 業務店受付センター</td> <td>【満了解約不承】 プロジェクト営業課</td> </tr> </table>	【満了解約了承】 業務店受付センター
【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	2. SP () MIX X () 台
	3. カラオケ (機種名:) 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
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
カナ名	期満
設置場所名	地区・編制コード
住所	電話番号
契約担当	担当営業
委託元事業所名	委託先
設置種別	1. 有線 () ch X () 台 2. SP () MIX X () 台 3. カラオケ (機種名:) X () 台 4. ヒトサラ (ヒトサラライトプラン)
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 () 五店長氏名 () 印
初期料発生金 種別	円 発生金 入金予定日 あり なし (理由:)
繰上料発生金 種別	円 発生金 入金予定日 年 月 請求期間
ランニング料発生金 種別	円 発生金 入金方法 現金 振込 貸付 委託 その他 ()
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 日	年 月 日
事由1	事由2
33 休店	31 他社移
34 交渉中	32 衛星放送
35 事業終了	33 衛星放送
36 事業終了	34 衛星放送
37 事業終了	35 衛星放送
38 事業終了	36 衛星放送
39 事業終了	37 衛星放送
40 事業終了	38 衛星放送
41 事業終了	39 衛星放送
42 事業終了	40 衛星放送
43 事業終了	41 衛星放送
44 事業終了	42 衛星放送
45 事業終了	43 衛星放送
46 事業終了	44 衛星放送
47 事業終了	45 衛星放送
48 事業終了	46 衛星放送
49 事業終了	47 衛星放送
50 事業終了	48 衛星放送
51 事業終了	49 衛星放送
52 事業終了	50 衛星放送
53 事業終了	51 衛星放送
54 事業終了	52 衛星放送
55 事業終了	53 衛星放送
56 事業終了	54 衛星放送
57 事業終了	55 衛星放送
58 事業終了	56 衛星放送
59 事業終了	57 衛星放送
60 事業終了	58 衛星放送
61 事業終了	59 衛星放送
62 事業終了	60 衛星放送
63 事業終了	61 衛星放送
64 事業終了	62 衛星放送
65 事業終了	63 衛星放送
66 事業終了	64 衛星放送
67 事業終了	65 衛星放送
68 事業終了	66 衛星放送
69 事業終了	67 衛星放送
70 事業終了	68 衛星放送
71 事業終了	69 衛星放送
72 事業終了	70 衛星放送
73 事業終了	71 衛星放送
74 事業終了	72 衛星放送
75 事業終了	73 衛星放送
76 事業終了	74 衛星放送
77 事業終了	75 衛星放送
78 事業終了	76 衛星放送
79 事業終了	77 衛星放送
80 事業終了	78 衛星放送
81 事業終了	79 衛星放送
82 事業終了	80 衛星放送
83 事業終了	81 衛星放送
84 事業終了	82 衛星放送
85 事業終了	83 衛星放送
86 事業終了	84 衛星放送
87 事業終了	85 衛星放送
88 事業終了	86 衛星放送
89 事業終了	87 衛星放送
90 事業終了	88 衛星放送
91 事業終了	89 衛星放送
92 事業終了	90 衛星放送
93 事業終了	91 衛星放送
94 事業終了	92 衛星放送
95 事業終了	93 衛星放送
96 事業終了	94 衛星放送
97 事業終了	95 衛星放送
98 事業終了	96 衛星放送
99 事業終了	97 衛星放送
100 事業終了	98 衛星放送
101 事業終了	99 衛星放送
102 事業終了	100 衛星放送
103 事業終了	101 衛星放送
104 事業終了	102 衛星放送
105 事業終了	103 衛星放送
106 事業終了	104 衛星放送
107 事業終了	105 衛星放送
108 事業終了	106 衛星放送
109 事業終了	107 衛星放送
110 事業終了	108 衛星放送
111 事業終了	109 衛星放送
112 事業終了	110 衛星放送
113 事業終了	111 衛星放送
114 事業終了	112 衛星放送
115 事業終了	113 衛星放送
116 事業終了	114 衛星放送
117 事業終了	115 衛星放送
118 事業終了	116 衛星放送
119 事業終了	117 衛星放送
120 事業終了	118 衛星放送
121 事業終了	119 衛星放送
122 事業終了	120 衛星放送
123 事業終了	121 衛星放送
124 事業終了	122 衛星放送
125 事業終了	123 衛星放送
126 事業終了	124 衛星放送
127 事業終了	125 衛星放送
128 事業終了	126 衛星放送
129 事業終了	127 衛星放送
130 事業終了	128 衛星放送
131 事業終了	129 衛星放送
132 事業終了	130 衛星放送
133 事業終了	131 衛星放送
134 事業終了	132 衛星放送
135 事業終了	133 衛星放送
136 事業終了	134 衛星放送
137 事業終了	135 衛星放送
138 事業終了	136 衛星放送
139 事業終了	137 衛星放送
140 事業終了	138 衛星放送
141 事業終了	139 衛星放送
142 事業終了	140 衛星放送
143 事業終了	141 衛星放送
144 事業終了	142 衛星放送
145 事業終了	143 衛星放送
146 事業終了	144 衛星放送
147 事業終了	145 衛星放送
148 事業終了	146 衛星放送
149 事業終了	147 衛星放送
150 事業終了	148 衛星放送
151 事業終了	149 衛星放送
152 事業終了	150 衛星放送
153 事業終了	151 衛星放送
154 事業終了	152 衛星放送
155 事業終了	153 衛星放送
156 事業終了	154 衛星放送
157 事業終了	155 衛星放送
158 事業終了	156 衛星放送
159 事業終了	157 衛星放送
160 事業終了	158 衛星放送
161 事業終了	159 衛星放送
162 事業終了	160 衛星放送
163 事業終了	161 衛星放送
164 事業終了	162 衛星放送
165 事業終了	163 衛星放送
166 事業終了	164 衛星放送
167 事業終了	165 衛星放送
168 事業終了	166 衛星放送
169 事業終了	167 衛星放送
170 事業終了	168 衛星放送
171 事業終了	169 衛星放送
172 事業終了	170 衛星放送
173 事業終了	171 衛星放送
174 事業終了	172 衛星放送
175 事業終了	173 衛星放送
176 事業終了	174 衛星放送
177 事業終了	175 衛星放送
178 事業終了	176 衛星放送
179 事業終了	177 衛星放送
180 事業終了	178 衛星放送
181 事業終了	179 衛星放送
182 事業終了	180 衛星放送
183 事業終了	181 衛星放送
184 事業終了	182 衛星放送
185 事業終了	183 衛星放送
186 事業終了	184 衛星放送
187 事業終了	185 衛星放送
188 事業終了	186 衛星放送
189 事業終了	187 衛星放送
190 事業終了	188 衛星放送
191 事業終了	189 衛星放送
192 事業終了	190 衛星放送
193 事業終了	191 衛星放送
194 事業終了	192 衛星放送
195 事業終了	193 衛星放送
196 事業終了	194 衛星放送
197 事業終了	195 衛星放送
198 事業終了	196 衛星放送
199 事業終了	197 衛星放送
200 事業終了	198 衛星放送

※ サービス期間延長6ヶ月とします。期間内であれば申請当初よりサービス期間が延長になった場合において本書を継続発行してください。
 ※ 機種「音入」の場合、休止事由「32」「34」について45日以内パーソナル事業本部総務課に連絡の要があります。
 ※ SOUND PLANET及びmusic ArBeeの保証は、基本契約引上日（UNISA力必調）の2営業日後、解約引上が完了していない場合は

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: kyouza@tk2.usen.co.jp にて受け付けます。また、処理内容に関しての問い合わせは、依頼日より翌々日以降にお断りします。			
[FAX送信先]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。

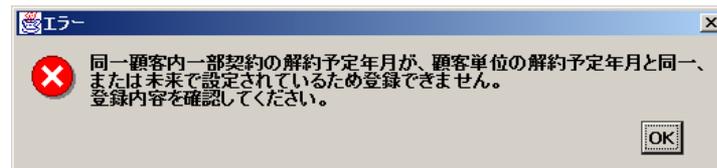
- ・同一契約下にBGM（他商材）とヒトサラが混在（例 ケーブル+ヒトサラ）
- ・ヒトサラ契約下にヒトサラと食ベログが存在し、食ベログのみの解約を処理

◆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

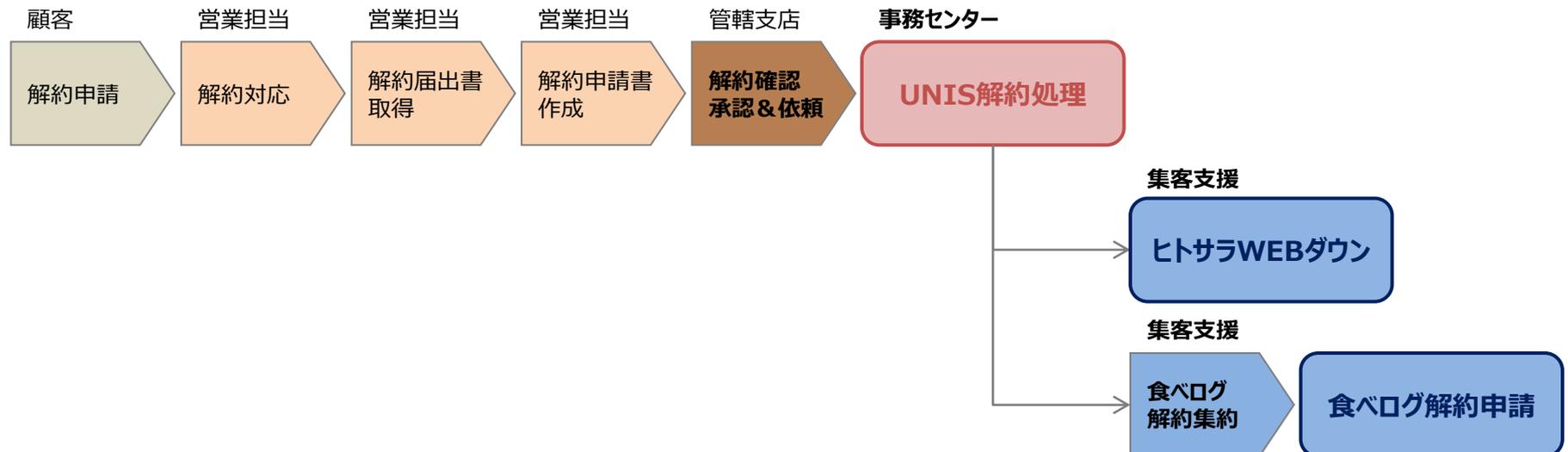
お客様から担当営業（又は管轄支店）に直接解約申請があった場合（＝直受け時）、解約受付の窓口として **UICをお客様へ案内してください。大前提として、直受けはNGです。**

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よいですか？

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