

Majinシステムとは・・・

【M】*market* (市場)

【A】*assist* (補助)

【J】*joint* (繋ぐ)

【I】*inhibit* (抑制する)

【N】*network* (網)

の5つの意味をもち、「～間を繋ぐ人たちの絆～」という思いをこめて開発されたシステムです。



解約抑止運用 Majinシステム操作マニュアル

対象ユーザー : 管轄支店、プロジェクト営業課、事務センター

<更新履歴>

■2011/06/06 初版

■2011/07/06&07/27 改訂

- ・二次抑止対応後の追記連絡機能の追加
- ・作業依頼&一覧画面の機能改修
- ・案件一覧画面の機能追加

■2013/08/28 改訂 ※改訂箇所は青字で記載

- ・改訂内容は、2Pに記載

初版 2011.06.06

更新 2013.08.28

オペレーション企画部
業務店受付センター

概要

0. Majinシステムへのログイン

1. 抑止成功連絡

2. 抑止失敗連絡 & 二次抑止対応後の受付センターへの結果報告

3. 解約届出書発送連絡

4. 解約確定連絡

5. 抑止運用に伴う作業依頼 & 作業完了後の受付センターへの完了報告

6. 作業依頼一覧画面

7. 案件一覧画面

8. 解約撤回

50期の運用変更に伴い、以下内容が変更となります。

◆二次抑止対応の変更

BGM解約案件は、業務店受付センターが二次抑止対応まで行う為、支店での二次抑止対応は不要となります。
ただしヒトサラ関連の不要解約案件は引き続きプロジェクト課による二次対応となります。
本マニュアル内の[二次抑止対応結果の連絡については、プロジェクト課のみが対象\(=支店での登録は不要\)](#)となります。

◆解約届出書通知メールの廃止

50期より業務店の解約案件は、業務店受付センターが解約を確定させます。
本変更に伴い[解約届出書の発送通知の連絡は行いません。](#)(※解約届出書は送付します)
本マニュアルの「3 解約届出書発送連絡」のページは削除します。

◆解約撤回機能の追加

業務店受付センターが解約を確定させた案件に対して、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「解約撤回」の報告](#)が必須となります。
本マニュアル内に「8 解約撤回」のページを追加します。

・本マニュアルは、2011年6月より運用を開始致します解約抑止運用の管理システム「Majin」を使用した業務内容とMajinシステムの操作方法を記載します。

・本マニュアルは、業務店受付センターからの抑止結果報告と作業依頼を受理する「管轄支店」・「プロジェクト営業課」・「事務センター」を対象とします。

※業務店解約抑止運用の業務詳細については、「業務店受付センター 解約・休止受付ガイドライン」の内容を確認してください。

⇒ 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

今までメールとFAXによるやりとりをしておりました以下の業務を、システム化します。

1、受付センターからの抑止成功連絡

2、受付センターからの抑止失敗連絡 & 二次抑止対応後の受付センターへの結果報告

~~3、解約届出書の発送連絡 (2013/08/28 削除)~~

4、解約届出書返信受理後、解約確定の連絡

5、抑止運用に伴う作業依頼 & 作業完了後の受付センターへの完了報告

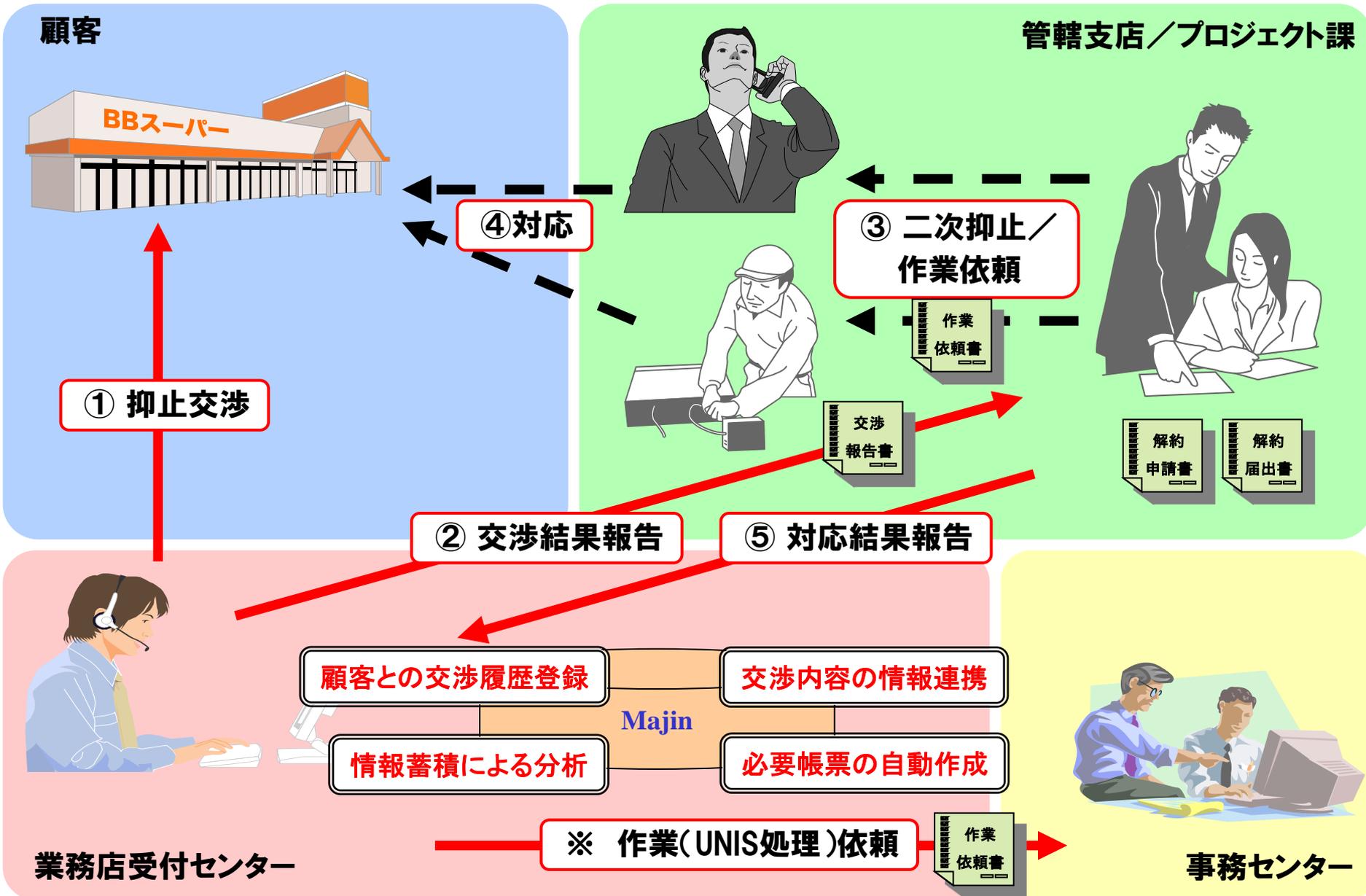
6、自部門に依頼されている作業依頼を一覧で確認する

【重要】Majinシステムへ情報登録することにより、受付センターへのFAX報告業務は不要となります！

⇒FAX通信費の削減、帳票類への捺印運用の削減

【Majinシステムに関する問合せ先】

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



概要・・・Majinシステムの操作イメージ

【手順1】
業務店受付センターから送られてくるメール本文のURLをクリックしてください。

【手順2】
URLをクリックすると解約抑止をした顧客の情報がWEB画面が開きます。この画面がMajinです

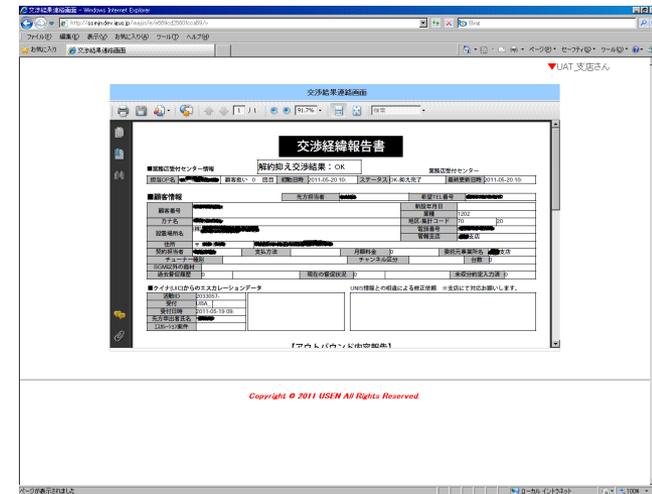
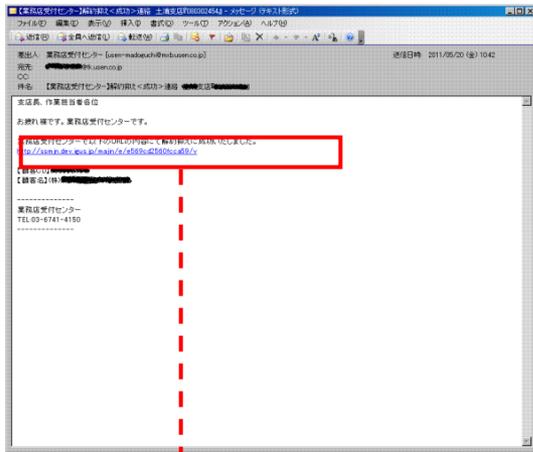
メールの本文内のURLをクリックすることで、対象顧客の解約抑止対応情報呼び出せるのが、Majinシステムです。

受付センターへ結果を報告する必要がある場合も、Majinシステムに入力することで、受付センターに自動で報告されます。

★特別なメニュー画面や機能は特になく、とても簡単なシステム操作で、受付センターとのやり取りが可能です。

【手順3】
Majinの画面に表示されている各帳票(報告書・依頼書・申請書)は、プリントアウトできます。

0. Majinシステムへのログイン



- 1、業務店受付センターからのメールのURLをクリックすると、Majinのログイン画面が表示されます。
 - 2、各ユーザー毎に割振っておりますログインIDとパスワードを使用して「ログイン」ボタンを押下してください。画面が起動します。
- ※一度IDとパスワードを入力してログインするとパソコン内の一時メモリーにログイン情報が保持され、次回以降はログイン画面を省略することができます。

■ログインID & 初期パスワード

ログインID ... 社員番号の5桁がIDとなります。

パスワード ... 初期パスワードは、個人メールアドレスの@前です。

※パスワードは、ログインユーザー自身で変更できます。パスワードの変更方法については、次ページに記載します。

【重要】

すでに「OnPU♪」システムを使用している社員の方は、OnPUのログインIDとパスワードで、Majinにログインすることができます。
⇒MajinとOnPUは、共通のログイン情報を使用しています。MajinにログインできることによりOnPUにもログインが可能となります。

0. Majinシステムへのログイン

■パスワードの変更方法

ログインユーザーのパスワードの変更は、OnPUシステムを使用して行います。

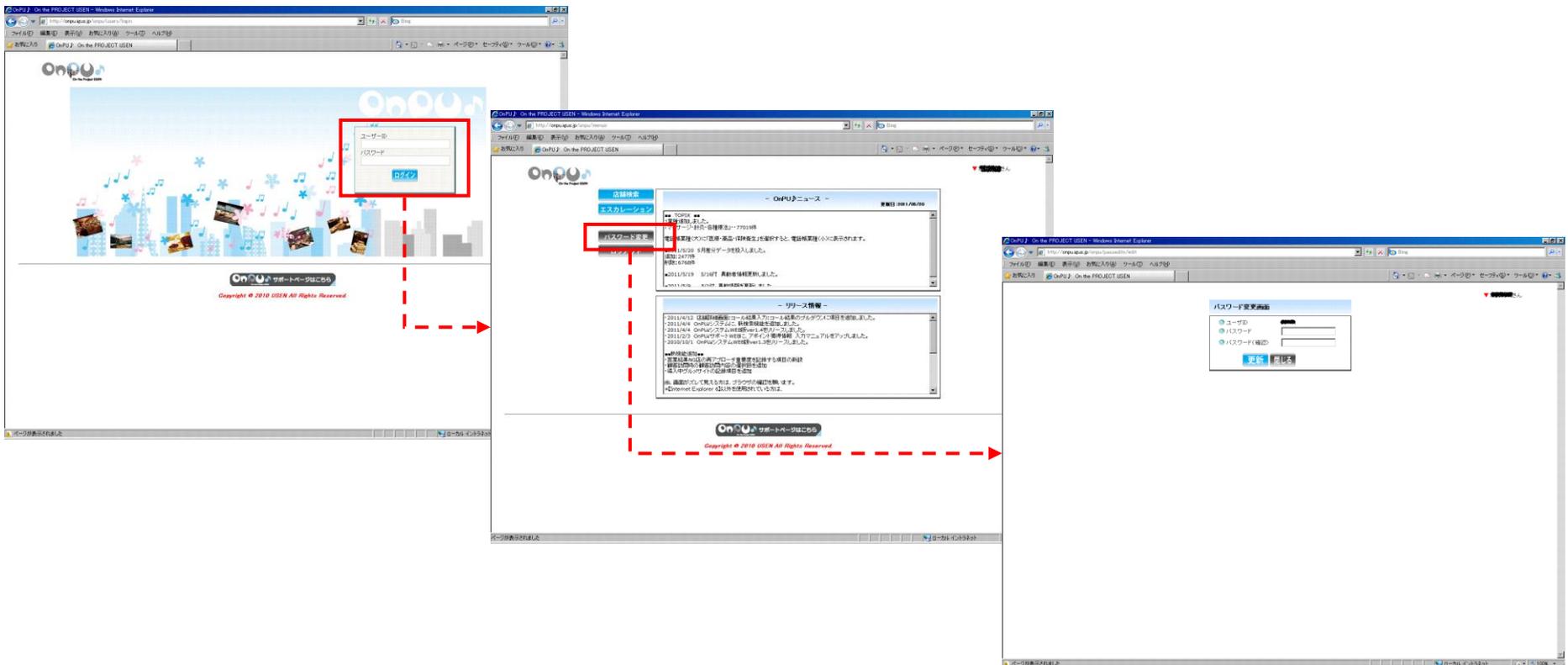
以下のURLからOnPUシステムにログインし、パスワード変更画面から変更を行ってください。

(注)ユーザーIDとパスワードは、必ず社員本人で管理し必ず忘れないようにしてください！

OnPUシステムのURL : <http://onpu.igus.jp/onpu/users/login>

OnPUシステムの操作マニュアル : http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/onpu/index_01doc.html

⇒パスワードの変更方法は、上記マニュアルの「3-9」に記載



1. 抑止成功連絡

■業務内容

受付センターにて解約抑止に成功した場合、「**解約抑え<成功>連絡メール**」が報告されます。

「解約抑え<成功>連絡」メール文中のURLをクリックすることにより、「**交渉結果連絡画面**」が表示されて受付センターの交渉経緯を確認する事が可能です。

メール受信後、顧客との抑止交渉の内容を確認してください。

解約抑え<成功>連絡メール

交渉結果連絡画面

交渉経緯報告書

印刷ボタン

メール本文のURLをクリックすると、交渉結果連絡画面が表示されるので、内容を確認してください。

この画面は内容を確認するだけです。(入力処理はありません。)

Copyright © 2011 USEN All Rights Reserved.

交渉経緯報告書

■顧客情報

■交渉情報

■アクトバンド内容報告

■「解約抑え<成功>連絡」メールの報告先

解約申請されたサービスにより、以下の報告先にメールが送付されます。

放送事業=宛先:管轄支店 ヒトサラ=宛先:プロジェクト営業課 CC:管轄支店

■交渉経緯報告書

交渉結果連絡画面に表示されている「**交渉経緯報告書**」は、受付センターの交渉内容が詳細に表示されます。画面左上部の印刷ボタンを押下する事で、印刷することができます。

2. 抑止失敗連絡 & 二次抑止対応後の受付センターへの結果報告

ヒトサラ案件のみ対象
プロジェクト課営業のみ入力

■業務内容

- 1、受付センターにて解約抑止に失敗した場合、「**解約抑え<失敗>連絡メール**」が報告されます。
「解約抑え<失敗>連絡」メール文中のURLをクリックすることにより、「**支店二次抑え報告画面**」が表示されて受付センターの交渉経緯を確認できます。
- 2、顧客との抑止交渉の内容を確認後、**二次抑止の対応を行い、二次抑止対応の結果を「支店二次抑え報告画面」に入力してください。**
システムに入力することで抑止対応結果が、受付センターへ自動で報告されます。(FAX報告不要！)

■1、受付センターの抑止失敗内容の確認

解約抑え<失敗>連絡メール

支店二次抑え報告画面

交渉経緯報告書

印刷ボタン

メール本文のURLをクリックして、交渉結果連絡画面が表示されるので、二次抑止の事前交渉内容を確認してください

■「解約抑え<失敗>連絡」メールの報告先 & 二次抑止対応部署

解約申請されたサービスにより、以下の報告先にメールが送付されます。

放送事業=宛先:管轄支店 ヒトサラ=宛先:プロジェクト営業課 CC:管轄支店

【重要】

2次抑止対応は、上記の報告先の宛先(支店orプロ課)にて対応を行ってください。



2. 抑止失敗連絡 & 二次抑止対応後の受付センターへの結果報告

ヒトサラ案件のみ対象
プロジェクト課営業のみ入力

■2、二次抑止対応後の受付センターへの結果報告

支店二次抑え報告画面

交渉経緯報告書

■業務店受付センター 情報 業務店受付センター No.60960

解約抑え交渉結果：失敗

担当OP名	顧客扱い	1 回目	初動日時	2011-07-15 16:58:02.0	ステータス	NG-作業対応依頼中
-------	------	------	------	-----------------------	-------	------------

■顧客情報

顧客番号	新設年月日	2009/06/30
カナ名	業種	果樹園
設置場所名	地区・集計コード	13 07
住所	電話番号	
契約担当者	支払方法	年払い6～
チューナー種別	月額料金	4725
BGM以外の器材	チャンネル区分	2台 B B 台数
過去督促履歴	現在の督促状況	有り 6月から年払い
		未収分約定入力済

■ウイナ(UIC)からのエスカレーションデータ

活動ID	2116620-2180863	UNIS修正依頼
受付	UBA_G UIC_C	
受付日時	2011-07-15 11:19:	
先方申出者氏名		
128-ライン案件	解約	

解約2次抑え交渉結果

交渉(条件) (※基準変更により抑えた場合、別途実議書が必要です。)

交渉中
成功
失敗

業務店受付センターへの連絡事項

登録



2次抑止対応後は、支店二次抑え報告画面に対応結果を入力してください。登録後、受付センターへ対応結果が報告されます。(自動でメールが送付されます)。

※今までのFAX報告は不要となります。



業務店受付センター

メール

■入力欄(赤枠内)の説明

○解約2次抑え交渉結果 … 必須入力です。2次抑えの結果(交渉中/成功/失敗)を選択してください。

※抑止対応に時間を要す場合は「交渉中」で登録し、対応完了後に「成功or失敗」の登録を行ってください。

○2次抑えに使用した施策(条件) … 2次抑え交渉の際に対応した内容を入力してください。

○業務店受付センターへの連絡事項 … 受付センターへの連絡事項がある場合は入力してください。

上記項目を入力後、登録ボタンを押下することで情報が保存されて、業務店受付センターへ結果が自動で報告されます。

(注)登録ボタン押下後、一度登録された情報は変更ができません。(※「交渉中」で登録時は、変更可能です。)

訂正する場合は、次ページの追記連絡を参照してください。

2. 受付センター連絡後の追記連絡機能

ヒトサラ案件のみ対象
プロジェクト課営業のみ入力

■3、二次抑止対応結果連絡後の追加報告(=追記連絡機能)

解約2次抑え交渉結果
失敗
2次抑えに使用した論案(案件) (※準備変更により抑えした場合、別途稟議書が必要です。)
支店長が直接訪問して抑止交渉をしましたが、先方の意思が固く解約となります。
補足:本案件は検証用のテスト登録です。

業務店受付センターへの連絡事項
オーナー様ご自宅に解約届出書を送付するようご手配をお願いします。
補足:本案件は検証用のテスト登録です。

業務店受付センターへの追加連絡
< Majin対応結果メール(追記報告) >
村上幸一さんから追記報告です。
解約2次抑え交渉結果に変更はありませんが、追加で申し送り事項がございます。
以下の記載内容にて、ご認識をよろしくお願ひ致します。

<連絡事項>
※日、オーナー様からご連絡があり2012年2月までご利用頂き、3月の解約に変更となりました。
本件の対応はこちらで行います。
補足:本案件は検証用のテスト登録です。

追記

*本画面に帳票がうまく表示されない場合は、Adobe Readerのバージョンが9でない可能性があります。 ※リンクよりAdobe Reader 9をクリックしてください(USEN推奨アプリケーションは下方にあります)。
上記の方法でも改善しない方は、お手数ですが下記のリンク先から帳票を開いてください。
◆交渉経緯報告書

赤枠内の追加連絡の内容が、メールの文面となりますので、<連絡事項>以下に追加連絡をする内容を記載してください。

Eメール



業務店受付センター

支店での二次対応結果は一度登録すると入力することはできなくなります。万が一、追加で業務店受付センターに連絡するべきことがある場合は、追記ボタンの機能を利用して不足・補足事項を連絡します。

■追記ボタンの説明

赤枠内に追加連絡が必要な内容を記載して追記ボタンを押下してください。枠内の内容を文面として業務店受付センターへ自動でメールが送信されます。

※今までは追記ボタンを押下するとメール画面が立ち上がり必要事項を記載してメールを送信しておりましたが、画面に入力された情報を追記ボタンを押下する事で自動で送信するように機能が変更となりました。(2011/11/9 改訂内容)

3. 解約届出書発送連絡

■業務内容

受付センターで抑止失敗になり、二次抑止もできなかった案件については、業務店受付センターにて解約届出書を作成して顧客へ送付します。

解約届出書を発送時、業務店受付センターから「(解約届出書) 発送連絡メール」が報告されます。解約届出書は、発送業者の発送番号を付与して送付しますので、メール文中のURLより発送業者のサイトにアクセスして状況を確認することができます。

2013/8/28 改訂

50期の運用変更により

解約届書発送通知は廃止

「(解約届出書) 発送連絡メール」は、届出書発送完了という情報共有の連絡です。本メールからMajinoの画面を開くことはありません。



■「(解約届出書) 発送連絡」メールの報告先

解約申請されたサービスにより、以下の報告先にメールが送付されます。

放送事業=宛先: 管轄支店 ヒトサラ=宛先: プロジェクト営業課 CC: 管轄支店

4. 解約確定連絡

■解約届出書

郵送した解約届出書は、顧客から業務店受付センターへ返信されます。業務店受付センターにて解約届出書をPDFにして、解約届出書メールから閲覧できるようします。

解約に際して顧客の生の声が記載されておりますので、解約情報と合わせて確認してください。

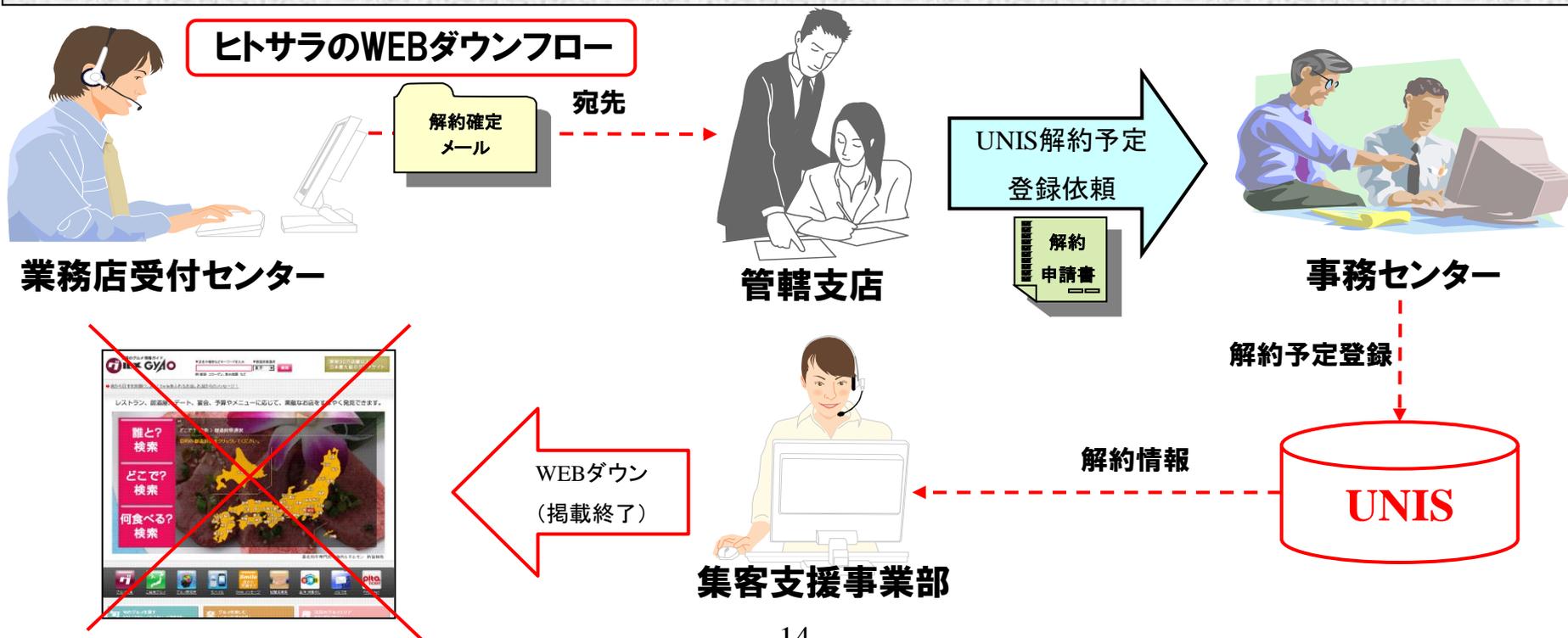
■ヒトサラのWEBダウン運用

ヒトサラの解約案件については、解約確定メール後に解約申請書を事務センターへ提出してください。

事務センターで解約予定登録処理を行います。

解約処理後、集客支援事業部で解約情報を確認しヒトサラWEBダウン処理を行います。

＝よって、支店又は担当営業からのWEBダウン申請は不要です。



5. 抑止運用に伴う作業依頼 & 作業完了後の受付センターへの完了報告

■2、作業完了後の受付センターへの完了報告

ログアウト ▼

作業依頼画面

交渉経緯報告書

■業務店受付センター 情報 業務店受付

担当OP名	顧客扱い	1	回目	初動日時	2011-06-24 11:06:53.0	ステータス
-------	------	---	----	------	-----------------------	-------

■顧客情報 先方担当者

顧客番号	新設年月日
カナ名	業種
設置場所名	地区-集計コード
住所	電話番号
管轄支店	

契約担当者	不明	支払方法	リネナ (13日)	月額料金	4725	委託元事業所名	支店
チューナー種別	CS-T2		チャンネル区分	SINGLE MIX (A)	台数	1	
BGM以外の商材							
過去督促履歴	無し	現在の督促状況	無し	未収分約定入力済			

■ウイナ(UIC)からのエスカレーションデータ

活動ID	2085589-2144174
受付	UBA_G UIC_G
受付日時	2011-06-24 10:30
先方申出者氏名	
以給→a>案件	解約

UNIS修正依頼

住所	
----	--

受付センター連絡欄				対応部署報告記入欄			
グルメGyaO無料テキスト情報掲載							
依頼先	連絡事項	内容	申込事項	完了日	連絡事項/不可理由	作業担当者	ステータス
業務O (業務店)	●東証NO.01-201009-0742 ●受注と確定は同日に処理してください	●Mail : test@usen.com ●定休日 : 日曜日 ●営業時間: 10:00~22:00	//				作業待ち

スピーカー無料設置							
依頼先	連絡事項	内容	申込事項	完了日	連絡事項/不可理由	作業担当者	ステータス
支店	●東証NO.01-201009-0742 ●UNIS購買発注をして0円で登録をおこないます	●スピーカー種別: AV-635T(白) ●台数 : 1 ●アンプ : ●設置場所 :		2011 / 07 / 25	技術訪問にて対応	USEN 太郎	作業待ち 作業待ち 完了 不可

登録

作業対応後は、作業依頼画面に完了結果を入力してください。登録後、受付センターへ作業の完了報告されます。(自動でメールが送付されます)。

※今までのFAX報告は不要となります。

(注) 左記画面のように作業依頼が複数ある場合は、依頼先が自部門の作業に対して完了登録を行ってください。=他部門に対して依頼されている作業の登録は行えません。

(例) 事務センターへの作業依頼は、支店では入力できません。



業務店受付センター

↑
Eメール

5. 抑止運用に伴う作業依頼 & 作業完了後の受付センターへの完了報告

■入力欄(赤枠内)の説明

- 完了日 …… 作業日(=作業完了日)を入力してください。
- 連絡事項／不可理由 …… 受付センターへの連絡事項・作業が実行できなかった場合の不可理由を入力してください。
- 作業担当者 …… 作業の実施者(営業・技術)を入力してください。
- ステータス …… 作業の結果又は状況(作業待ち・完了・不可)を選択してください。

上記項目を入力後、登録ボタンを押下することで情報が保存されて、業務店受付センターへ結果が自動で報告されます。

(注)登録ボタン押下後、一度登録された情報は変更ができません。(※「作業待ち」で登録時は変更可能です。)

訂正する場合は、業務店受付センターへ連絡してください。

■作業依頼書

作業依頼書は依頼先の部署単位に作成され、画面左上部の印刷ボタンより印刷することも可能です。

技術稼動を要す作業依頼については、印刷して技術への作業依頼書として使用してください。

★作業依頼の補足事項★

- 抑止成功に伴う作業依頼は、作業依頼と合わせて抑止成功連絡も合わせて連絡されます。
⇒「抑止成功の交渉報告」と「抑止した際に発生する作業依頼」が合わさったメールが送付されます。
- 作業依頼は、抑止成功時以外にも発生します。**抑止失敗に伴い作業を要す場合は**、抑止失敗連絡とは**別に作業依頼の連絡**が行われます。
- 個人宅解約抑止運用に伴う作業依頼が送付されてくる**場合があります。業務店案件と同様に作業依頼メールから依頼内容を確認して、作業完了後は同様に完了登録を行ってください。
- 依頼先が「**事務センター**」の**作業依頼**は、事務センターで対応しますので**支店での対応は不要**です。
⇒事務センターへの作業依頼に対して、支店で入力を行うことはできません。
- 自部門に依頼されている作業依頼は、「**作業依頼一覧**」画面から処理することができます。(詳細は次ページに記載)

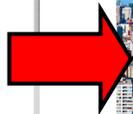
6. 作業依頼一覧画面

■業務内容

前頁に記載しました自部門(支店、プロ課、事務C)への作業依頼については、以下のURLからログイン後に「**作業依頼一覧画面**」にて確認することができます。(注)一覧に表示されるのは作業依頼のみです(二次抑止対応の連絡も表示されます)

一覧画面から個別案件の作業依頼画面を開き、確認と完了登録を行うことも可能です。

■作業依頼一覧画面のURL <http://majin.igus.jp/majin/f> ...> 営業本部サポートWEBからアクセスできます。



作業依頼検索

検索

顧客名	作業依頼名	作業依頼先	作業依頼ステータス	作業依頼日	作業完了日	作業完了者	依頼詳細
株式会社	スピーカー-無料設置	支店	作業待ち	2011-07-21			詳細
株式会社	チューナー-無料設置	支店	作業待ち	2011-07-21			詳細
株式会社	支店の対応対応	支店	作業待ち	21			詳細
(株)	支店の対応対応	支店	作業待ち	2011-07-19			詳細
スナック	支店の対応対応	支店	作業待ち	2011-07-15			詳細
	撤去(個人宅)	支店	作業待ち	2011-07-12			詳細
	サービス切替(個人宅)SP⇒MAB以外	支店	作業待ち	2011-07-11			詳細
	撤去(個人宅)	支店	作業待ち	2011-07-08			詳細
	撤去(個人宅)	支店	作業待ち	2011-07-08			詳細
株式会社	支店の対応対応	支店	作業待ち	2011-07-08			詳細
	撤去(個人宅)	支店	作業待ち	2011-07-08			詳細
スナック	支店の対応対応	支店	作業待ち	2011-07-07			詳細



自部門に依頼している内容が一覧で表示できる為、依頼内容の進捗管理が便利です。



6. 作業依頼一覧画面

[管轄支店案件一覧画面へ](#) [ログアウト](#)

作業依頼検索

■顧客CD ■作業依頼名

■ステータス ■作業依頼日 ~

■件数フィルター

作業依頼一覧

顧客名	作業依頼名	作業依頼先	作業依頼ステータス	作業依頼日	作業完了日	作業完了者	依頼詳細
██████████	撤去(個人宅)	███支店	作業待ち	2011-07-12			<input type="button" value="詳細"/>
██████████	撤去(個人宅)	███支店	作業待ち	2011-07-08			<input type="button" value="詳細"/>
██████████	撤去(個人宅)	███支店	作業待ち	2011-07-08			<input type="button" value="詳細"/>
██████████	撤去(個人宅)	███支店	作業待ち	2011-07-08			<input type="button" value="詳細"/>
██████████	撤去(個人宅)	███支店	作業待ち	2011-07-07			<input type="button" value="詳細"/>

■作業依頼画面の検索機能

作業依頼名 … 依頼内容により検索を行えます。「*」で検索したい文字を囲むことで曖昧検索を行えます。

(例)「*撤去*」で検索を行うと作業依頼名に「撤去」が含まれているものを検索します。

■管轄支店案件一覧画面

画面上部の「管轄支店案件一覧画面へ」ボタンを押下することで、画面が管轄支店案件一覧画面へ切り替わります。

※案件一覧画面へのボタンは、管轄支店のユーザーでログイン時のみ表示されます。

■詳細内容の確認

詳細ボタンを押下すると作業依頼画面が別画面が表示されて、詳細を確認することができます。

7. 案件一覧画面

■業務内容

業務店受付センターで抑止対応を行った案件を一覧で確認ができます。

一覧で表示された案件は、詳細ボタンを押下する事で報告書等の詳細情報を確認できます。

(注)

- ・業務店受付センターで抑止対応を行っていない案件については、Majinシステム内に情報が無い為、表示されません。
- ・案件一覧に表示されるのは、受付センターの抑止対応の結果が出た案件が表示されます。(抑止交渉中のものは表示されません)

[作業依頼一覧画面へ](#) [ログアウト](#)

案件検索

■顧客OD

■センター対応日

■センター対応結果 全て

■最終完了日

■最終完了結果 全て

■件数フィルター 50

案件一覧

管轄支店	顧客OD	顧客名	センター対応結果	センター対応日	最終完了結果	最終完了日	商材種別	詳細
支店			成功	2011-07-19	成功	2011-07-19	音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店		(株)	失敗	2011-07-19	失敗	2011-07-22	音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店			失敗		失敗	2011-07-22	音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店		有限公司	失敗	2011-07-15	失敗	2011-07-22	音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店		スナック	失敗	2011-07-15	失敗	2011-07-22	音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店		理容室	失敗	2011-07-15			音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店		スナック	成功	2011-07-14	成功	2011-07-14	音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店			失敗	2011-07-14			音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店		居酒屋	失敗	2011-07-14			グル>GyaO	<input type="button" value="詳細"/>
支店			失敗	2011-07-13			音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>
支店		株式会社	失敗	2011-07-12	成功	2011-07-13	音楽放送	<input type="button" value="詳細"/>

[ログアウト](#)

交渉経緯報告書

■顧客情報

加子名

住所

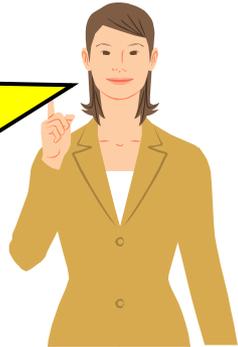
■契約抑止交渉結果：成功

顧客番号	20091010	新規発月日	20091010
加子名		その他	内務科
住所		地区	23
電話番号		電話番号	
支店		支店	

■LINE修正依頼

作業依頼一覧画面は、支店に依頼がされている案件(=対応するべきもの)が表示されますが、案件一覧画面は自支店の案件を全て確認することができます。

解約案件の管理とマネージメントに活用してください。



7. 案件一覧画面

[作業依頼一覧画面へ](#)
[ログアウト](#)

案件検索

■顧客CD

■センター対応結果

■最終完了結果

■件数フィルター

■センター対応日

~

■最終完了日

~

成功
失敗
対応中

[クリア](#) [検索](#)

案件一覧

管轄支店	顧客CD	顧客名	センター対応結果	センター対応日	最終完了結果	最終完了日	商材種別	詳細
支店			成功	2011-07-19	成功	2011-07-19	音楽放送	詳細
支店		(株)	失敗	2011-07-19	失敗	2011-07-22	音楽放送	詳細
支店			失敗	2011-07-15	失敗	2011-07-22	音楽放送	詳細
支店		有限会社	失敗	2011-07-15	失敗	2011-07-22	音楽放送	詳細
支店		スナック	失敗	2011-07-15	失敗	2011-07-22	音楽放送	詳細

■案件一覧画面の検索条件

センター対応結果／センター対応日 … 業務店受付センターの抑止対応の結果&対応日で検索を行うことができます。

最終完了結果／最終完了日 … 案件の抑止対応の最終ステータスです。

■案件一覧画面は支店ユーザーのみが使用できる画面です

案件一覧画面にて解約案件の一覧を確認できるのは、管轄支店のユーザーのみです。プロジェクト課や事務センターのユーザーは、使用できません。

■作業依頼一覧画面

画面上部の「作業依頼一覧画面へ」ボタンを押下することで、画面が作業依頼一覧画面へ切り替わります。

8. 解約撤回

■業務内容

1、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解約撤回の報告が必要となります。

2、解約撤回又は引き延ばしに至った経緯を、「[解約申請書閲覧画面](#)」に入力してください。

システムに入力することで解約撤回に至った経緯が、受付センターへ自動で報告されます。(FAX報告不要！)

■1、現地対応後、受付センターへの解約撤回報告

解約撤回・引き延ばしが出来ない場合は連絡の必要はありません。
予定とおり解約の実行がされます。

■解約撤回
解約撤回がある場合は連絡事項欄に撤回に至る内容を記入し解約撤回ボタンを押下してください。
※交渉中を適用する場合は再開月を必ず記入してください。

■解約引き延ばし
解約月が引き延ばしになった場合は連絡事項欄に引き延ばしに至る内容を記入し解約撤回ボタンを押下してください。
※最終請求月と解約月を必ず記入してください。業務店受付センターより解約申請書の再発行を行います。

<注意>
交渉が長引く場合は解約処理が予定とおり実行されますので一時保留などの対応は受付できません。
後日交渉がまとまった場合は新規計上してください。

業務店受付センターへの連絡事項

解約撤回

*本画面に帳票がうまく表示されない場合は、Adobe Readerのバージョンが9でない可能性があります。PDF閲覧ソフトをAdobe Reader 9にしてください。

△イントラサポートWEB
※リンクよりAdobe Reader 9をクリックしてください(USEN推奨アプリケーションは下方にあります)。

上記の方法でも改善しない方は、お手数ですが下記のリンク先から帳票を開いてください。

- ◆解約経緯報告書
- ◆解約届出書



解約撤回報告は、現地での対応が**成功時のみ**行ってください。

現地対応前・対応中・交渉失敗の場合、解約撤回の報告は必要ありません。

Eメール



業務店受付センター

■入力欄(赤枠内)の説明

○業務店受付センターへの連絡事項 … 解約撤回に至った現地での対応内容を詳細に記載してください。

上記項目を入力後、解約撤回ボタンを押下することで情報が保存されて、業務店受付センターへ結果が自動で報告されます。

(注)登録ボタン押下後、一度登録された情報は変更ができません。

訂正する場合は、次ページの追記連絡を参照してください。

8. 解約撤回

■2、解約撤回連絡後の追加報告 (= 追記連絡機能)

解約撤回・引き延ばしが出来ない場合は連絡の必要はありません。
予定とお解約の実行がされます。

■解約撤回
解約撤回がある場合は連絡事項欄に撤回に至る内容を記入し解約撤回ボタンを押下してください。
※交渉中を適用する場合は再開月を必ず記入してください。

■解約引き延ばし
解約月が引き延ばしになった場合は連絡事項欄に引き延ばしに至る内容を記入し解約撤回ボタンを押下してください。
※引き延ばし月と解約月を必ず記入してください。業務店受付センターより解約申請書の再発行を行います。

<注意>
交渉が長引く場合は解約処理が予定とお実行されますので一時保留などの対応は受付できません。
後日交渉がまとまった場合は新規計上してください。

業務店受付センターへの連絡事項
備考欄で行っているテストです！
以上

業務店受付センターへの追加連絡 (※ 解約撤回後に追加で連絡事項がある場合は以下のテキスト<連絡事項>に記入をします。)

<Majin君の船渠メール(解約撤回-追加報告)>
天啓ユーザ1さんから追加報告です。
解約撤回の連絡事項に変更はありませんが、
追加で申し込み事項がございます。
以下の記載内容にて、ご認識をよろしくお願い致します。

<連絡事項>

追記

*本画面に帳票がうまく表示されない場合は、Adobe Readerのバージョンが9でない可能性があります。pdf閲覧

赤枠内の追加連絡の内容が、メールの文面となりますので、<連絡事項>以下に追加連絡をする内容を記載してください。

Eメール



業務店受付センター



「業務店受付センターへの連絡事項」は一度登録すると入力することはできなくなります。万が一、追加で業務店受付センターに連絡するべきことがある場合は、**追記ボタン**の機能を利用して不足・補足事項を連絡します。

■追記ボタンの説明

赤枠内に追加連絡が必要な内容を記載して追記ボタンを押下してください。枠内の内容を文面として業務店受付センターへ自動でメールが送信されます。

(注) 追記欄に記入した内容は保存されません。