

【OTORAKU】ログイントラブル時のお客様対応フローチャート

社外秘
CONFIDENTIAL

**ログインできない！
ID/PASSが分からない！**

お客様に、
インフォメーションセンターへ
ご連絡して頂けますか？

★ 連絡を受けたインフォメーションセンターにて「ユーザーID/メールアドレス」を確認する
USEN MEMBERS管理画面で登録されている「ユーザーID/メールアドレス」を確認し、お客様へお伝えして下さい。
※「PASS」に関しては、最も重要なお客様情報となる為、USEN側でも、分からない仕組みになっています。

【インフォメーションセンター】
0120-117-440
<9:00~22:30 (年中無休)>

お客様は、
OTORAKUの「PASS」が
分かりますか？

お客様は、
OTORAKUの「ユーザーID」が
分かりますか？

★ 連絡を受けた営業・技術・総務が「ユーザーID/メールアドレス」を確認する
USEN MEMBERS管理画面で登録されている「ユーザーID/メールアドレス」を確認し、
お客様へお伝えして下さい。

<注意> 「PASS」に関しては、最も重要なお客様情報となる為、
USEN側でも、分からない仕組みになっています。

【USEN MEMBERS 管理画面】
⇒ <http://10.222.41.242/>

※管理画面の「ログインID-PASS」は、「Dragon」と同じです。
※社内ネットワーク外では見れません。
※④が空欄の場合は、お客様に初回登録を行う様お伝え下さい。

◆アカウント検索

①UNIS顧客CDを入力↓
顧客CD(完全一致) 0123456789 設定済名称(部分一致) _____ 電話番号(完全一致) _____ チェーンID(完全一致) _____
②OTORAKUに✓を入れる↑
利用可能サービス USEN CARD OTORAKU メールアドレス(完全一致) _____
UM%ID発行日 UM%ID失効日

③検索をクリック→ 検索 実行

④表示された「ID/メールアドレス」を確認↓

顧客CD	設定済名称	電話番号	ID/UM%ID	メールアドレス	UM%ID発行日	UM%ID失効日
0123456789	◯上■◯◯-99DD	03-1234-5678	ABS123	◯◯◯@gmail.com	016/10/05	

お客様へ、お伝えしたら…

お客様は、
OTORAKUの「ユーザーID」が
分かりますか？

お客様は、
「初回登録時のメールアドレス」が
分かりますか？

「初回登録時のメールアドレス」は、
今も使えますか？

★ お客様がメールアドレスの変更連絡をする
お客様に登録済みメールアドレスの
登録変更を行なって頂いて下さい。

【インフォメーションセンター】 **0120-117-440**
<9:00~22:30 (年中無休)>

変更出来たら…

「ユーザーID/PASS」が
正しく入力されていない
可能性が考えられます。
再度、正確に入力し、
ログインを試みて下さい。

ログインを試みて…

OTORAKUに
ログインできましたか？

★ お客様ご自身で「PASS」を再設定する
【USEN MEMBERS マイページ】 ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」から
PASSの再設定を行って頂いて下さい。 ※再設定は、「ユーザーID/登録済みメールアドレス」が必要です。
【USEN MEMBERS マイページ】 ⇒ <https://members.usen.com/>

再設定が終わったら…

**そのまま
お使いください。**

【OTORAKU】ログイン画面に、「ユーザーID/PASS」を正しく入力してください。

確認
したら…



基本的に、OTORAKUで使用している【ID・PASS】は、「USEN MEMBERS」で発行・管理されている【ID・PASS】を使っています。「USEN MEMBERS」には、複数のサービスが紐づき同じ【ID・PASS】で利用が出来る様になっています。

つまり、「USEN MEMBERS」の【ID・PASS】は、「OTORAKU」以外のサービスの【ID・PASS】でもあります。少し複雑に感じるかもしれませんが、1つの【ID・PASS】で複数のサービスが使えると理解していただく方が分かり易くなると思います。

USEN MEMBERS

様々なサービスで使う
共通ID/PASSを管理している

USEN
MEMBERS

ID・PASS



OTORAKU

同じ ID・PASS を使用



USEN CART

同じ ID・PASS を使用



REACH STOCK

同じ ID/PASS を使用



未来サービス

同じ ID/PASS を使用

