

USEN LTE

事務処理&業務マニュアル

Ver.2.4

2015年5月11日作成
2017年10月3日更新

営業サポート部
業務推進部

商品概要	2
USEN♪LTE商品ラインナップ	3
レンタルプランについて	4
USENレンタルキッティングセンターへの発注方法	5
契約品目一覧	7
UNIS登録	1 1
故障・紛失時の対応	1 5
業務店受付センターの解約抑止対応	1 9
未収督促～強制解約	2 6
2年満了時のレンタル端末無料交換	2 7
Q&A	2 8
問い合わせ先・参考資料	3 0
更新履歴	3 1

■ USEN♪LTEレンタルプランとは

- USEN♪LTEレンタルプランは、ソフトバンク社からUSENへ貸与されたiPad・iPadmini・304ZTをお客様に転レンタルするサービスです。
- 転レンタルするiPad・iPadmini・304ZTは、「**USENレンタルキッティング配送センター**」へ申込書を提出して注文します。外部倉庫で注文受理後、支店へ納品する転レンタル品が発送されます。
(注) 転レンタル品の為、購買在庫からの発注はありません
- USEN♪LTEレンタルだけの単品申込も可能です。
- BGMパック時、今までのUSEN♪LTEと異なりPlanA～Cというプランはありません。

【重要】販売プランの取扱い終了

販売用端末は在庫の枯渇により、**販売プランの取扱いは終了**しました。

USEN♪LTEは、「**レンタルプラン**」**端末のみの取扱い**となります。

販売プランは既存利用顧客のみの提供となり、**修理対応時も全てレンタルプランとの交換**となります。

■ 料金

BGMパックプラン・・・既存のUSEN♪LTEと同様にBGMとLTEの合算した料金を

「**USEN LTEパック利用料**」としてお客様にご請求します。

単品・・・LTEの料金のみを「**USEN LTE通信料**」としてお客様へご請求します。

ヒトサラパックプラン・・・LTEの料金は、ヒトサラの料金に上乗せして請求します。

※ヒトサラパックプランの販売は終了しております。

■USEN♪LTE商品ラインナップ

加入コース	BGM	通信端末	iPad	イニシャル費用 ※加入金額引きルール	月額利用料 (セット特価)	備考
(継続) USEN♪LTE PLAN A	標準 コース	GL06P LTE(月10G)	iPad mini Wi-Fi 16GB (無料販売)	加入金 ¥30,000 ※値引きルール変更無し	¥8,000	※イレギュラー条件は今期中販売継続 ※Pad mini以外はiPad端末代金から ¥30,000引き ※PLAN AのiPad miniは無償販売扱い
USEN♪LTE PLAN B			好きなiPad Wi-Fiタイプ (最大3万引き)	加入金 ¥30,000 +(iPad定価-¥30,000) ※値引きルール変更無し		
(★NEW) USEN♪LTE 端末レンタル プラン (BGMパック)	標準 コース	304ZT 4GLTE(月7G) ※端末レンタル対象	好きなiPad Wi-Fiタイプ (最大3万引き) 注：販売扱いです	加入金 ¥30,000 ※iPad mini進呈 (or 3万円値引き) 時の 加入金 3万未満は不可※	¥8,000	※iPad miniの場合は¥0販売 ※iPad mini以外はiPad端末代金から ¥30,000引き ※レンタル期間中の修理交換無料 ※レンタル端末(304ZT)は 解約時要返却
		iPad mini 3 セルラータイプ 16GB(シルバー) 4GLTE(月7G) ※端末レンタル対象		加入金 ¥30,000 加入金2万未満は不可※	¥8,500	※機種は16Gシルバー1色 ※レンタル期間中の修理交換無料 ※レンタル端末(iPadセルラー)は 解約時要返却
		iPad Air 2 セルラータイプ 16GB(シルバー) 4GLTE(月7G) ※端末レンタル対象		加入金 ¥30,000 加入金2万以下は不可※	¥9,000	
(★NEW) USEN♪LTE 端末レンタル プラン (単品)		SoftBank 304ZT 4GLTE(月7G)		事務手数料 ¥3,000 ※事務手数料値引き不可	¥4,196 NET ¥3,696	※端末は新品同等商品を出荷 ※レンタル期間中の修理交換無料 ※端末は解約時要返却
		iPad mini 3 セルラー 16GB(シルバー) 4GLTE(月7G)		事務手数料 ¥3,000 ※事務手数料値引き不可	¥5,500	※機種は16Gシルバー1色 ※端末は新品同等商品を出荷
		iPad Air 2 セルラー 16GB(シルバー) 4GLTE(月7G)		事務手数料 ¥3,000 ※事務手数料値引き不可	¥6,000	※レンタル期間中の修理交換無料 ※端末は解約時要返却

■ レンタルプランについて

1、器材の注文方法

レンタル品は発注は、「**USENレンタルキッティング配送センター**」へ依頼します。

~~従来の販売器材「GL06P」「GL10P」は、お客様への販売器材の為、購買在庫から注文します。~~

~~(注) 304ZTレンタルプランで提供するiPadについてはお客様
注文してください。~~

販売品の取り扱いは
終了となりました。

~~従来通り購買在庫から~~

2、契約品目と回線番号

転レンタル品の契約品目は、従来のUSEN♪LTEの品目と明確に区別する為に、契約品目名の先頭に

「**USEN LTE以外**」をつけております。契約品目のシリアルNo欄には従来と同様に端末の回線番号を登録してください。回線番号は、**ハイフン (-) なしの半角数字11桁の入力となります。**

回線番号はUSENレンタルキッティング配送センターから端末出荷と合わせて報告されます。

3、修理対応

故障により修理交換が必要な場合、UICから「**USENレンタルキッティング配送センター**」へ交換品の発送を依頼します。

配送センターは交換品と故障品回収用の梱包材をお客様へ送付します。

故障品は梱包材によりお客様から直接配送センターへ返却します。＝技術稼動はありません

4、転レンタル品の回収

お客様が解約時、従来の販売品はお客様の所有物の為、回収の必要はありませんが、**転レンタル品の回収は必須**となります。

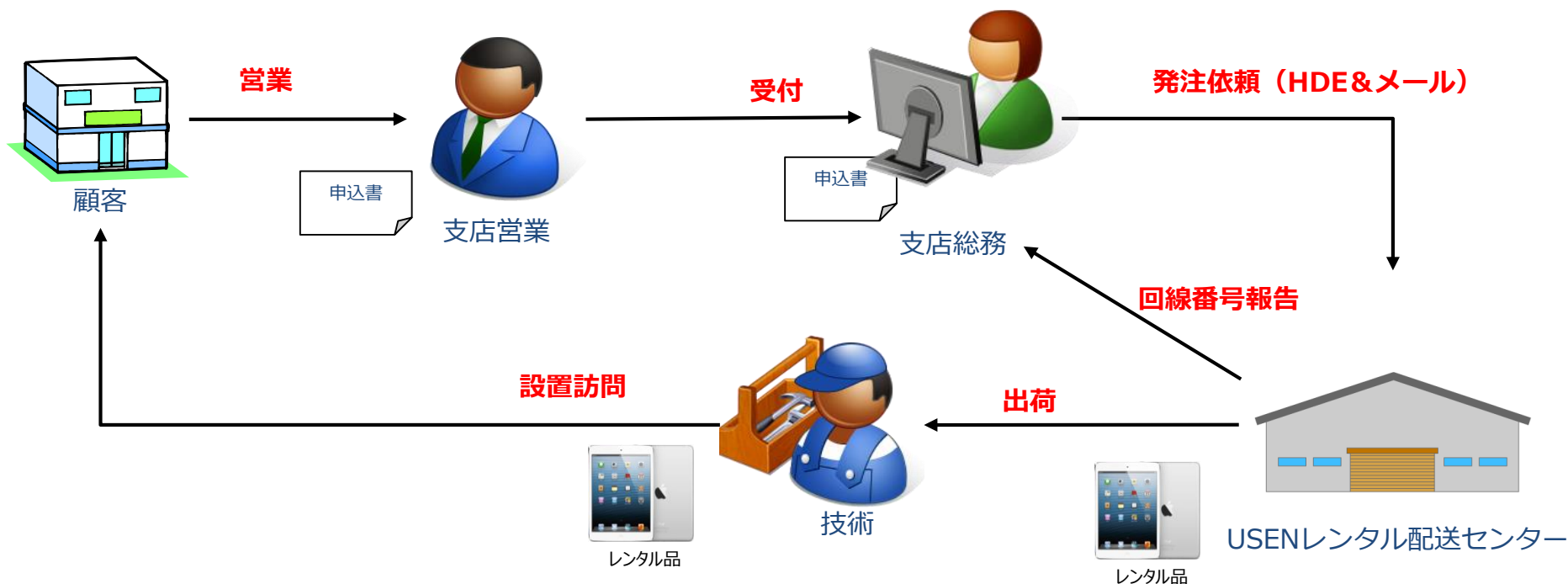
転レンタル品の回収は、業務店受付センターで解約確定後、受付センターから「**USENレンタルキッティング配送センター**」へ梱包材の発送を依頼します。

梱包材によりお客様から直接配送センターへ返却します。

■USENレンタルキッティングセンターへの発注方法

端末の発注は、「**USENレンタルキッティング配送センター**」へ加入申込書をPDFにして、ファイル転送システム「**HDE**」を使用して管轄支店から依頼をしてください

※2016年10月より社内ツールが、「eTransporter」から「HDE」に変更となりました



旧ツール「eTransporter」から「HDE」への変更

社内告知：<https://intra.usengroup.com/wp/?p=5715>

2016年10月に社内のファイル転送ツールが「HDE」に変更となりました。

HDEを使用してファイル（申込書）をアップロード後、ご自身のメールクライアントから相手にURL付きメールを送る形式になります。

URL：<https://upload.hdedrive.com/ui/usen.co.jp>

◆作業手順

①HDEを
起動

②ファイルア
ップロード

③アップロー
ド実行

④URL・パス
ワード発行

⑤レンタルセ
ンターへ
メール

⑥パスワード
メール送信

<レンタルセンターへのメール内容>

件名：**USEN♪LTEレンタルプラン出荷依頼**

宛先：**ktg-tech@itownjapan.co.jp**

本文：

USENレンタルキッティング配送センター ご担当者様

USEN〇〇支店) XXです。

USEN♪LTEレンタルプランの出荷依頼となります。

申込書は、以下のURLからダウンロードしてください:

<<https://upload.hdedrive.com/ui/usen.co.jp/dl/XX>>

よろしくお願いします。

HDEから払い出された、DL先URLをメール本文にコピーしてください。

URL送信後、続けてDLするためのパスワードを、別メールで送信してください。（宛先は同じです。）

◆USEN♪LTE レンタルプラン BGMパック品目

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
9601791	USEN LTEレンタル iPadAir(BGMパック)	USEN LTEパック利用料	BGMパックプランのイニシャル（加入金）とランニング売上を登録します
9601801	USEN LTEレンタル iPadmini(BGMパック)	USEN LTEパック利用料	
9601921	USEN LTEレンタル 304ZT(BGMパック)	USEN LTEパック利用料	
9720010	USEN LTEレンタル 601HW(BGMパック)	USEN LTEパック利用料	

◆USEN♪LTE レンタルプラン 単品品目

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
9601790	USEN LTEレンタル iPadAir(単品)	USEN LTE通信料	単品レンタルプランのイニシャル（加入金）とランニング売上を登録する
9601800	USEN LTEレンタル iPadmini(単品)	USEN LTE通信料	
9601920	USEN LTEレンタル 304ZT(単品)	USEN LTE通信料	
9720011	USEN LTEレンタル 601HW(単品)	USEN LTE通信料	

・USEN♪LTEレンタルプランの加入金と月額料は、上記品目のイニシャル（加入金）とランニングに売上を登録します。

・BGMチューナー品目の料金は0円で登録します。

※イニシャル/ランニングを別で請求する場合イニシャル用に別明細を作成してください。

「Z100158 USEN LTE加入金」

・レンタルプラン品目のシリアルNo欄には、**センターから端末出荷時に報告される回線番号を登録**してください。

・上記のレンタル器材品目以外のUSEN♪LTEに関する契約品目は、従来の契約品目を使用してください。

（例）処理後明細、修理事務手数料、違約金、解約事務手数料等

◆ その他・事務手数料関連品目

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
Z100153	USEN LTE お任せ初期設定サポート		お任せ初期設定サポートの売上品目
Z100158	USEN LTE加入金		LTEの加入金（＝イニシャル）を別請求する時に計上する品目
Z100154	USEN LTE 修理事務手数料		LTE端末の有償修理、SIM再発行時に計上する修理事務手数料
Z200500	処理後入金 (USEN LTEパック利用料)	USEN LTEパック利用料	BGM+LTEパック利用料の処理後品目
Z200495	処理後入金 (USEN LTE利用料)	USEN LTE利用料	LTE利用料の処理後品目
Z100156	USEN LTE 違約金		2年未満の途中解約時、残月数分の月額料の違約金（非課税）
Z100118	処理後入金 (USEN LTE違約金)		違約金品目の処理後
Z100157	USEN LTE 解約事務手数料		2年未満の途中解約時に発生する解約手数料10000円
Z100119	処理後入金 (LTE解約事務手数料)		解約事務手数料品目の処理後
9803190	A C 0 2 - M U - K		305ZT用のACアダプター

■ 契約品目一覧（販売品目 取扱い終了）

◆ 販売品のUSEN♪LTE端末品目 … 既存顧客のみUNIS登録

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
9802011	GL-06P (USEN LTE PlanA)	USEN LTE利用料	PlanAのイニシャル（加入金）とランニング売上を登録する
9802013	GL-06P (USEN LTE PlanB)	USEN LTE利用料	PlanBのランニング売上を登録する
9802010	GL-06P (USEN LTE PlanC)	USEN LTE利用料	PlanCのイニシャル（加入金）とランニング売上を登録する
9802451	GL-10P 白 (USEN LTE PlanA)	USEN LTE利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9802452	GL-10P 白(USEN LTE PlanB)	USEN LTE利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9802453	GL-10P 白(USEN LTE PlanC)	USEN LTE利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9802461	GL-10P 赤(USEN LTE PlanA)	USEN LTE利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9802462	GL-10P 赤(USEN LTE PlanB)	USEN LTE利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9802463	GL-10P 赤(USEN LTE PlanC)	USEN LTE利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9803181	305ZT(USEN LTE PlanA)	USEN LTE利用料	2015年4月にリリースされた新端末の品目
9803182	305ZT(USEN LTE PlanB)	USEN LTE利用料	2015年4月にリリースされた新端末の品目

■ 契約品目一覧（販売品目 取扱い終了）

◆ 販売品のLTE単品端末品目 … 既存顧客のみUNIS登録

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
9802012	GL-06P (EM LTE端末)	LTEサービス利用料	LTEサービスのみの売上を計上する単品品目
9802450	GL-10P 白 (EM LTE端末)	LTEサービス利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9802460	GL-10P 赤 (EM LTE端末)	LTEサービス利用料	2014年5月にリリースされた新端末の品目、2015年3月で欠品
9803180	305ZT(EM LTE端末)	LTEサービス利用料	2015年4月にリリースされた新端末の品目
Z200497	処理後入金 (LTEサービス利用料)	LTEサービス利用料	LTEサービスの処理後品目

USEN♪LTEをUNISで管理する際の重要なポイントを、以下に記載します。

同一契約下に設置するBGM（チューナー、アンテナ、金具等）とUSEN♪LTE（LTE端末、タブレット、お任せ初期設定費等）の契約明細を作成してください。

加入金と月額料は、LTE端末品目に登録してください。BGMとLTEのセット料金として売上は、「USEN LTE加入金」と「USEN LTE利用料」で管理します。（注）BGMのチューナー明細は0円で登録します。

施工完了後、確定処理を行う際にLTE端末品目のシリアルNo欄に、顧客が使用するLTEの回線番号を入力してから確定してください。回線番号は、ハイフン（-）なしの半角数字11桁の入力となります。回線番号は、レンタルセンターから端末出荷報告時に連絡されます。

USEN♪LTEの売上は、サービス処理は出来ません。
（注）LTEの利用料に対する支払い原価は毎月発生する為、サービス処理は出来ません

契約期間満了前の中途解約時には、解約事務手数料と違約金（満了月までの残月分×月額料）が発生します。UNISに登録して請求を行います。
（注）未収運用により強制解約時、中途解約の場合は上記の料金は債権委託されません。

すでにBGMを利用している既存店が、USEN ♪LTEへの変更の契約を受けた場合は、**BGMをALLMIX（又は440）にコース変更し、「USEN LTE利用料」へ売上を変更**します。

（例）SPのSINGLEMIXを月額4500円で利用中のお客様に対して、USEN ♪LTEへの契約変更を結んだ。7月分からUSEN ♪LTE利用料として月額料が8000円~となる。

・UNIS登録

【手順1】

- ・既存のBGM契約下に、USEN ♪LTE品目を作成し、申込書に記載されているイニシャルとランニングを計上してください。（上記例の場合は、RUN8000円）
- ・明細の開始年月は、USEN ♪LTEの課金開始月を設定。
- ・契約種類は、増設の場合＝「11-99 増設 その他」を使用してください。

【手順2】

- ・LTE端末を納品後、手順1で作成したLTE明細を確定してください。

【手順3】

- ・BGMのコース変更処理を行ってください。（上記例の場合は、SINGLE⇒ALLへのコース変更）
（注）**変更後のBGMの契約明細のランニングは、0円で登録**してください。

※ALLMIXを利用中のお客様がUSEN ♪LTEへ変更される場合、手順3のALLMIXへのコース変更は不要です。代わりに単価変更処理で、BGM（ALLMIX）明細のランニング金額を0円に変更してください。

【重要】

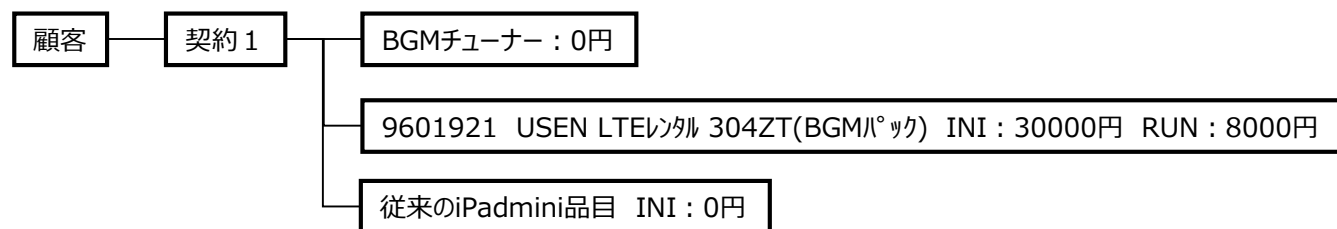
USEN ♪LTEは、**BGM（ALLMIX／440）とLTEサービスを合わせたパッケージサービス**です。
USEN ♪LTEへ変更後のランニング売上は、「USEN LTE利用料」として管理します。よって、BGMの契約明細のランニング料金は0円に変更し、BGMをALLMIX（又は440）へコース変更の処理を行います。

<USEN♪LTEレンタル（iPadAir） + BGMパック時>



- ・USEN♪LTEは、BGMとLTEサービスのパッケージサービスです。**BGM（チューナー）とLTEに関する契約明細を、同契約内に登録**します。
- ・契約種類は、併設するBGMの契約種類を使用してください。
SPの場合＝「01-61 新設 SOUND PLANET」 SP-iの場合＝「01-G0 新設 SOUND PLANET-i」
- ・イニシャルとランニングは、USEN♪LTEの契約明細に登録してください。**BGMのチューナー明細は0円で登録**してください。
- ・**LTE品目のシリアルNoは、レンタルセンターから報告される回線番号（ーなし）を入力してください。**

<USEN♪LTEレンタル（304ZT） + BGMパック + iPadmini進呈時>



- ・304ZT契約時に提供する「iPad」品目は、器材用のiPad品目を登録してください。
（注）USEN♪LTEレンタルプラン用のiPad品目は使用しないようにしてください。
- ・ipad品目のシリアルNoは、**作業日報のiPadシリアルNoを契約明細のシリアルNoに登録**を行ってください。

<USEN♪LTEレンタル 単品時>

顧客	契約 1	9601790 USEN LTEレンタル iPadAir(単品) INI : 30000円 RUN : 6000円
----	------	---

(増設) USEN♪LTEを利用しているが、LTE端末のみもう一台追加で欲しい

(単品販売) BGMはいらないので、LTEサービスのみ申込みたい

これらの場合、BGMが紐つかないLTEサービスのみの「単品」品目を使用して、UNISに売上登録を行ってください。

【重要】

LTEサービスのみの売上については、BGMの料金を含まない為、売上管理上もBGM(=USEN) の記載を除外（売上を切り分け）し、「LTEサービス利用料」を、BB事業として扱います。

よって、単品販売又はLTEのみの増設時には、上記のLTE端末単品の明細を登録してください。

※USEN♪LTEは、BGMとLTEサービスを合わせたパッケージサービスです。料金内にBGMの売上が含まれる為、ランニング売上の「USEN LTE利用料」は、放送事業として扱います。

- ・契約種類は、増設の場合＝「11-99 増設 その他」 単品申込の場合＝「01-99 新設 その他」を使用してください。
- ・上記のLTE単品申込時の端末品目の登録内容は、前頁の明細登録と同じです。

■故障・紛失時の対応

2016年2月よりUSEN♪LTEの修理・紛失時の端末交換は、レンタル品への交換に変更となります。

【重要】販売品のお客様も全てレンタル品への交換対応となります。

＜従来スキーム＞

買取端末故障

新古品購入
SIM差し替え



【改善前】

- ①買取端末であるGL06PとGL10Pの新古品の在庫が長期欠品しておりクレームとなっている
- ②修理対応ができず技術や営業の足かせとなっている
- ③デモ機の貸し出し期間が長く、他現場で使えない
- ④お客様の満足度も低く解約の理由にもなっている

＜変更後スキーム＞

買取端末故障

SIMごとレンタル
契約に変更



【改善後】

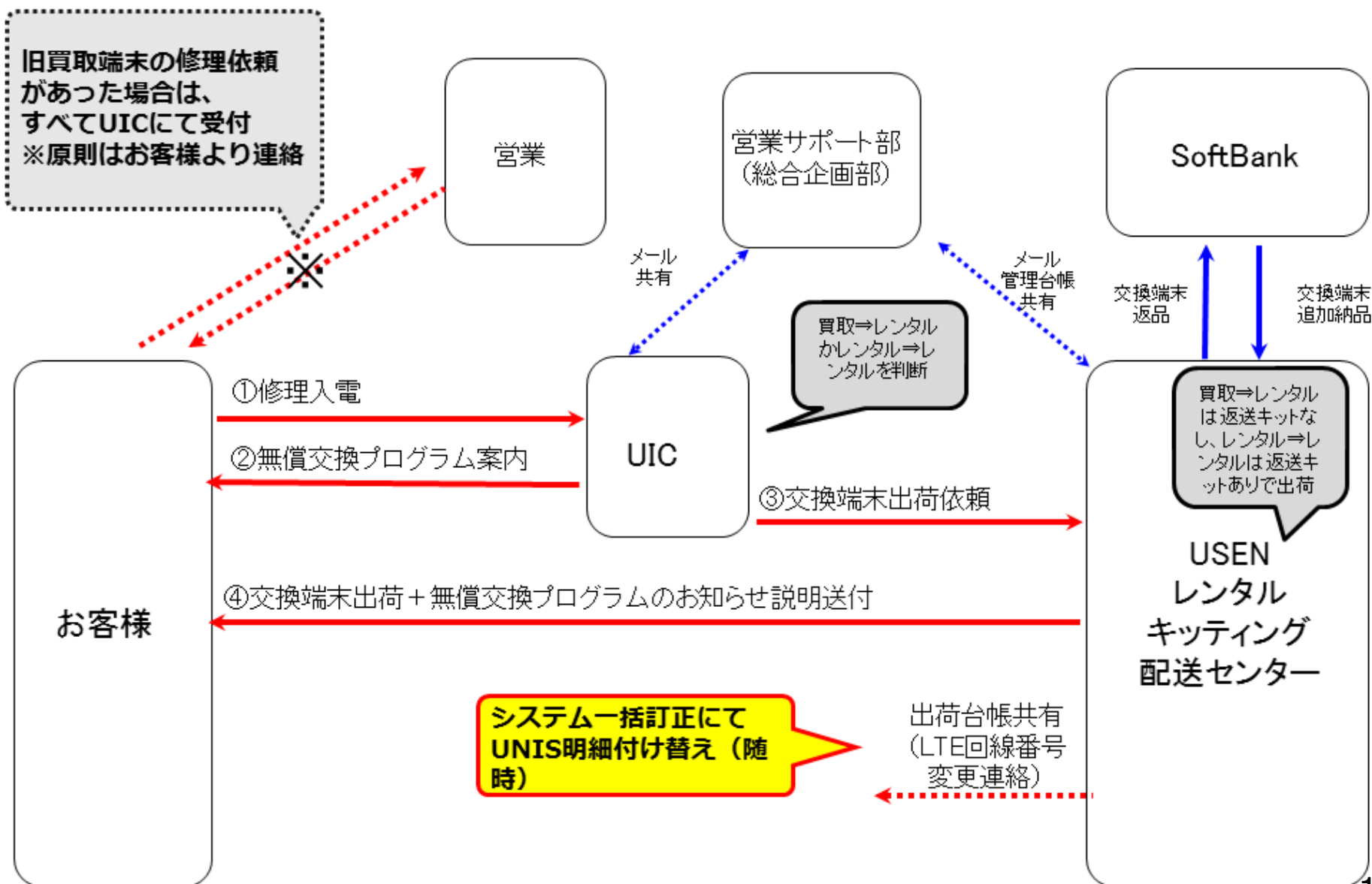
- ①買取端末であるGL06PとGL10P故障時の新古品対応をやめ、レンタル端末304ZTを発送しレンタル契約にする。
- ②交換後はレンタルのため代替品が無償
- ③UIC経由のため技術、営業の稼働なし
- ④スピーディな対応（依頼日の翌日発送）により顧客満足度も向上
- ⑤デモ機貸し出し期間も短縮

【重要】

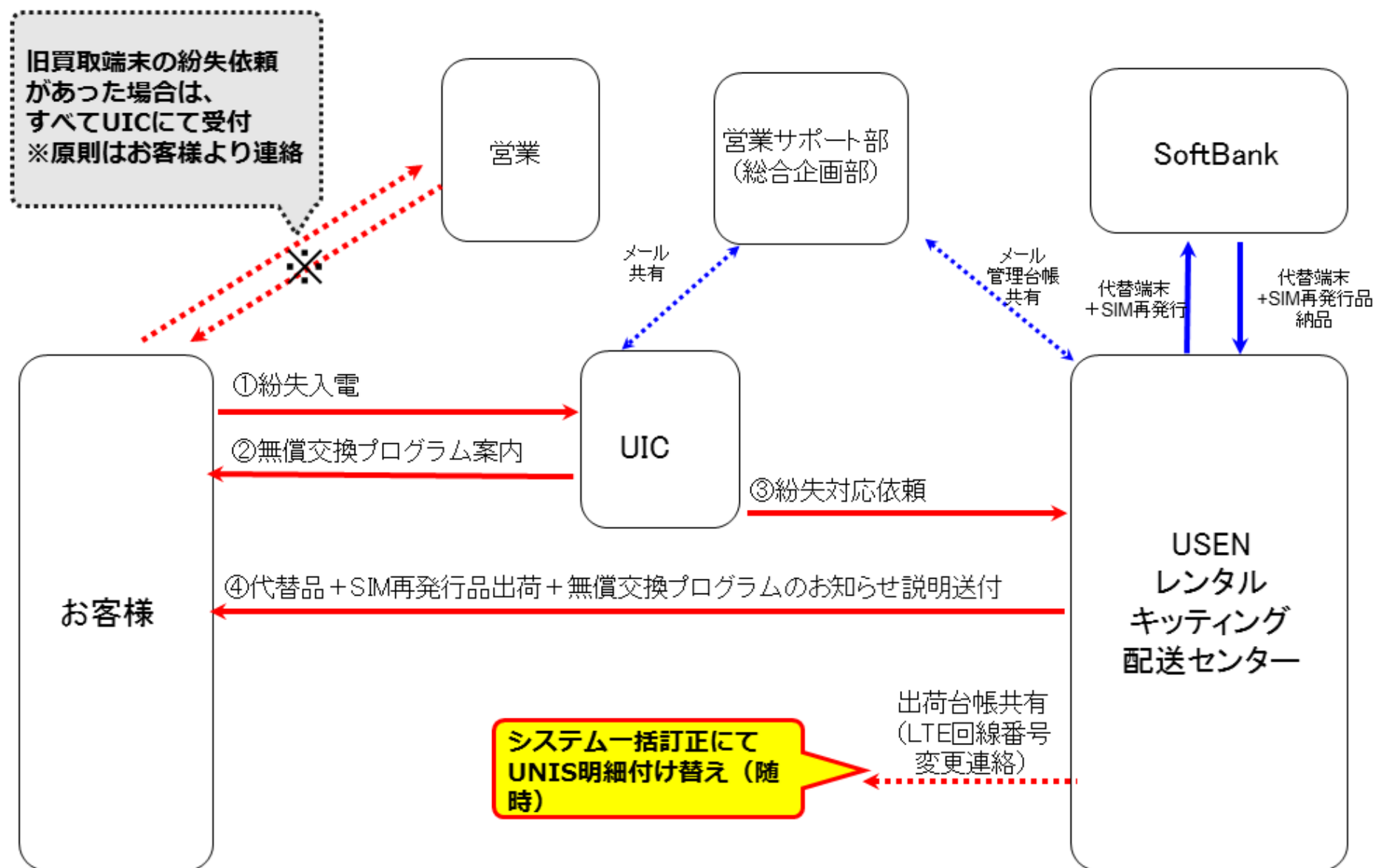
- ・修理フローの変更により、支店技術の修理訪問はなくなります。
- ・交換に伴うUNIS処理は、月次一括訂正で契約明細を交換処理します。

⇒支店での対応が不要となります！

端末故障時のレンタル端末への無償交換スキームについて



端末紛失時のレンタル端末への無償交換スキームについて



■【 APPENDIX 】 ipad故障問合せ時の対応

お客様からipadの故障に関する問合せを受けた場合、USENでは、ipadの修理対応は出来ません。
お客様自身が、Appleストア（サポート）や修理業者へ直接ご依頼頂きます。

ただし、USEN♪LTEレンタルプランとして貸与しているiPadについては、前述の修理交換フローにより無料交換が可能です。

【故障受付時の対応】

◆UIC入電時・・・お客様自身でAppleサポートへご連絡頂く旨を案内します。

※強いクレームがある場合のみ対応を支店へエスカします。

◆支店（営業）受付時・・・USENでは対応できない旨をご説明の上、Appleサポートか修理対応業者を案内してください。

【各問い合わせ先】

■ iPadサポートURL

<http://www.apple.com/jp/support/ipad/>

■ Appleサポートへのお問い合わせ

http://support.apple.com/kb/HE57?viewlocale=ja_JP

TEL : 0120-27753-5

■ iPad修理取扱い先のご案内

● グローバルソリューションサービス株式会社 クイックガレージ

http://www.gssltd.co.jp/individual/country/qg_tokyo.html

TEL : 0120-956-032

LTEの解約対応は、業務店受付センターが対応します。
契約期間（2年間）満了前の解約は、原則受付ません。
契約期間満了前の解約を受付場合、残額を違約金として請求します。

1、LTEの解約は全て業務店受付センターへ依頼してください。

USEN♪LTEの解約対応は、BGMと同様に業務店受付センターにて対応致します。
管轄支店で解約を受付場合、Dragonの解約対応依頼を使用して業務店受付センターへ依頼してください。
（注）管轄支店で解約対応すると直受として判断します。

2、受付センターは柔軟にお客様と対応します

通信帯域や通信料の制限によるクレームや当社起因によりお客様が解約を申しでて来た場合も、支店では対応せずに受付センターへ連絡してください。受付センターが柔軟に対応を致します。

3、LTE回線の施錠申請は本社部署にて対応します

毎月20日頃、LTEの解約情報を本社部門にて確認してU-NEXT（ワイモバイル）社へ、LTE回線の施錠申請を行います。
管轄支店では受付センターから発行される解約申請書に基づき、UNIS解約（予定）処理を忘れずに行ってください。

4、USEN♪LTE→LTE単品へ変更による継続

LTEの契約期間2年間を遵守する為に、BGMとLTEを切り離してLTE単品契約に変更して利用を継続させて抑止を行います。

（例）経営者変更による解約で、旧経営者にLTEのみ継続使用させる

■ 業務店受付センターの解約抑止対応

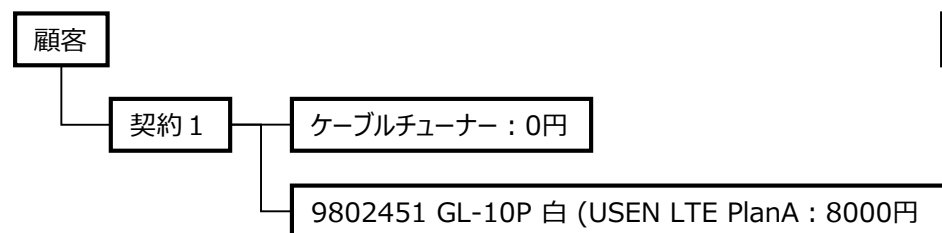
USEN♪LTEとLTE単品は、大前提契約期間満了前の解約を業務店受付センターは受け付けません。
BGMの解約は受付けても、LTEは契約期間満了までご利用頂けるように抑止交渉を行います。
業務店受付センターでLTEの解約抑止対応時、交渉結果に応じた各ケースとそれに伴うUNIS処理をまとめます。

ケース① USEN♪LTE不要解約のお客様をLTE単品へプランダウンして抑止（※BGMは解約）
（例）USEN♪LTEご利用のお客様が不要解約を10月に受付、BGMは11月最終課金で解約となるが、
LTEは12月からLTE単品として継続して利用で抑止

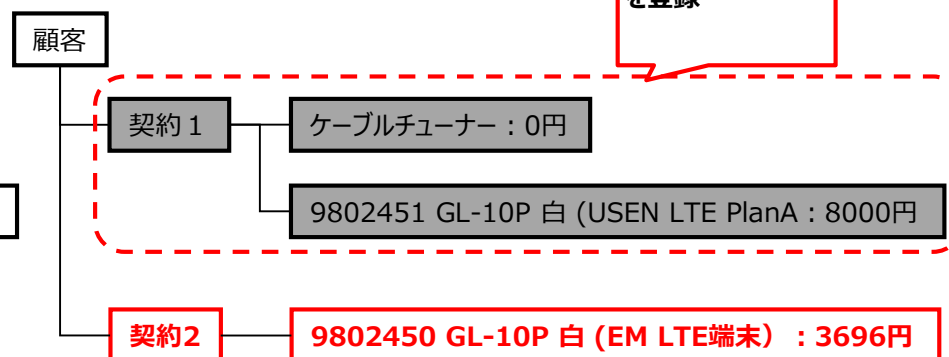
＜事務処理内容＞

- ①USEN♪LTEの契約からLTE単品のみの契約に切り分ける為、**別契約を12月集金開始年月で作成しLTE単品の契約明細を元契約と同じシリアルNo（＝回線番号）で確定**します。
※明細の**契約担当者は**、抑止対応した**受付センターの担当者**で登録してください。
- ②元契約に対して12月1日の解約予定を登録します（＝12月解約で落とします。）

◆ 処理前



◆ 処理後



■ 業務店受付センターの解約抑止対応

【重要】

同契約下で契約明細の終了年月を入力しての登録にすると、終了年月よりも前にSPのスクランブルまたはSP- i のマルチキャストが施錠されてしまうことがあるため、上記条件に該当する解約処理が発生した場合は必ず契約画面を分けて登録し直すように処理して下さい。

(例) USEN ♪LTEご利用のお客様が8月に解約申請を受付て、USEN ♪LTE = 9月最終課金、10月～LTE単品への変更により抑止した場合

【BGM解約受付前】

【BGMのみ解約決定後】

契約照会

処理(A) 編集(E) 問合せ(Q) 移動(G) フォルダ(F) 照会画面へ(S) ヘルプ(H)

顧客 確定 契約種類 99 00 その他 確定

顧客番号 134500144 BGMのみ解約時のUNIS処理 オープン(U)

契約

番号	請求先	支払方法	ステータス
1	BGMのみ解約時のUNIS処理	振込	確定
2	BGMのみ解約時のUNIS処理	振込	確定

納品書発行(P) 領収証発行(R) 複写(C) 新規(N) オープン(O)

契約明細

番号	契約品目	INI合計(税込)	RUN合計(税込)	シリアルNO	ステータス	BB採
1	CS-T4(SOUND PLANET) 中古リ	0	0	T34ABE965	確定	
2	GL-06P (USEN LTE PlanB) USE	32,400	8,640	080-7208-9999	確定	
3	iPad Air 16GB シルバ	31,104	0	DMRMFC1DFK1	確定	

新規(I) オープン(O)

解約予定登録

処理(A) 編集(E) 問合せ(Q) 移動(G) フォルダ(F) 照会画面へ(S) ヘルプ(H)

解約予定登録

顧客番号 134500144 BGMのみ解約時のUNIS処理

契約番号 1 (顧客解約時は0を入力)

予定登録日 2014/07/28

解約予定日 2014/10/01 解約事由 07 00 不要・使用せず

解約備考

顧客備考

ステッカー回収日 回収担当者

契約備考

契約別備考

解約工事区分 解約工事業者

設備引上日 チューナ未引上げ理由

断線処理日

解約区分 0 未解約

解約結果

新規(I) 登録(U)

【手順1】

契約2番へLTE単品明細の売上計上&開始年月10月で確定。(契約種類2-10-99: 取替-その他)

【手順2】

受付センターから連絡のあったBGMの解約予定月を、契約1番の解約予定として登録。

契約照会

処理(A) 編集(E) 問合せ(Q) 移動(G) フォルダ(F) 照会画面へ(S) ヘルプ(H)

顧客 確定 契約種類 99 00 その他 確定

顧客番号 134500144 BGMのみ解約時のUNIS処理 オープン(U)

契約

番号	請求先	支払方法	ステータス
1	BGMのみ解約時のUNIS処理	振込	確定
2	BGMのみ解約時のUNIS処理	振込	確定

納品書発行(P) 領収証発行(R) 複写(C) 新規(N) オープン(O)

契約明細

番号	契約品目	INI合計(税込)	RUN合計(税込)	シリアルNO	ステータス	BB採
1	GL-06P (EM LTE端末) LTEサ	3,991	080-7208-9999	確定		
2	CS-T4(SOUND PLANET) 中古リ	0	0	T34ABE965	確定	
3	iPad Air 16GB シルバ	31,104	0	DMRMFC1DFK1	確定	

新規(I) オープン(O)

ケース② 閉店解約により同一経営者の他店舗にLTEを移す場合

(例) USEN♪LTEご利用のお客様(A店)が11月最終課金で閉店となる。

オーナーが複数店舗を経営しており別のBGM加入顧客(B店)で12月分からLTE単品で継続使用

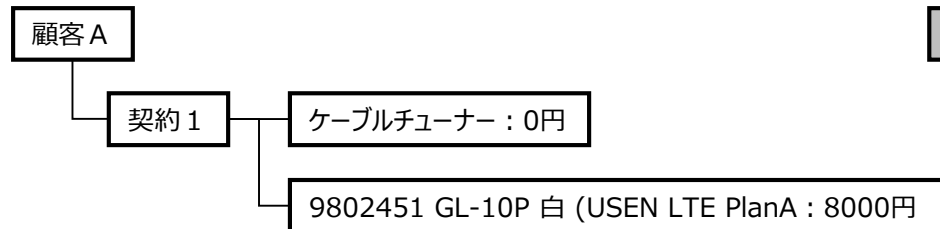
<事務処理内容>

①閉店する顧客に12月1日の解約予定を解約事由「閉店」で登録します(=12月解約で顧客を解約)

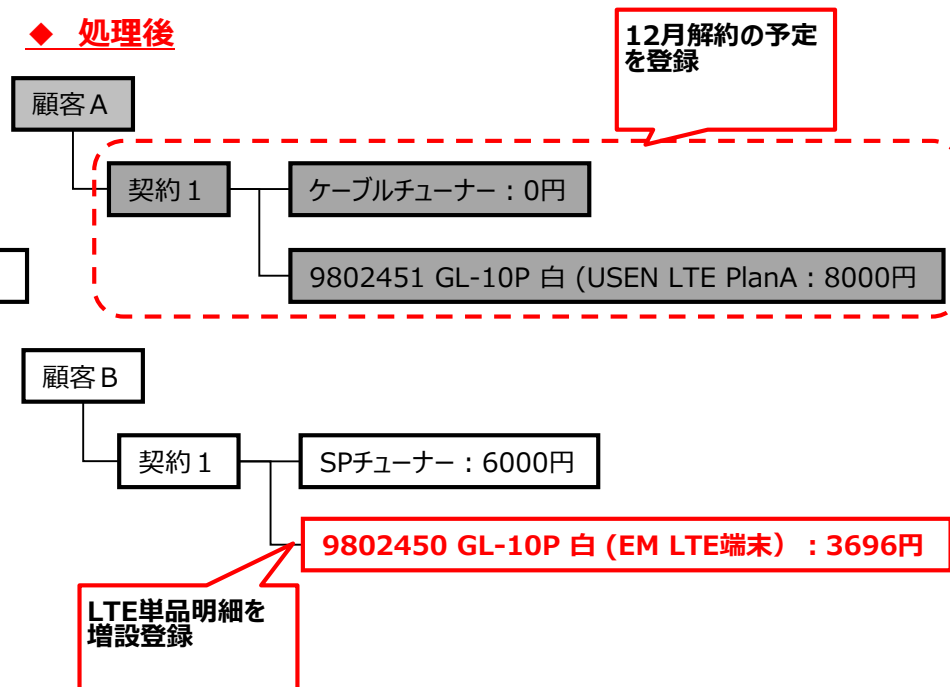
②LTEを移動する**別顧客以下にLTE単品明細を同じシリアルNo(=回線番号)で増設登録**します。

※明細の**契約担当者は、抑止対応した受付センターの担当者**で登録してください。

◆ 処理前



◆ 処理後



■ 業務店受付センターの解約抑止対応

ケース③ 閉店解約によりLTEのみオーナー個人が自宅で使用（※BGMは解約）

（例）USEN♪LTEご利用のお客様が11月最終課金で閉店となる。LTEは単品契約に変更してオーナーが自宅で継続して使用

<事務処理内容>

- ①USEN♪LTEの契約からLTE単品のみの契約に切り分ける為、**別契約を12月集金開始年月で作成しLTE単品の契約明細を元契約と同じシリアルNo（＝回線番号）で確定**します。

※明細の**契約担当者は**、抑止対応した**受付センターの担当者**で登録してください。

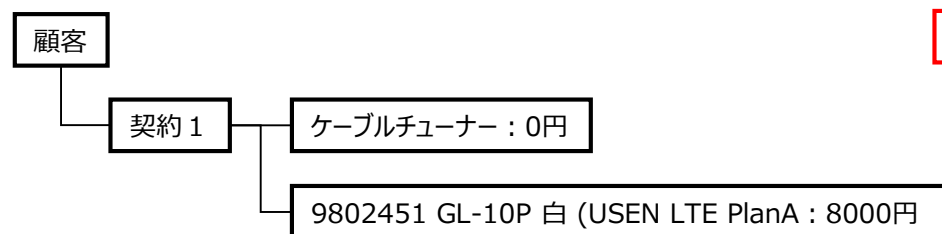
- ②元契約に対して12月1日の解約予定を登録します（＝12月解約で落とします。）

【以下、店舗閉店後】

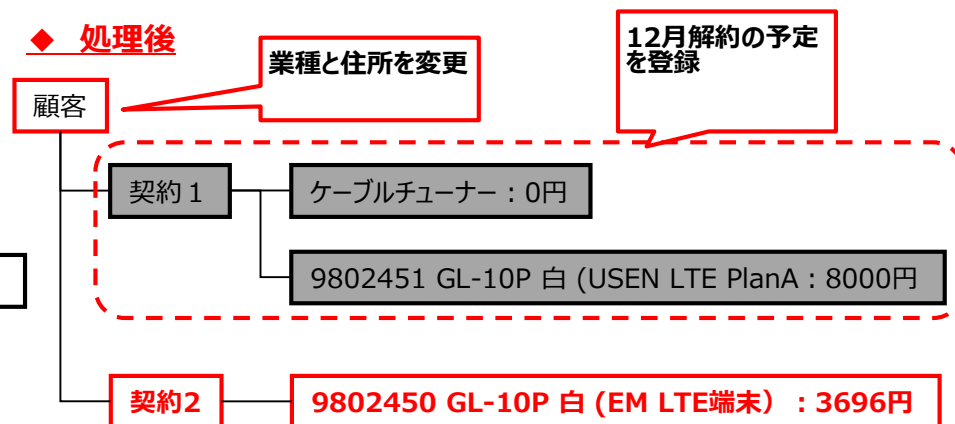
- ③顧客の設置場所名と住所をオーナー宅の名称に変更し、業種を「001698 一般事務所A」に変更してください。

（注）閉店する店舗とオーナー宅の住所の管轄支店が異なる場合、閉店（解約）後に移設処理をしてください。

◆ 処理前



◆ 処理後



ケース④ 経営者変更によりLTEのみ継続使用する（※BGMは新契約者が使用）

（例）USEN♪LTEご利用のお客様が11月最終課金で経営者変更となる。BGMは新経営者、LTEは旧経営者がLTE単品契約として継続使用する。

※LTEを新経営者へ引き継ぐ事は約款上NGとなっており、旧経営者が使用を継続します。

＜事務処理内容＞

- ①USEN♪LTEの契約からLTE単品のみの契約に切り分ける為、**別契約を**12月集金開始年月で**作成しLTE単品の契約明細を元契約と同じシリアルNo（＝回線番号）で確定**します。

※明細の**契約担当者は**、抑止対応した**受付センターの担当者**で登録してください。

- ②元契約に対して12月1日の解約予定を登録します（＝12月解約で落とします。）

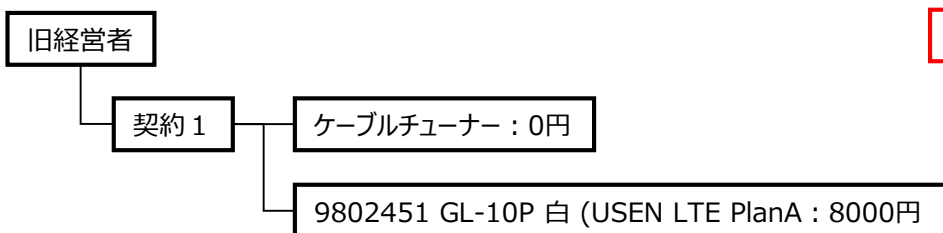
- ③BGMは、新経営者の情報で新規顧客登録してください。

【以下、経営者変更後】

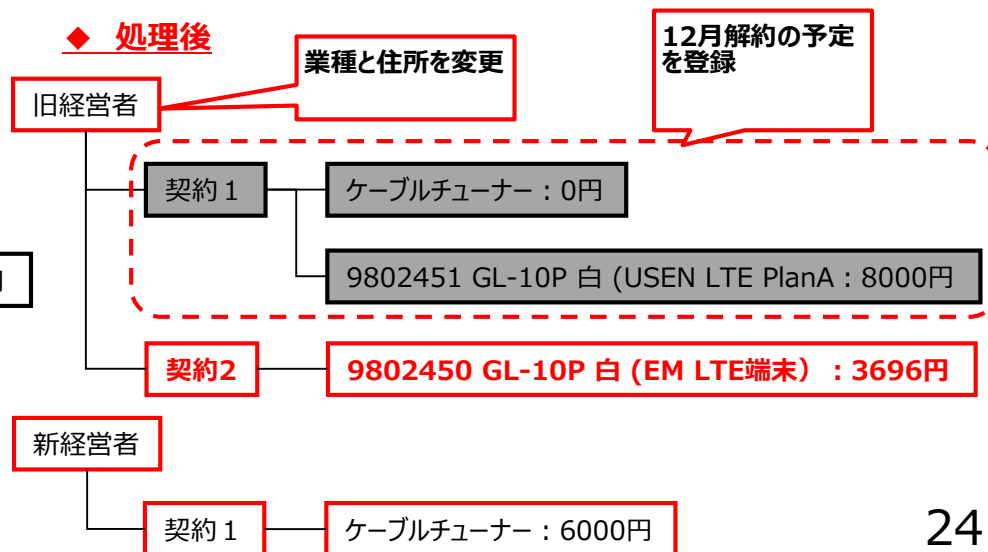
- ④顧客の設置場所名と住所をオーナー宅の名称に変更し、業種を「001698 一般事務所A」に変更してください。

（注）旧経営者の住所の管轄支店が異なる場合、USEN♪LTEの契約が解約後に移設処理をしてください。

◆ 処理前



◆ 処理後



ケース⑤ 契約期間満了前の解約を受付時

(例) USEN♪LTEご利用のお客様が11月最終課金で、解約事務手数料と違約金の支払いに了承し解約となる

<事務処理内容>

①USEN♪LTEの同契約下**に解約事務手数料と違約金明細**を受付センターが発行した解約申請書を元に計上してください。

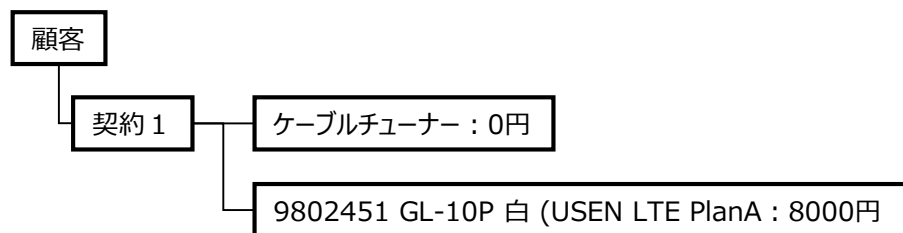
解約事務手数料：**Z100157 USEN LTE 解約事務手数料**

違約金：**Z100156 USEN LTE 違約金**

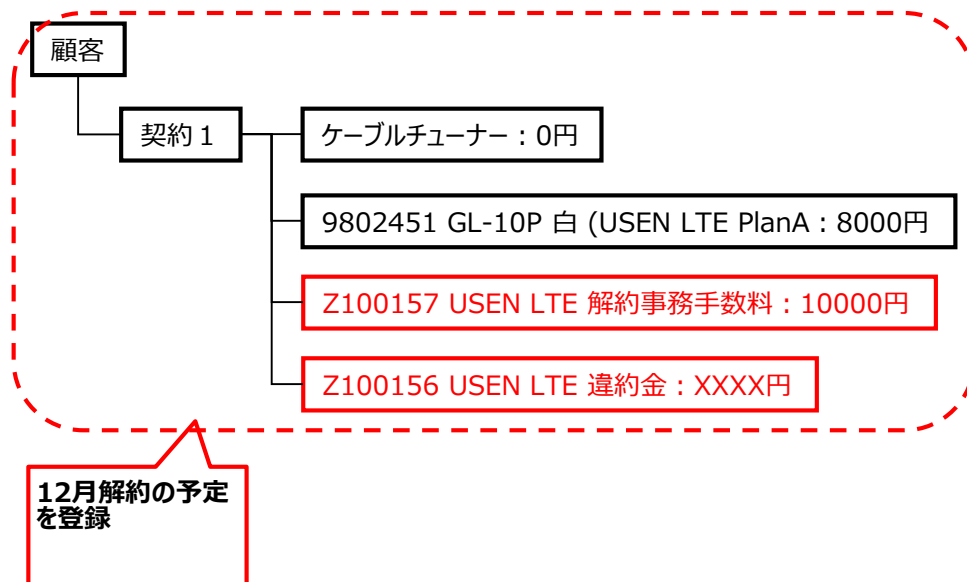
※明細の**契約担当者**は、抑止対応した**受付センターの担当者**で登録してください。

②解約申請書に記載されている解約予定を登録してください。

◆ 処理前



◆ 処理後



■未収督促～強制解約

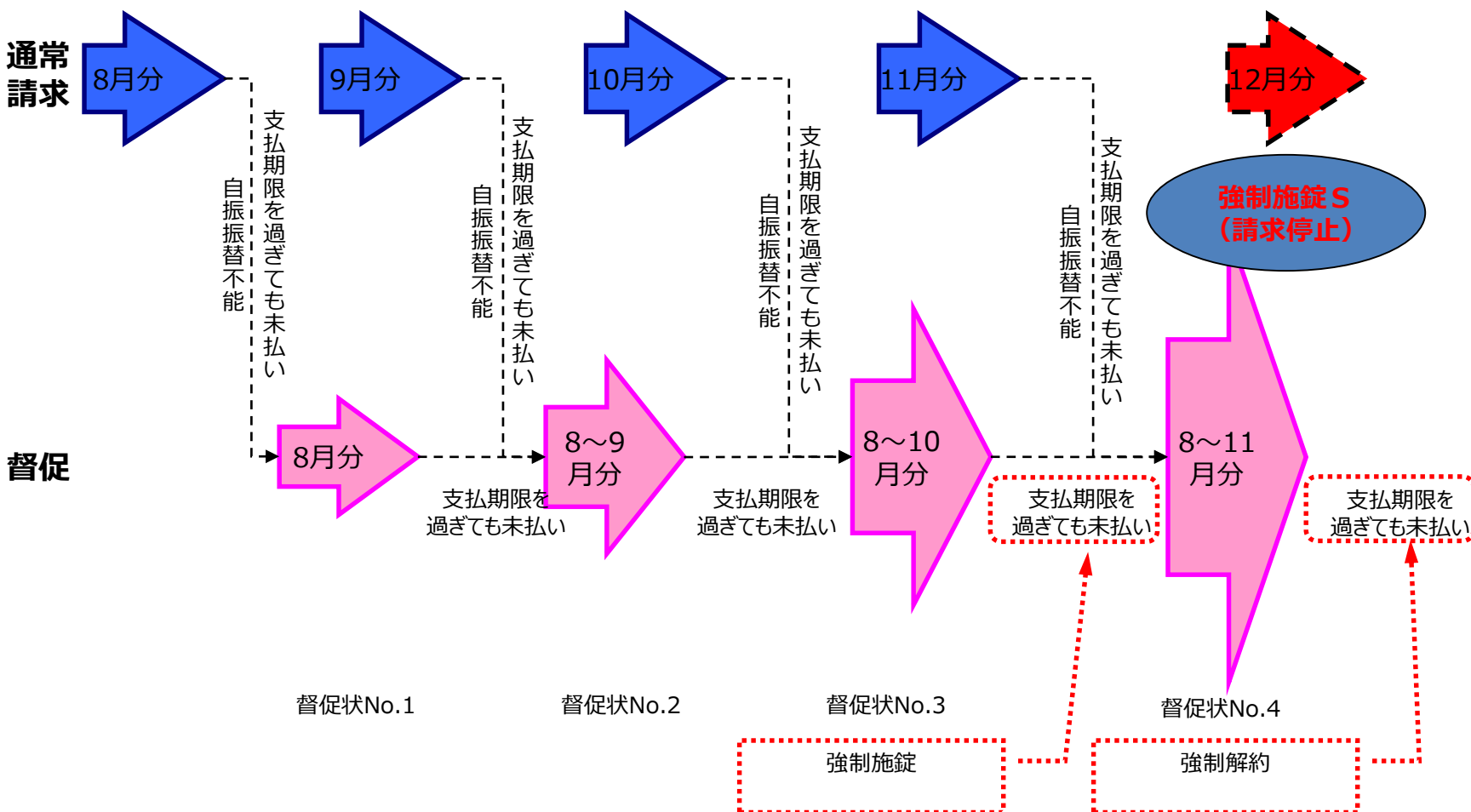
現状のセンター督促運用を行い、強制解約後は債権委託します。

強制施錠による音止めは、BGMのみ行います。（LTE回線の施錠はできません。）

強制解約後、未収額を債権委託します。

（注）契約期間満了前に強制解約となった案件の違約金と残月数分は、債権委託しません。

LTE単品の契約も同様の運用となります。



強制解約

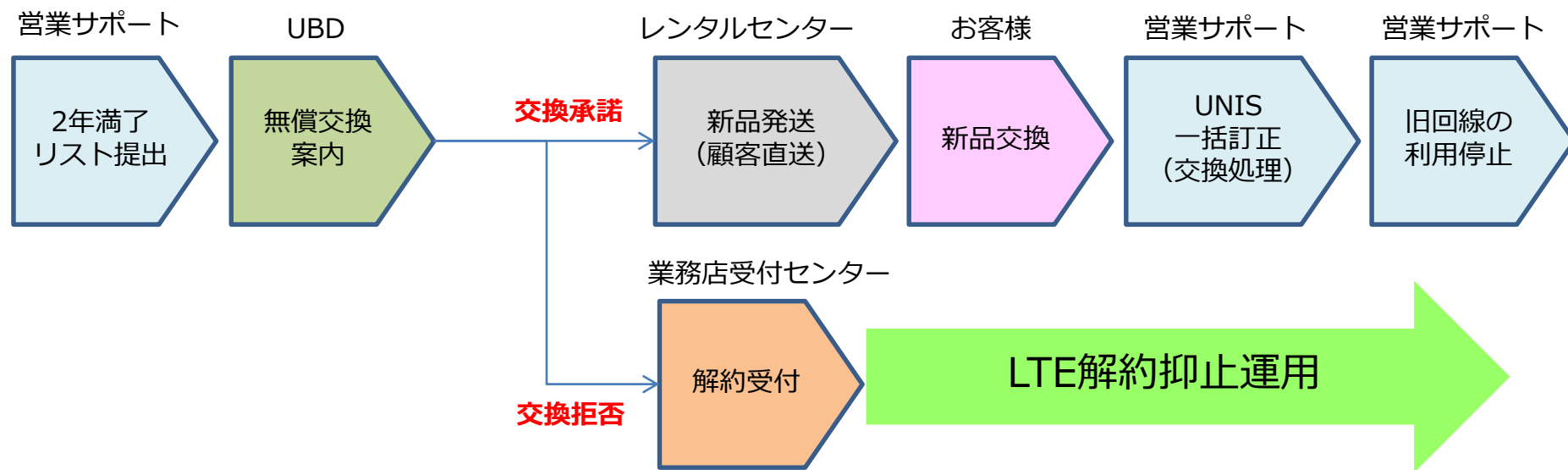
↓ 外部会社へ債権委託

★U-NEXTへLTEの施錠申請

■ 2年満了時のレンタル端末無料交換

USEN♪LTEのご契約から2年目更新となるお客様に対して、**新品のレンタルプラン端末への無償交換**を実施しております。

レンタルプランに無償交換する事で、端末の故障・紛失時の交換対応が無償で提供できます。
交換前の旧端末については、交換月の翌月に回線の利用を停止します。



【重要】

- ・ 交換対応は、UBD－レンタルセンター－受付センター間で対応する為、支店での対応は不要です。
- ・ 交換に伴うUNIS処理は、月次一括訂正で契約明細を交換処理します。⇒**支店でのUNIS対応は不要です**
- ・ 受付センターの抑止交渉で交換の承諾が得られた場合は、承諾時と同様に顧客直送で交換します

Q 1 USEN♪LTEのイニシャル30000円とランニング8000円は、集金台帳の売上と請求書の明細はどのように出ますか？

A 1 以下の内訳となります。（金額は税抜）

USEN LTE加入金 30000円

USEN LTE利用料 8000円

Q 2 確定処理時、LTEの契約明細のシリアルNoの入力がなかった為、確定できません。シリアルNo欄には何を入力するのですか？

A 2 施工担当者から設置工事完了後に提出される回線番号のコピーに記載されている番号（080・・・）をシリアルNo欄に入力してください。（－（ハイフン）なしで！）

Q 3 LTEと一緒にT5チューナーを設置しました。T5チューナーの契約明細のイニシャルとランニングの金額は入力しますか？

A 3 LTEと併設するチューナー明細（ケーブル・SP・SP-I）のイニシャルとランニングは0円で登録してください。本サービスに関する売上は、LTE品目に登録します。

Q 4 48,800円のiPad Air(16G)に対して30,000円の値引が適用された場合、iPadの契約明細に計上する金額は？

A 4 値引適用後の金額で計上してください。例題の場合は、 $48,800円 - 30,000円 = 18,800円$ をイニシャルに計上します。

Q 5 LTE利用料に対してサービス処理が出来ません。

A 5 USEN♪LTEの利用料に対してサービス処理は、NGです。この売上に対してサービス入力が出来ないように制御をしております。

Q 6 USEN♪LTEの契約期間が満了する前に解約となりました。中途解約時に発生する料金は？

A 6 契約期間満了前の解約となる為、解約事務手数料と違約金（満了月までの残月数分の月額料）が発生します。UNISに各契約明細を作成して登録してください。

（例）1年（12ヶ月）で解約となった場合

解約事務手数料 10000円

違約金 月額料×12ヶ月（残月数） ※違約金は非課税です。

Q 7 BGMのチューナーと合わせてLTE端末（304ZT等）を支店に引き上げてしまいました。LTE端末の返送先はどこですか？

A 7 以下のキittingセンターの住所へLTE端末を送付してください。

〒210-0856

神奈川県川崎市川崎区田辺新田1-1

京浜物流センター内 株式会社大崎

iTownJapanヤード USENキittingセンター

045-555-0046

■ 契約・営業全般に関するお問合せ

⇒ 地区営業統括部 営業サポート部

TEL : 03-6823-7096

■ USENレンタルキitting配送センター

⇒ MAIL : ktg-tech@itownjapan.co.jp

(注) センターへの連絡はメールでお願いします。急を要す場合は営業企画へ問い合わせしてください

■ UNIS登録に関するお問い合わせ

⇒ 業務推進部 UNISヘルプデスク

TEL : 03-6823-7037

<参考資料>

・USEN♪LTEレンタルプラン商品概要

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/07_usenlte/data/i_manual/sbrental_gaiyou.pdf

・加入申込書の記入方法&レンタルプラン業務フロー

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/07_usenlte/data/i_manual/sbrental_gmanual.pdf

・PR営業ツール

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/07_usenlte/data/i_tool/sbrental_tool.pdf

更新日	Ver.	更新内容
2015/5/11	1.0	初版
2015/10/05	1.3	USENレンタルセンターのMLアドレス変更
2016/1/13	1.4	シリアル入力に関する記載を修正
2016/2/22	2.0	各マニュアルを統合
2016/12/16	2.2	社内ファイル転送ツール「HDE」の変更に伴う修正
2017/1/20	2.3	キッティングセンター連絡先情報変更に伴う更新
2017/10/3	2.4	601HWの契約品目を追加