

# チェーン店解約マニュアル

事務センター 法人サポート課

2019年4月18日

## 解約業務

※確認の意味で、フローを再掲しております。現状ルールがご不明な場合はご一読ください。

### ①解約受付

- 解約連絡は「メール」もしくは「FAX」で受けるものとし、電話のみ(口頭)での受付は不可。  
口頭で連絡を受けている場合、メール・FAXで依頼をしていただけるよう営業サイドで必ず交渉を行う。  
解約チームへ依頼時、上記をエビデンスとし添付または本文へ貼付する。
- 原則解約受付時の翌月分まで聴取料が発生する旨を了承頂く(1ヶ月前申請)**※包括契約内容に準ずる
- 個店**からの解約・休止連絡があった際は、必ず先方よりUSENインフォメーションセンター:0120-117-440へ連絡してもらおう案内する。その際、「解約月は●●月になります。」「最終課金月は●●になります。」等、解約の内容に関しては一切伝えない。

◆チェーン店・個店に関わらず、営業から支店への直接解約依頼は一切不可です。

<依頼先>チェーン店:事務C大阪 解約チーム 個店:USENインフォメーションセンター

### ②解約フロー



## 解約業務フロー

### 閉店解約

「メール」にて解約処理担当に依頼する。顧客からメールで閉店情報を頂いている場合はメール転送する(エビデンスとして)。FAXはPDFにして添付の上メールする。また、必要情報の洩れが多く、確認業務がお互いに発生している為、【依頼時必須項目】を必須とし、補足分は追加記載をする。

### 閉店以外の解約

・閉店以外の解約(不要・経変等)及び当月解約は、**上長捺印済の解約申請書PDFを添付**(ファイル名:顧客CD+店舗名)。**※当月解約はその理由も明記する。**

＜前受金有の場合＞ ★解約依頼時の前受金とは・・・**解約月以降分も入金されている**月額利用料＜年・半年払等＞

1) 監査室からの指示にて、撤去月以降の売上計上はNGの為、返金もしくは雑収入処理とする。(先延ばし不可)

※1ヶ月前申請未済の場合を除く

2) 支店受託及びクレジットカードの前受金返金処理の際は**集金担当支店にて「返金・仮受清算申請書」をAgile申請の上**、返金処理を行う。

※事務C受託分は事務CにてAgile起案・返金処理。

### ■依頼メール件名ルール:

【●月解約依頼】[顧客CD]+[店舗名]

★記入例)【1月解約依頼】 123456789 BCGマート青山店

(同企業で複数の場合は必ず件数を記載【●月解約依頼】△△△マート5件)

送付先アドレス

[kaiyaku-kh@usen.co.jp](mailto:kaiyaku-kh@usen.co.jp)

※毎16:00締め17:00事務C・管轄支店送付。

(16:00以降受付分は翌営業日処理)

(当月分の最終受付は翌月第一営業日16:00迄)

### 【メール依頼時必須項目】

- ①顧客CD(9桁)
- ②店名
- ③チェーン店CD/チェーン店名  
(代理店経由の場合は代理店名)
- ④解約事由
- ⑤閉店日【閉店のみ】
- ⑥撤去希望日時(時間も明記)
- ⑦最終課金月
- ⑧前受(年・半年払)残金有時の返金有無  
※返金有の場合、返金方法(振込・相殺)及び返金先情報(口座情報)
- ⑨対象商材(有線のみ/全商材)
- ⑩先方担当者/連絡先
- ⑪その他・工事などに関する注意事記載

## 【その他依頼時注意事項】

- ・撤去工事が3営業日以内のものは各自でスケジュール担当へ連絡しておく  
 ※撤去依頼済または別途依頼予定の場合はその旨メール本文の備考欄に明記する。
- ・解約申請時、年半払切れで最終課金月分までの入金が無い場合は、  
**集金担当部署へ確認の上、請求(入金)方法を⑧に記載する。**※〇月分のみ単月請求等  
**入金後の返金となる場合は、返金方法・返金先口座情報の記載必須。**
- ・チェーン店CD登録漏れ案件の場合は、解約予定入力時に事務センターにてチェーン店CDを入力してもらうよう当部にて依頼。  
 代理店案件は別途代理店専用の解約事由を登録。※60-01代理店経由の解約閉店等
- ・GyaoSA(so-net)の加入がある場合は、別途So-netカスタマーセンター  
 (0120-80-7765)9:00~18:00(土日祝除く)へ先方よりご連絡して頂く。※ヒトサラ有料加入有の場合は解約チームにて  
 集客支援事業部担当者へ対応依頼。
- ・撤去希望時間も必ず明記する。(未記入の場合は解約チームにて「フリー」で追記)  
 ※先方指定以外、土日祝祭日は避ける
- ・依頼内容に変更・取消がある場合、速やかに解約チームへ送付したメールにて  
 返信する。(直接支店への連絡不可)
- ・「個店→法人営業統括部担当チェーン店」への経営者変更で、担当チェーン店より連絡があり「解約～新設処理」  
 を行う場合、個店の解約処理については、**管轄支店より業務店受付センターへ個店の解約対応依頼を行うように連絡する。**  
 ※解約申請書は不要。原則解約月、最終課金月等の指示は不可だが、既に解約内容が決定しており業務店受付センターからの  
 連絡が不要な場合はその内容を支店に伝え対応依頼する。
- ・(閉店を除く)10件以上の一括解約については、**本部長決済の稟議書を添付する。**(2014/12/1～)
- ・2つ以上のランニング商材に加入し、解約後も1つ以上の商材を継続利用する場合は**減設にて加入登録依頼書**で対応。



法人営業統括部 工事・作業依頼書

完成工事

解約

撤去

<<<技術用>>

フリガナ	年・半年払
店舗名称	山下書店 東銀座店
住所	〒 中央区築地4-1-1 東劇ビル1F
ビル名・階数	
電話番号	03-6228-4325 FAX
店舗担当者	連絡先
営業時間	定休日

依頼日	2017年6月6日(火)	インフラ	Ver:20121210
オープン店判別欄	既存店	閉店日	2017年6月30日(金)
入線承諾	有・無	入線承諾担当	
入線日	/	未	入線担当
JASRACシール			
添付書類			
1		4	
2		5	
3		6	

撤去器材			
品目	返送先	数量	単位
チューナー	SP-i SINGLE MIX	1.0	台
			台
			個

営業担当	担当者名	047110	松井智彦
顧客情報	所属部署	0331020300	首都圏第二営業部 営業二課
	携帯番号	080-3682-0671	電話番号 03-6823-9842
	顧客コード	133974126	
	業種		書籍店 *雑誌・地図
	代理店名		
	チェーン店	110789	(株)スーパージャックス
	作業月日		作業内容(進捗など)
	月 日		
	月 日		
	月 日		
	月 日		

◆お願い◆	工事・作業終了後に、右記のFAXまたはメールアドレスに工事・作業結果を返送して下さい。
-------	---

リースCH設定	HAコード	会社コード	グループコード	個別コード	CM選択コード

先方現場担当者	担当者名	会社名	連絡先

閉店日	2017年06月30日(金)
解約理由	06-00閉店・廃業
備考	解約撤去をお願いします。

備考	<p>本件に関する問い合わせは下記営業担当までお願いします。                  首都圏第二営業部 営業二課 松井智彦                  080-3682-0671</p> <p>&lt;&lt;スケジュール担当者様&gt;&gt;                  撤去工事がスケジュールに入ったかの確認は、                  技術スケジュールWEBを法人営業統括部側で                  チェックしておりますので、                  権力技術スケジュールWEBへご登録ください。</p>
----	--

技術記入欄	施工担当	在庫担当	チェック担当	支店事務	支店長