

株式会社USEN 御中



# 「USEN光 plus」

## 拡販に向けての体制強化

2019年11月1日  
株式会社USEN NETWORKS  
商品企画統括部

# 1. 登録センター体制強化

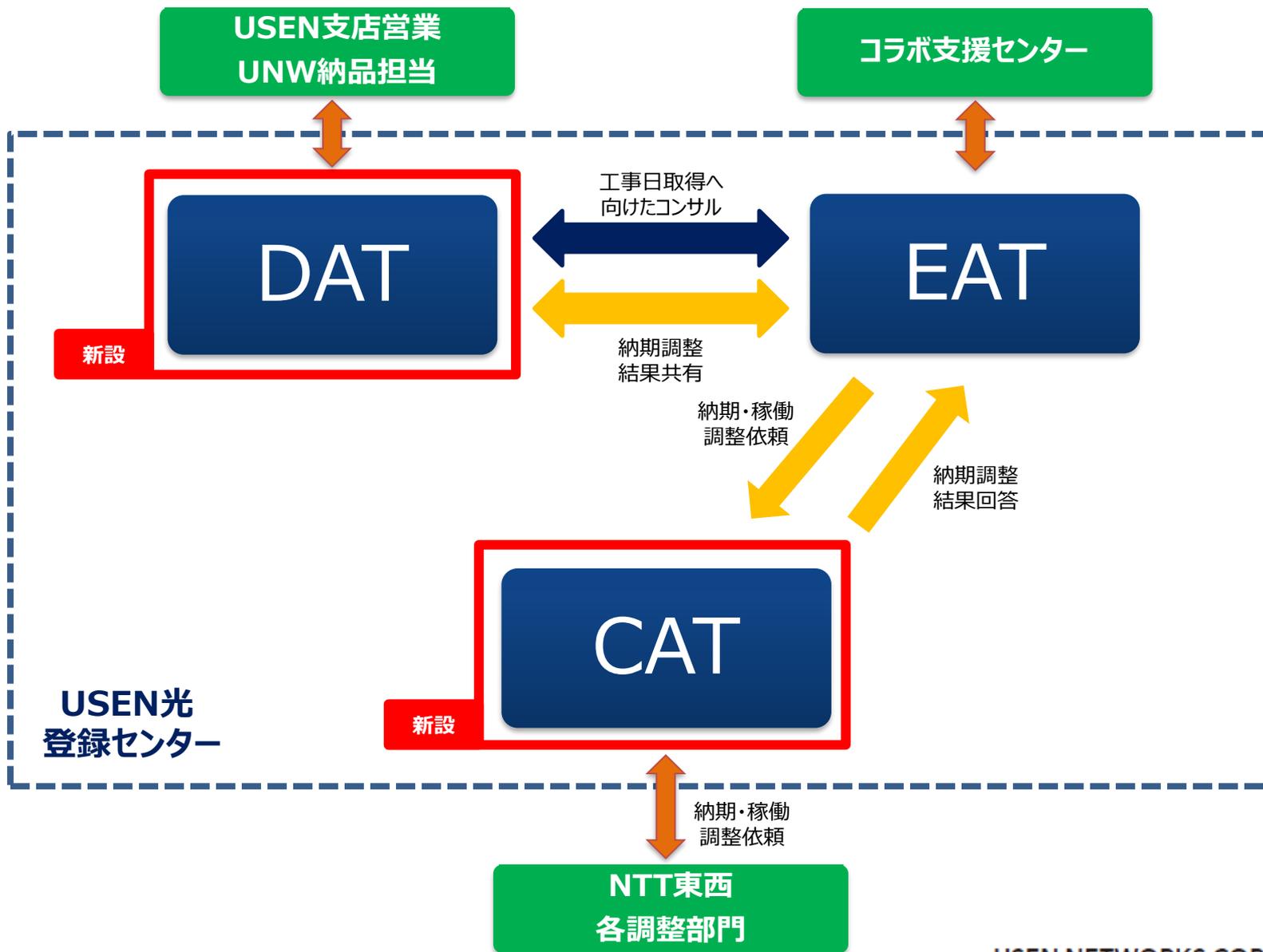
## D・E・C（ディケード）構想について

従来の営業と登録センター直接のやり取りでは、確認事項の漏れや、情報の集約に時間を要してしまう等、必要以上の工数が営業側にかかってしまうことがありました。

工事日取得に係る営業負担を軽く、スムーズに遂行するため、また営業とのやり取りの情報を集約する為、新たにコンサル専門チーム（**DAT**）を配置し、営業に代わって登録センター（**EAT**）と工事日取得に向けたコンサルを行う体制を構築しました。

# 1-2. 登録センター全体イメージ図

登録センター全体イメージ図



## 各セクションの役割

**DAT**  
(コンサルチーム)

### Delivery adjustment team

#### ◎ システム投入・EATとのコンサル対応

各営業からのオーダーをDOG投入⇒投入前・投入後に不備があれば確認し、EATにてスムーズに工事日調整できる状態にする。工事日が確定したら営業へ報告し、納期前倒し依頼や調整事項が発生したら情報を集約してEATへ対応を依頼。

**EAT**  
(登録センター)

### Entry adjustment team

#### ◎ 現調・工事日取得対応

DATからの情報を元に、NTTシステム連携し工事日を取得する。  
確認事項、不足情報等はDATへ集約。取得した工事日がE/Uの希望に沿わない場合はCATへ納期・稼働調整を依頼。

**CAT**  
(納期調整チーム)

### Construction adjustment team

#### ◎ 稼働調整工事日の前倒し調整

EATが取得した工事日程がE/Uの希望に沿わなかった場合、CATにてNTT関係部署へ稼働調整を依頼。  
CATで調整した日程（出来なかった結果）はEATへ戻す。EAT→DAT経由で担当営業へ戻し、問題なければ確定、再度調整が必要であれば再びNTTと調整を行う。

## DAT設置による新規コンサルの工数削減

従来

1案件あたりの  
営業延べ工数

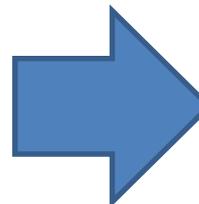
約150分

DAT運用時

DATにて  
工数カバー

DAT運用時の  
営業延べ工数

約100分



コア後教務に注力  
できる体制の構築

## DAT連絡先／設置スケジュール

正確な情報の授受を目的とする為に、DATへの連絡は原則下記メールアドレス宛にお願いいたします。  
※電話での連絡は至急の場合のみでお願いします

対象商材：USEN光plus（新規のみ）  
対象販路：UNW直販・USEN営業本部

メールアドレス：[dat@usen-networks.jp](mailto:dat@usen-networks.jp)  
電話番号：03-6741-4281  
宛先：コラボ納品担当

営業時間：9:30～18:00（土日祝除く）

設置日：2019年11月1日～

**工事日の納期調整の希望がある場合は、DAT宛にその旨の依頼をお願いします  
(依頼表作成不要)。**

**<依頼先>**

オペレーション課 DAT宛

**<依頼メールアドレス>**

[dat@usen-networks.jp](mailto:dat@usen-networks.jp)

**<件名>**

**【CAT納期調整依頼】(契約者名)\_(事業者番号)\_yyyymmnn**

⇒ (例) **【CAT納期調整依頼】田中商事株式会社\_USENW0000012345\_20190828**

**<本文>**

**DAT担当者様**

※以下フォーマットは特にありません。

## 2. サポート体制強化

### サポート体制について

10月1日より、『テクニカルサポート』の対応時間を拡大しております。21時以降、録音対応しか出来ていなかったテクニカルサポート窓口の運用が変更となっております。

【対象番号】

USEN光plus 0120-338-894

USEN NET 0570-060-760

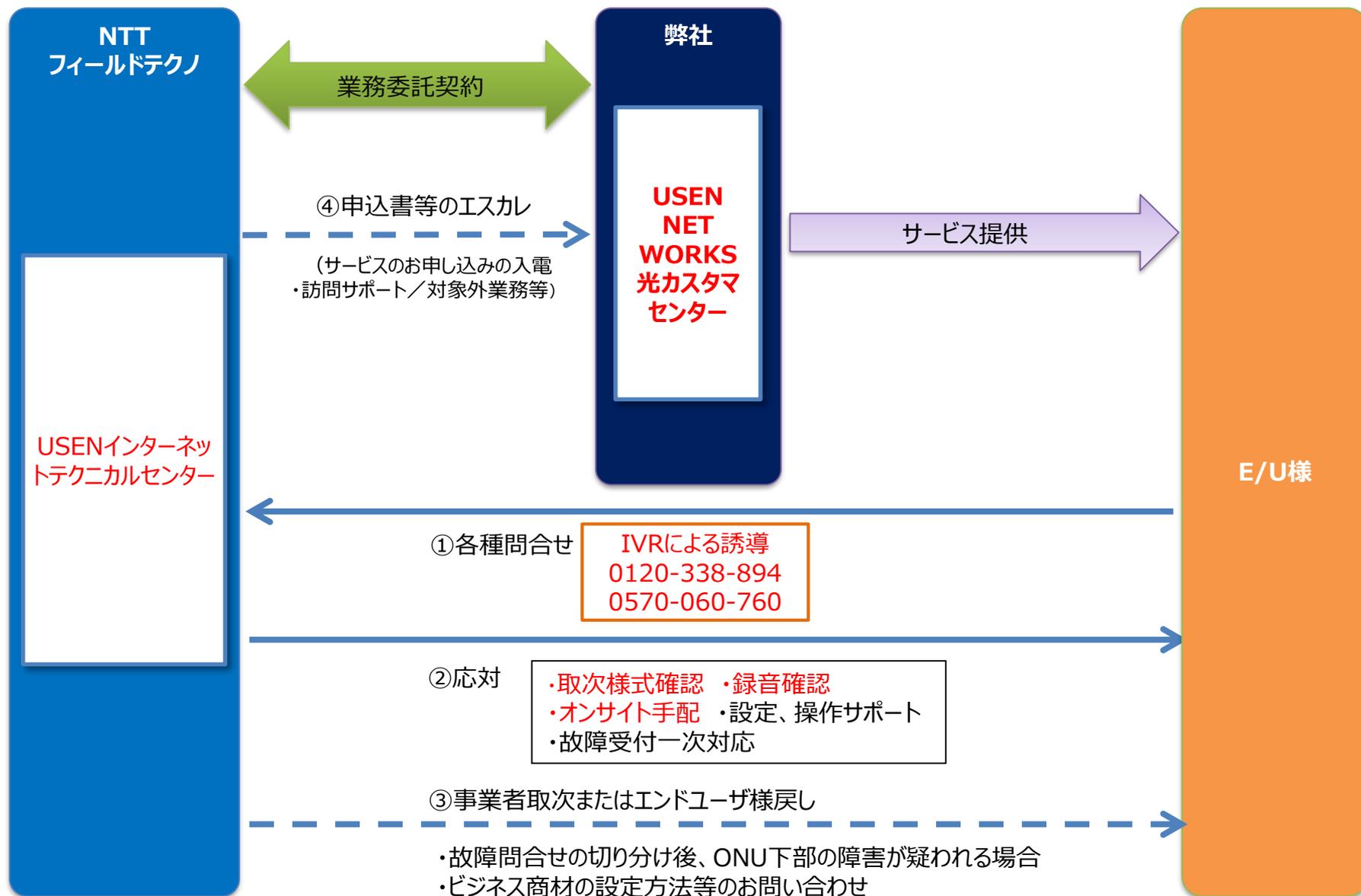
変更前：9:00～21:00（有人対応）

21:00～9:00（録音対応）

変更後：**365日24時間対応（有人対応）**

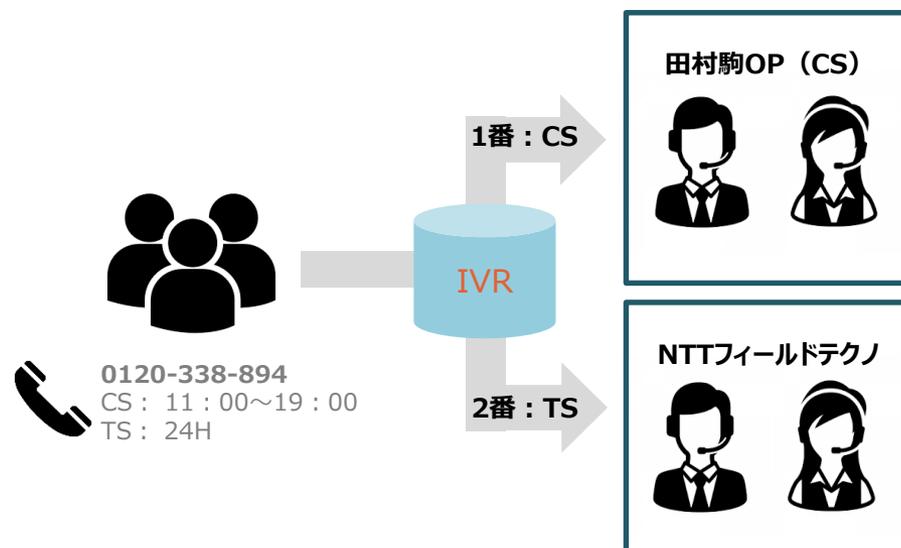
## 2-2. 業務体制について

テクニカルサポート業務体制図



## 3-1. カスタマーセンターへの問い合わせについて

当社のカスタマーセンターは、下記の通りIVR分岐しており、USEN光plus・USEN NET共に、IVRで2番を押すと外部委託先のNTTフィールドテクノへ繋がります。



**元々は、1番がTS、2番がCSとなっておりますが、2019年10月28日より、TSとCSの番号を上記の通り変更しております。**

NTTフィールドテクノとは、1対応毎に料金がかかる契約形態となっている為、例えば故障関係の問い合わせで貴社営業担当が、NTTFTへお客様への折り返し対応依頼の連絡をすると、当社としては受信と発信で2件カウントされる事になり、コスト面で非常に厳しい状況です。

その為、貴社営業担当からの問い合わせ窓口は、下記番号に集約頂き、0120番号はお客様からのみのお問い合わせとしてお願いいたく、今一度社内周知をお願いできますでしょうか。

**代理店窓口 : 0570-050-052 ※11:00~19:00 (年末年始は除く)**

また、下記の貴社サポートWEBでも、営業からの窓口が0120-338-894になっておりますので、こちらも分けて頂くようお願いします。

[http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui\\_web/26\\_uhikari/index.html](http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/26_uhikari/index.html)

