

USEN SPOT

業務フロー & 事務処理マニュアル

Ver.4.1

2013/05/26 作成

2019/06/06 更新

業務推進部

目次

目次	ページ
I 申込書記入例	2
II サービスの申請方法	5
III 新規申し込みの流れ	11
IV OriginalSSIDの流れ	12
V 不具合対応について	16
VI 解約/強制解約について	18
VII キャンセル/設置前キャンセルの予防徹底	19
VIII UNIS登録について	20
※UNISシリアルナンバー欄について	26
IX 法人営業統括部の運用	27
業務フロー	
地区営業案件の申込～設置	30
不具合対応	32
解約	34
キャンセル	36
FAQ	37
問合せ先	38
更新履歴	39

I. 申込書記入例

■ 専用申込書

USEN SPOT ご加入申込書

お申し込みいただき誠にありがとうございます。以下、お客様ご記入欄へ必要事項のご記入をお願い申し上げます。

フリガナ **ホンダ イチロウ**
 名称 **本田 一郎**
 住所 〒 **1143-0016** 東京都 **大田区** **大森北 1丁目2-3**
 電話番号 **03 - 1234 - 5678**

フリガナ **カフェ アオヤマ**
 店舗/施設名 **カフェ AOYAMA**
 住所 〒 **1147-0001** 東京都 **港区** **北青山 3丁目1番2号**
 電話番号 **03 - 9999 - 9999**

ご希望のメールアドレスについて
 ご希望のメールアドレスご記入例
 フリガナ **ユーエスピーオーティージェービー** @ **uspot.jp**

ご希望のメールアドレスご記入例
 フリガナ **エーオーワイエーエムエー** @ **uspot.jp**

ご希望のメールアドレスご記入例
 フリガナ **シーハイフンエーオーワイエー** @ **uspot.jp**

基本工事費 21,000 円
 月額利用料 2,160 円
 請求額 21,000 円
 請求額 2,160 円

SSID: **+kitsune_Wi-Fi**

USEN SPOT Plus の場合は
USEN SPOT Plus 月額利用料

Original SSIDを記載

USEN SPOT ご加入申込書

お申し込みいただき誠にありがとうございます。以下、お客様ご記入欄へ必要事項のご記入をお願い申し上げます。

フリガナ **ホンダ イチロウ**
 名称 **本田 一郎**
 住所 〒 **1143-0016** 東京都 **大田区** **大森北 1-23-16**
 電話番号 **03 - 1234 - 5678**

フリガナ **カフェ アオヤマ**
 店舗/施設名 **カフェ AOYAMA**
 住所 〒 **1147-0001** 東京都 **港区** **北青山 3丁目1-2**
 電話番号 **03 - 9999 - 3333**

ご利用回線種別 フレッツ光ネクスト Bフレッツ
 ご希望のメールアドレスについて
 ご希望のメールアドレスご記入例
 フリガナ **ユーエスピーオーティージェービー** @ **uspot.jp**

ご利用回線タイプ ファミリー マンション

ご利用回線種別 フレッツ光ネクスト Bフレッツ
 ご希望のメールアドレスについて
 ご希望のメールアドレスご記入例
 フリガナ **ユーエスピーオーティージェービー** @ **uspot.jp**

ご利用回線タイプ ファミリー マンション

フリガナ **セイ: カガワ** **メイ: ハナコ**
 ご担当者名 姓: **香川** 名: **花子**

ご利用回線種別 新規取次 NTT請求書(裏面)
 確認方法 開通通知書 116へ確認

初期費用合計 1,575 円
 月額利用料合計 1,575 円

記載が無い場合は差し戻しになります

- 確認方法
- ① NTTからの開通通知書
 - ② NTTからの請求書(裏面)に記載
 - ③ お客様ご本人からNTT 116へ問い合わせ

USEN SPOT月額料

■ 統合申込書

	サービス名称	コース	数量	バンド	税別単価
月額 利用 料	<input type="checkbox"/> ケーブル / SP / SP-i / MPX-1				,
	<input type="checkbox"/> EZ-MESSE II				,
	<input type="checkbox"/> OTORAKU				,
	<input type="checkbox"/> UsenRegister				,
	<input type="checkbox"/> UsenRegisterHandy	1~3台 / 4台以上			,
	<input type="checkbox"/> UsenRegister MFクラウド会計	個人事業主 / 法人			,
	<input type="checkbox"/> UsenRegisterカスタマーディスプレイ				,
	<input type="checkbox"/> USEN 光 にねん割	マンション / ファミリー			,
	<input type="checkbox"/> USEN SPOT	Plus			,
	<input type="checkbox"/> USEN SPOT Tourist (外国人観光客向け1/SSID)				,
	<input type="checkbox"/> NTTフレッツ回線単品				,
	<input type="checkbox"/> クレジットカード端末				,
	<input type="checkbox"/>				,
	<input type="checkbox"/>				,
	お得なオプションサービス				
<input type="checkbox"/>	USEN レスキュー24				2,500
<input type="checkbox"/>	USENベネフィット	年 月分	から		,500
<input type="checkbox"/>	USEN安心サポート				,200

USEN SPOT Plus の場合は
Plusと記載

※ONESTOでは、ランニング品目「USEN SPOT利用料」を選択してください。
型番はエンジニアの作業日報で判別して、必ず型番別の品目でUNIS確定してください

回線種別/タイプごとのアカウントについて

フレッツ光ネクストであれば「マンション」「ファミリー」タイプの区別は不要です。

Bフレッツで回線タイプのチェックが無い場合は事務センターから差し戻します。

フレッツ光ネクストからBフレッツ（またはその逆）、Bフレッツにおける「マンション」「ファミリー」の相違があった場合は必ず事務センターへ連絡してください。

フレッツ光ネクストであれば、区別しなくてOK

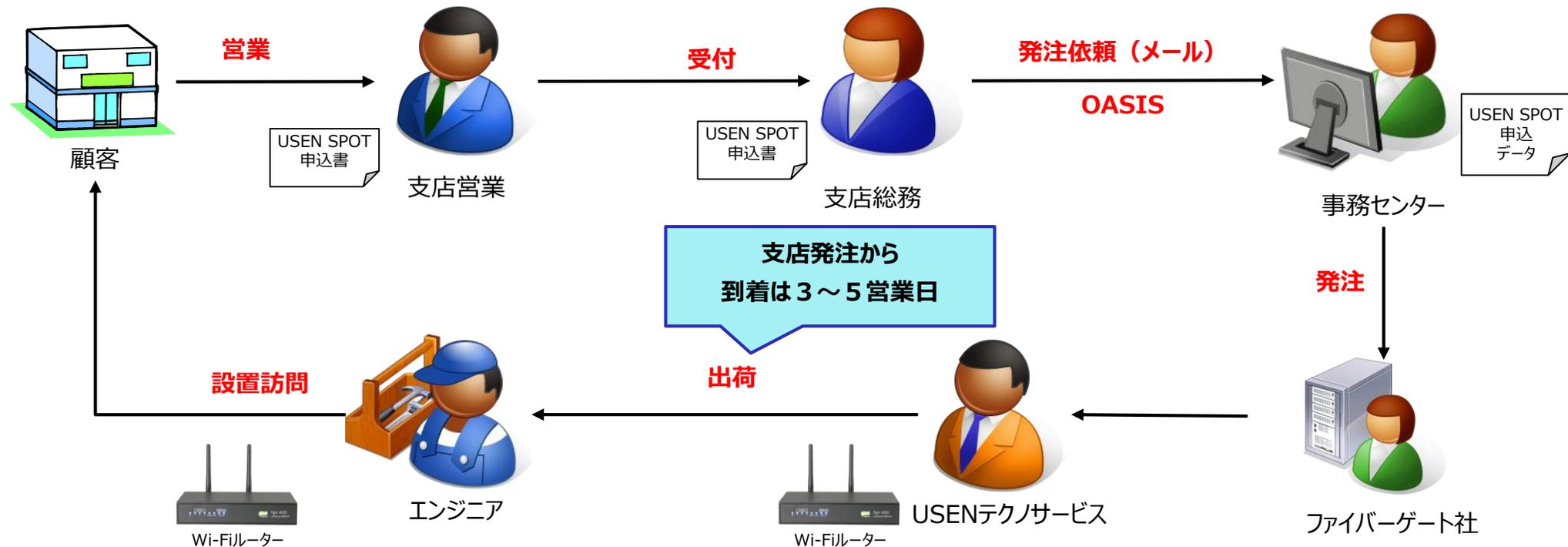
	フレッツ光ネクストファミリー	フレッツ光ネクストマンション	Bフレッツファミリー	Bフレッツマンション
フレッツ光ネクストファミリー		区別不要（光ネクスト共用）	区別が必要	区別が必要
フレッツ光ネクストマンション	区別不要（光ネクスト共用）		区別が必要	区別が必要
Bフレッツファミリー	区別が必要	区別が必要		区別が必要
Bフレッツマンション	区別が必要	区別が必要	区別が必要	

II. サービスの申請方法

支店から事務センターへメール(OASIS)で申し込みます。

購買発注(UNIS II)は行いません。

USEN SPOTは、Wi-Fiルーターを顧客へレンタルし、インターネットと無線Wi-Fiを提供するサービスです。
Wi-Fiルーターには各顧客専用のISP情報が設定されておりますので、契約と異なる顧客へは設置できません。



事務センターへの発注依頼は以下の手順で行ってください。

① UNIS受注登録

事務センターは日次でUSEN SPOTの受注情報をUNISから抽出し、支店からの依頼メールと突合し、ファイバークエスト社へ発注します。よってUNISの受注情報がないと不備となります。

回線タイプ/メールアドレスの記載がない場合は支店へ差戻になります。

・複数台設置の際には、親〇台、子〇台と申込書備考に記載してください。



② 申込書をPDF化して、既定のパスワードをかける (PW : uspot)



③ OASISから発注依頼メールを作成し②を添付し、メール送信

USEN SPOTの窓口は、事務センター（東京管理課）開業支援Gとなります。

発注依頼先のメールアドレス : usen_spot@mx.usen.co.jp

作成するメールの件名や宛先は、後述の「事務センターへの依頼メール」を確認してください。

事務センターへの依頼について

USEN SPOTの各種手続き（Wi-Fiルーター発注・契約関連）は、以下の宛先にメールしてください。

◆メール送信先 : 【宛先】usen_spot@mx.usen.co.jp 【CC】支店長（依頼部署責任者）

申込時の器材（Wi-Fiルーター）発注依頼

メール件名 : **USEN SPOT 器材発注依頼_UNIS顧客コード**

添付ファイル : USEN SPOT申込書のPDFファイル ※パスワード必須

USEN SPOT Plusの場合は、依頼メール本文中でも指定してください。

例

申込書送付します。

顧客CD : 988776654

店舗名 : スパゲティーUSEN

リンク品使用 無

SPOT Plus該当 有

送付支店名 : 青山支店

担当者名 : 内田

USEN SPOT Plusの場合は「有」を記載。

※有の場合、親機がFGN1000となり、子機はすべてCR-1です。

契約の変更時

契約変更依頼

メール件名 : **USEN SPOT 契約変更_UNIS顧客コード**

添付ファイル : ※変更内容に応じて（エビデンスとなる書類があればPDF添付）

受注時の顧客CDと変わった、店舗名称が変わった等

お客様情報に変更があった場合は、必ず事務センターへ連絡してください。

キャンセル依頼

メール件名 : **USEN SPOT キャンセル申請_UNIS顧客コード**

添付ファイル : 不要

解約時（強制解約後含む）のプロバイダ契約の解除依頼

メール件名 : **USEN SPOT 解約申請_UNIS顧客コード**

添付ファイル : USEN SPOT解約申請書のPDFファイル ※パスワード必須

Wi-Fiルーター未撤去（未引上げ）時の報告

メール件名 : **USEN SPOT ルーター未撤去_UNIS顧客コード**

メール本文 : 未撤去の理由を記載してください。

移設時の連絡

メール件名 : **USEN SPOT 移設依頼_UNISコード**

添付ファイル : 不要

解約キャンセルの連絡

メール件名 : **USEN SPOT 解約キャンセル依頼_UNISコード**

添付ファイル : 不要

申込内容に不備があった場合はメール返信で差戻となります

解約撤回は必ず解約日から数えて3営業日前までに連絡してください

■ 移設は原則全てルーター交換

移設先の回線種別を確認し、移設先支店から事務センターへメールで連絡してください。
状況に応じて移設元支店もご協力ください。

まれにお客様自身で移設先に自分で設置してしまい、利用しているケースもあります。

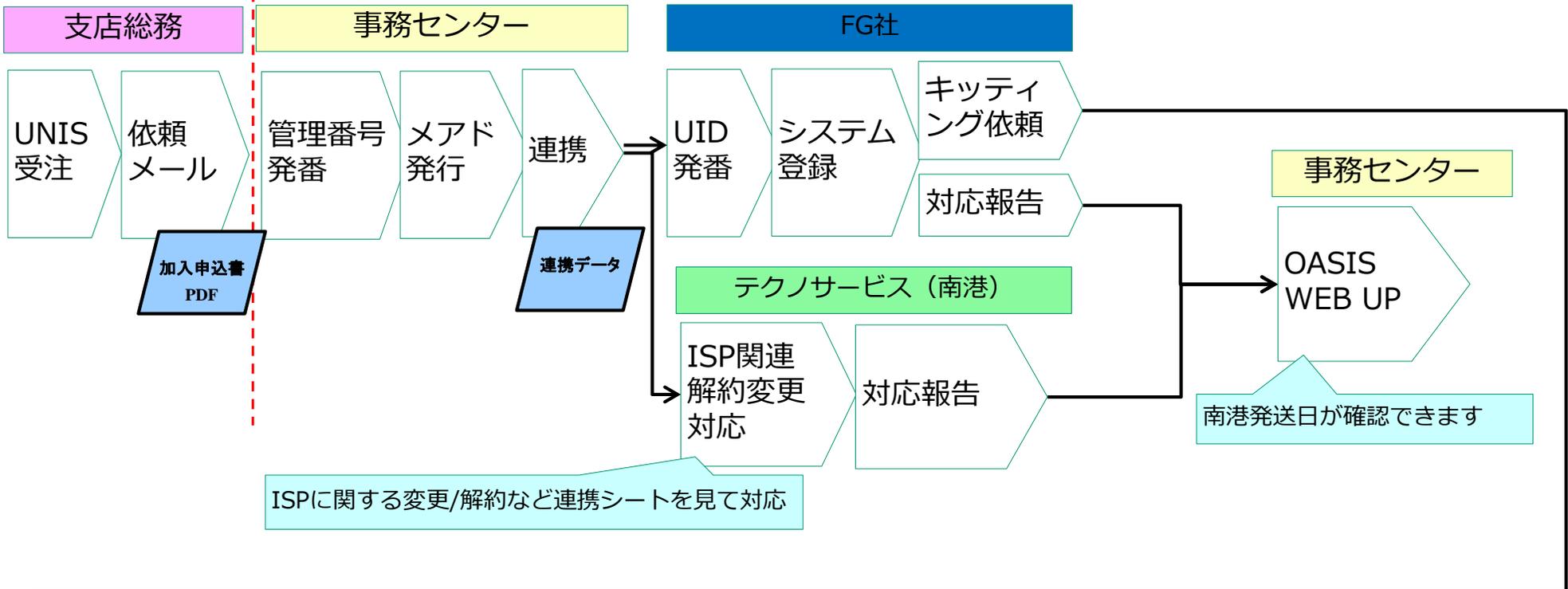
この場合利用できているので交換しなくても構いませんが
「顧客情報変更」として事務センターへメール連絡してください。

連絡しなかった場合、**登録通知書発送時等に旧住所に届いてしまう等**、
お客様へご迷惑をおかけする事になりますので、徹底をお願いします。

Ⅲ.新規申し込みの流れ

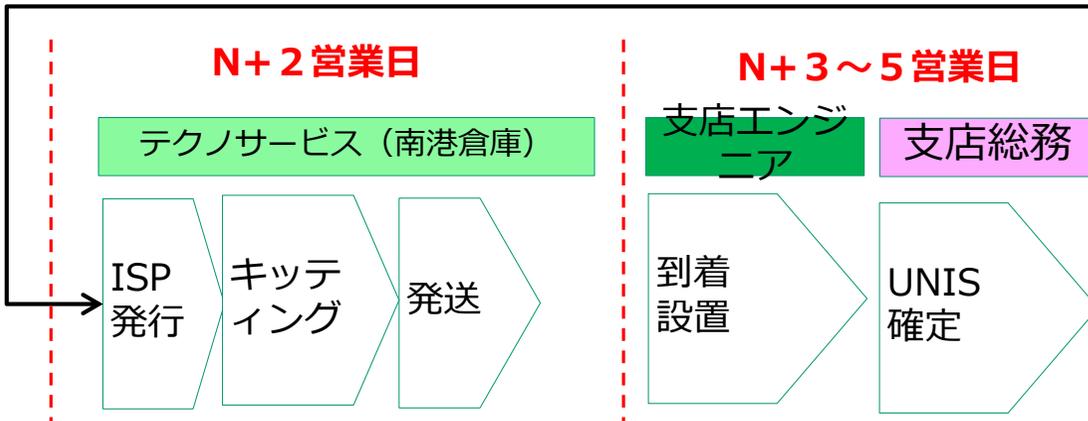
N日 (17時まで)

N+1 営業日

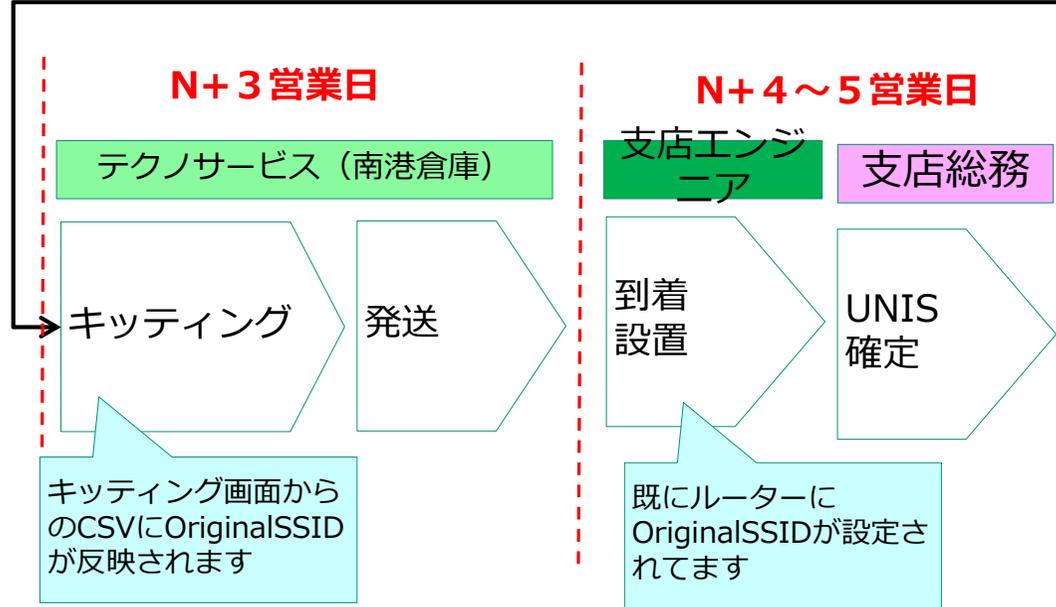
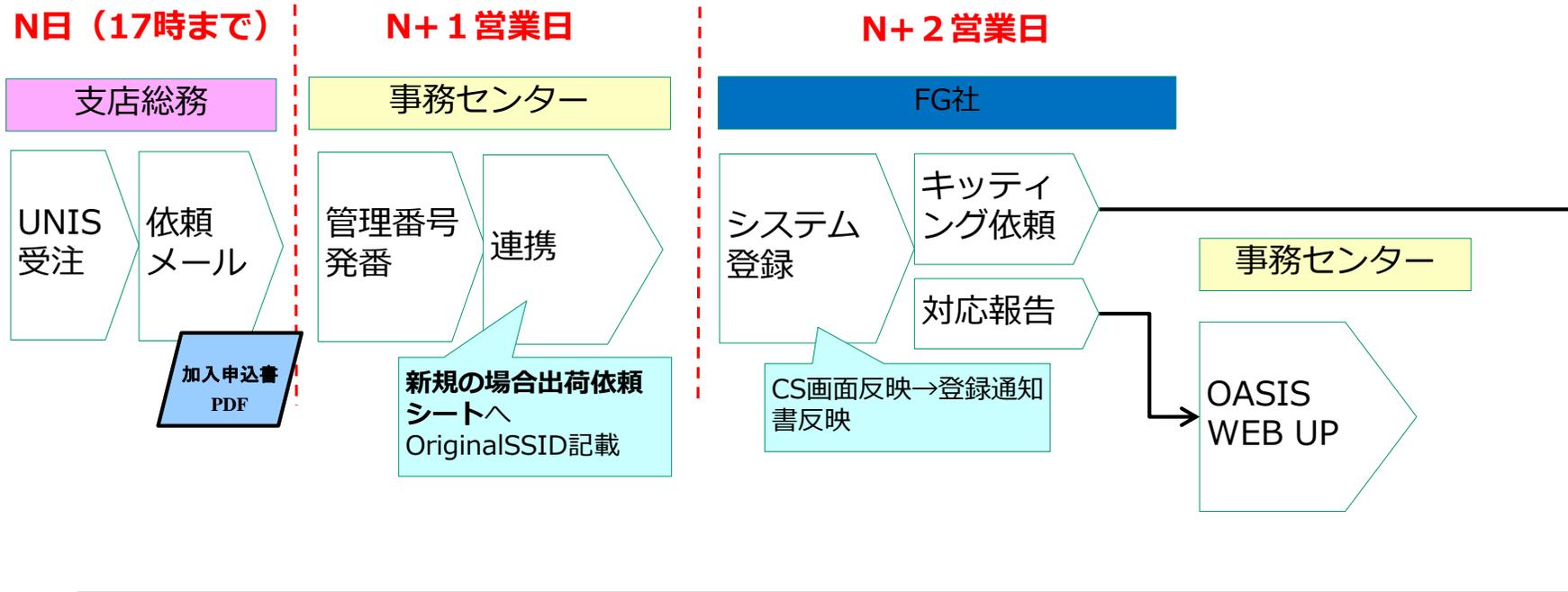


N+2 営業日

N+3~5 営業日



IV.OriginalSSID の流れ(新規SPOT契約と同時契約)

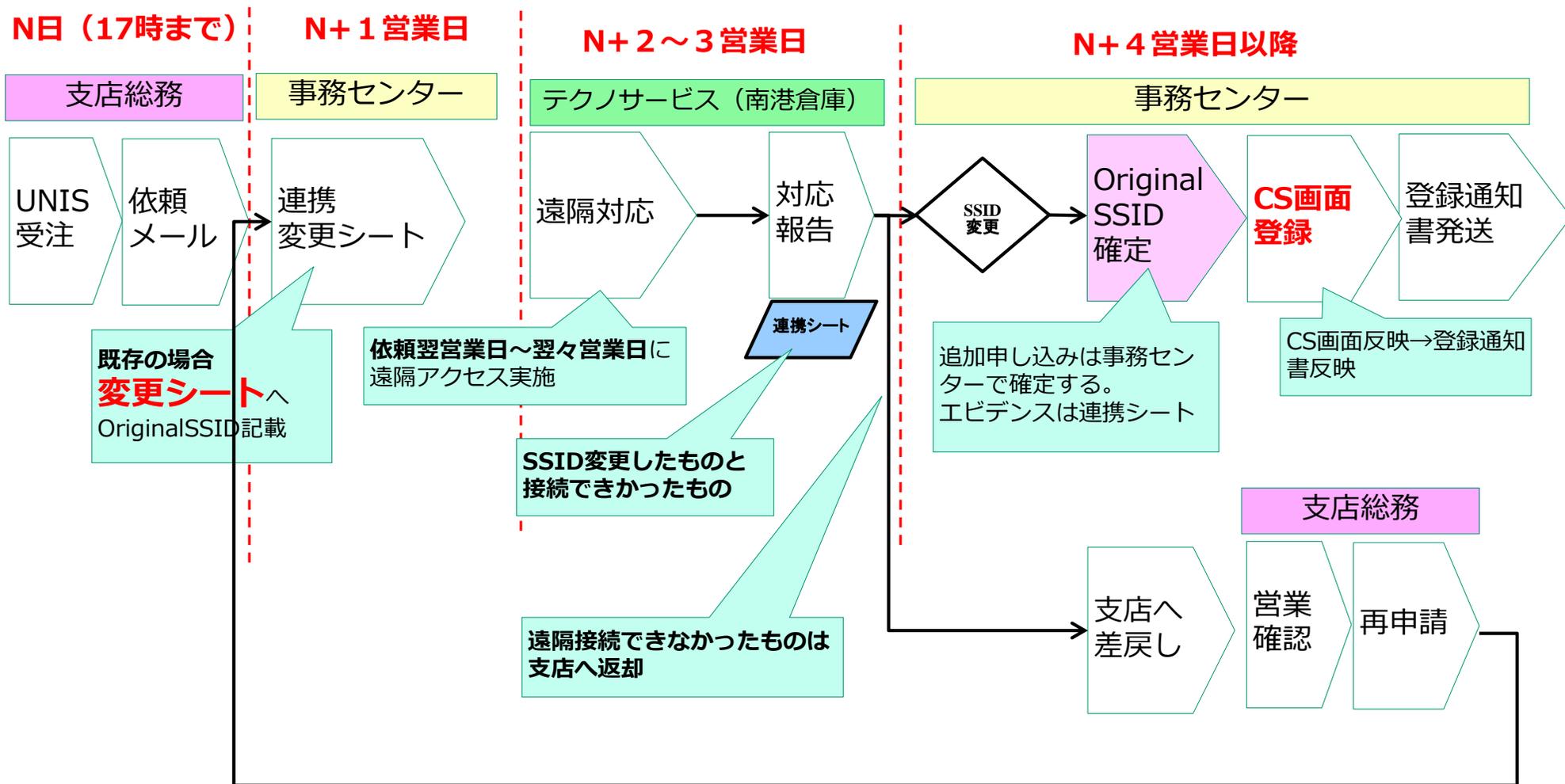


納期について

OASIS-WEBの「日次・週次更新コンテンツ」の「USEN SPOT」から大阪南港倉庫を出庫した日が確認できます。

(毎日13時頃更新目安)

IV. Original SSID の流れ(既存SPOT利用顧客からの追加)

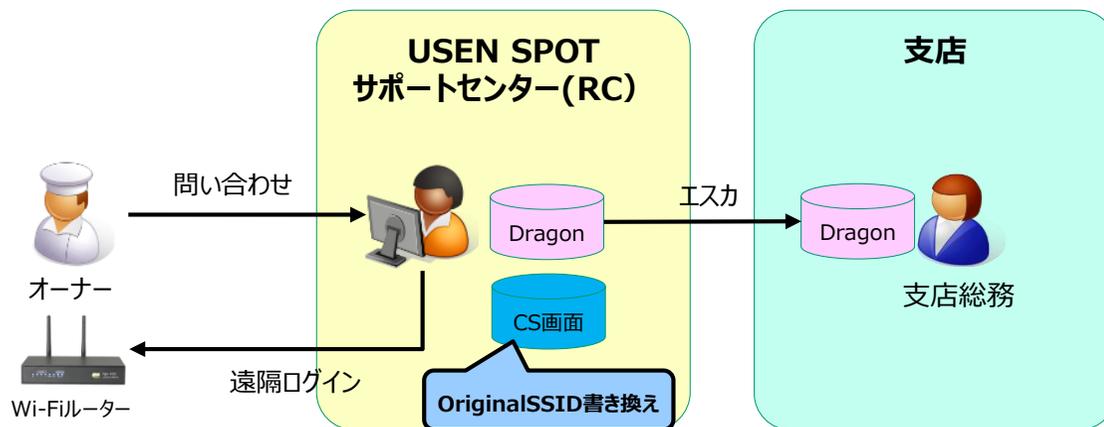


Original SSIDの追加申し込みについては、支店ではなく事務センターでUNIS確定します。

テクニカルサポート課 事務センター

- 基本的にCS画面上の「独自SSID」項目で判断可能
この項目が空欄であれば登録通知書のSSID欄は通常の「USEN SPOT Free」
この項目に何か入っていればそれが登録通知書のSSID欄に印刷される
CS画面を変更すると登録通知書へは即反映される
- CS画面に表示されているものが登録通知書に反映されるが
実際のSSIDはルーターの中で設定する必要がある
- リンク品交換時は、テクサポ課でCS画面を確認し独自SSIDがCS画面上にあれば
ルーターにも同じキッティングを実施する
- 誤字の訂正レベルではなく、お客様がSSIDを変更したい場合は、申込書が必要。
エンジニアでの現場対応時は、申込書をいただき、支店総務経由でフローにのせる必要がある
誤字等の訂正であれば、その場で訂正する。CSにおいても同様

CS



支店側も運用の流れを十分理解いただき、ご対応のほどよろしくお願いいたします。

・OriginalSSID申し込み → 支店へエスカ（支店営業が申込書取得と、流れを説明する）

・SSIDはいつ変わるの？

→ Dragon明細statusが受注状態だったらお待ち頂く。明細が確定状態だったらルーターリブートし、それでも変わっていない場合は支店へエスカ

※明細確定という事は、UTSで書き換えが完了しています。

変わっていない場合は、顧客/店舗相違など対象が異なっていないか等支店側で確認が必要。改めて設定する場合は支店から事務センターへ依頼が必要です。

・申請した文字と違っている

→ CSでルーター遠隔ログインし訂正する。登録通知書の内容も訂正する必要がある場合はCSでCS画面を訂正のうえ事務センターへ登録通知書発送依頼

※申し込み時のSSIDと全く異なるSSIDに変更したい場合は、CSでは書き換えずに支店へエスカ。（新規OriginalSSID申し込み）

※SSIDは半角オンリーです。全角は使えません。

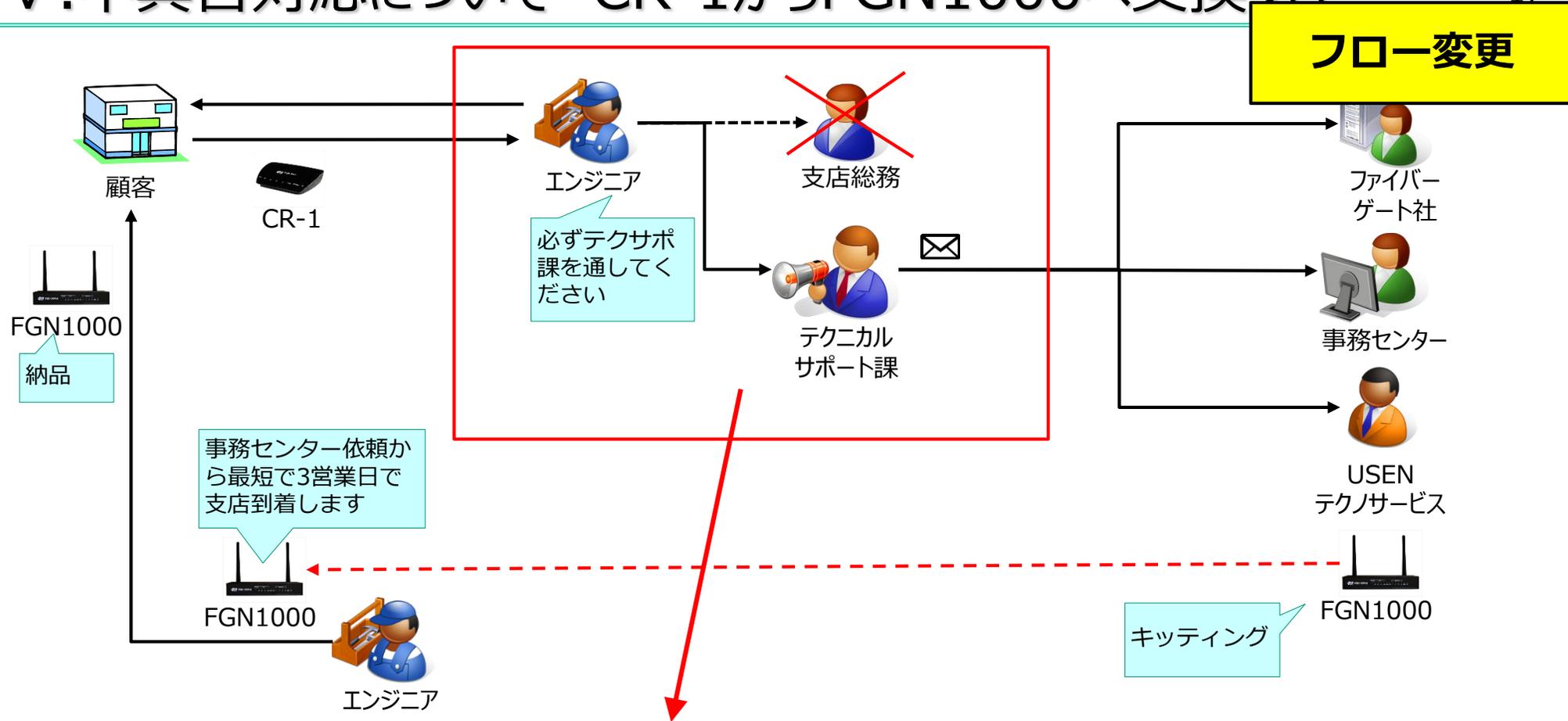
■不具合対応

- ・エンジニアはリンク品持参のうえ訪問対応してください。
現場でトラブルシュートし、テクサポ課相談の上でリンク品対応してください。
- ・リンク品に交換した場合は、リンク品に同梱されているバーコードシールを作業日報に貼ってください。
Dragon作業日報にはバーコードからシリアルNoを読み取って入力してください。
- ・総務は**契約明細を新しく付替えて**、シリアル番号を入力してください。
UNIS品目は**型番別の品目を利用**してください。
- ・**子機はリンク品が使用できません（リンク品では対応できません）**。
支店総務から事務センターへ、子機の機材発注依頼をメールしてください。
その際、メール本文に追加なのか交換なのか記載してください。
納期は通常の機材発注と同様です。

※USEN SPOTシリーズはすべて機器のシリアルナンバーを入力してください

Enterprise版も機器のシリアルナンバーを入力してください。

V.不具合対応について CR-1からFGN1000へ交換フロー



■必ずエンジニアからテクニカルサポート課へ依頼してください。
営業/総務が受けた場合も必ずエンジニアへ依頼してください。

従来) 支店営業/技術→支店総務→事務C→FG社→南港(→出荷)

今後) (支店営業→) 支店技術→品質管理部テクニカルサポート課→事務C→FG社→南港(→出荷)

■ 解約

- 支店から事務センターへメールでUSEN SPOT解約の申請をしてください。
その際、業務店受付センターから発行された解約申請書をメールに添付してください。
- エンジニアへWi-Fiルーターの撤去依頼をしてください。**(Wi-Fiルーターは必ず回収してください。)**
撤去したWi-Fiルーターは、南港の物流センターへ返却してください。

※ルーターは貸与品ですのでお客様起因で紛失/破損された場合は紛失手数料がかかります。
紛失手数料：30,000円（税抜き） 契約品目は20ページを参照ください。

- USEN SPOTのUNIS解約処理（予定登録）を行ってください。

■ 強制解約

- UNISから強制解約を含む全解約データが毎月第5営業日に抽出され、それを基に事務センターからファイバークエスト社ならびに南港UTSへ連携され、解約されます。

支店からの連絡は不要です。

顧客が利用できなくなる時期については差があります。
最長で翌々月末まで利用できるケースもあります。

■ キャンセル処理方法

- ① 契約がキャンセルとなる際は、支店から事務センターへキャンセルのメールをしてください。
事務センターからファイバーゲート社へ発注をキャンセルします。

※ Wi-Fiルーターが支店に着荷していたら**物流センターへ返却してください。**
キャンセルとなったWi-Fiルーターを他の顧客へ使いまわす事はできません。

- ② UNISキャンセル処理を行ってください。

設置前キャンセルはコストがかかっています

通常の申し込みの流れでは、支店から事務センターへ申し込んだ日の翌営業日には取引先企業のデータベースに登録され、その翌営業日にキitting・発送されます。
申し込み翌日から運用コストが発生しています。

支店から申し込んだ**当日中のキャンセルはOK**ですが、
基本的に**翌営業日以降のキャンセルが発生しないように契約の確認は徹底**してください。

契約品目

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
Z100403	受注専用USEN SPOT 通常ルータ	USEN SPOT利用料	ルーター型番が不明な際の受注専用品目として利用。確定不可（事務C使用）
Z100404	受注専用USEN SPOT Plusルーター	USEN SPOT利用料	ルーター型番が不明な際の受注専用品目として利用。確定不可（事務C使用）
9603010	USEN SPOT FGN-400	USEN SPOT利用料	基本的に新規設置/新規UNIS登録はありません。
9603023	USEN SPOT FGN-600	USEN SPOT利用料	ルーター型番がFGN-600の場合のランニング品目。
9603030	USEN SPOT Plus FGN-1000	USEN SPOT利用料	ルーター型番がFGN-1000の場合のランニング品目。
9603040	USEN SPOT FGN-CR1	USEN SPOT利用料	ルーター型番がFGN-CR1の場合のランニング品目。
9603050	USEN SPOT Plus FGN-1000PoE	USEN SPOT利用料	ルーター型番がFGN-1000PoEの場合のランニング品目。
9601310	使用不可 USEN SPOT wifiルーター	USEN SPOT利用料	※新規登録では使用しません
Z200549	USEN SPOT Original SSID	USEN SPOT利用料	OriginalSSIDのランニング品目（ランニングのみ）/EP版共通
Z200513	USEN SPOT 外国人対応SSIDオプション	USEN SPOT利用料	外国語対応用のオプションサービス/EP版共通
Z200496	処理後入金（USEN SPOT利用料）	USEN SPOT利用料	USEN SPOT利用料の処理後品目/EP版共通
Z100540	USEN SPOT 事務手数料	-	USEN SPOTに関わるその他手数料計上時に使用。
Z100319	USEN SPOT 販促品費	-	販促品のイニシャル計上用品目/EP版共通
Z100235	USEN SPOT 基本工事費	-	初期費用（基本工事費）/EP版共通
Z100236	USEN SPOT 増設工事費	-	増設工事費/EP版共通
Z100514	USEN SPOT ルータ紛失料	-	お客様がルーター紛失した際の請求用を使用
Z100515	USEN SPOT ルータ紛失料(処理後)	-	UNIS解約後のお客様がルーター紛失した際の請求用を使用
Z100237	USEN SPOT RoomWi-Fi工事費	-	RoomWi-Fi施工時の初期費用（基本工事費）

※既存の品目「9601310 USEN SPOT Wi-Fiルーター」は、契約付け替え時に型番が不明な場合に使用。
 その際シリアルはダミーコード（先頭英字2文字、残り数字と英字ランダム全部で12桁）を入力して下さい。

■ 法人獲得分のUNIS登録

受注登録は事務センターで実施します。その際は受注専用品目を使用してください。
支店総務はエンジニアの作業日報と営業記載の申込書から
型番/サービスを確認し、該当のランニング品目で上書きしUNIS確定してください。

イニシャル/ランニング金額は書き換えないで下さい。

※同一設置先に複数台設置している場合は、親機の契約明細備考に「親機」と記載してください。
シリアルナンバー欄にはoyaとは入れません。

- 以下の契約品目については、基本的に新設はありません。
不具合発生時に、お客様からの要望があった場合に使用します。

9603023 USEN SPOT FGN600

接続速度遅延障害の症状緩和のためのFGN600取り換え施策
(取り替えれば治るというものでは決してありません)

**※FGN600の代わりにFGN-1000（またはFGN-1000PoE）へ取り換える事が
可能になりました（2018年6月25日～）**

■ ROOM Wi-Fiの契約品目

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
Z200597	—	販売用SPOT Room Wi-Fi保守料	ROOM Wi-Fiにおける保守料のランニング品目
Z200598	—	販売用SPOT RoomWi-Fi° 卍` 仔料	ROOM Wi-Fiにおけるプロバイダ料のランニング品目
Z100237	USEN SPOT RoomWi-Fi工事費	—	工事費の計上用イニシャル品目
9170200	FGN1000(AP)	—	販売ルーターFGN1000のアクセスポイントモード
9170210	FGN1000(RT)	—	販売ルーターFGN1000のルーターモード
9170160	FGN CR-1	—	販売ルーターCR-1
9170170	FGN R2	—	販売ルーターコンセント対応型R2
9170010	FGN600	—	販売ルーターFGN600
9170020	FGN200	—	販売ルーターFGN200

■ ROOM Wi-Fiの登録例

ホテル179室にWi-Fi子機を設置、親機を5台導入。
 ※別途工事費やスイッチングHUB9台の売り上げも想定。



※詳細は、Room Wi-Fi業務マニュアルを参照してください

【法人営業案件のUNIS登録】

- ・法人営業案件のUNIS登録は、**事務センターにて受注登録**を行います。
- ・USEN SPOTの設置工事完了後、**管轄支店にて確定処理**を行ってください。

Enterprise版も確定時に(支店で)シリアルナンバーを入力してください。

※参考 Enterprise版の契約品目

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要
Z100369	受注専用USEN SPOT EPルーター	USEN SPOT利用料	Enterprise版販売時、ルーター型番が不明な際の受注専用品目として利用。確定不可
9603012	USEN SPOT Enter FGN-400	USEN SPOT利用料	Enterprise版UNIS確定時に登録、シリアル必須
9603022	USEN SPOT Enter FGN-600	USEN SPOT利用料	Enterprise版UNIS確定時に登録、シリアル必須
9603032	USEN SPOT Enter FGN-1000	USEN SPOT利用料	Enterprise版UNIS確定時に登録、シリアル必須 (新規はほぼPoEになります)
9603042	USEN SPOT Enter FGN-CR1	USEN SPOT利用料	Enterprise版UNIS確定時に登録、シリアル必須
9603052	USEN SPOT Enter FGN-1000PoE	USEN SPOT利用料	Enterprise版UNIS確定時に登録、シリアル必須 (新規はほぼPoEになります)
9601312	USEN SPOT Enterprise Wi-フィルター	USEN SPOT利用料	Enterprise版のイニシャル/ランニング品目 新規登録では使用しません。
Z200512	USEN SPOTサーバ管理費用	USEN SPOTサーバ管理費用	Enterprise版販売時、本部顧客に対して売上計上する
Z200513	USEN SPOT 外国人対応SSIDオプション	USEN SPOT利用料	外国語対応用のオプションサービス
Z200496	処理後入金 (USEN SPOT利用料)	USEN SPOT利用料	USEN SPOT利用料の処理後品目
Z100319	USEN SPOT 販促品費	-	販促品のイニシャル計上用品目
Z100235	USEN SPOT 基本工事費	-	初期費用 (基本工事費)
Z100236	USEN SPOT 増設工事費	-	増設工事費

Enterprise版も、確定時はルーター型番別の品目を登録してください。
新設はほぼFGN1000PoEです (子機はCR-1のこともある)

UNIS登録

【契約種類】

新規加入時 … 「**01-99 新設 その他**」 ※BGMと同時加入時は導入する**BGMの新設の契約種類**
 既存店 … 「**11-99 増設 その他**」

【契約画面】

- ・既加入店で既存支払方法と同様の場合は、既存契約と同契約下にUSEN SPOTの契約明細を作成してください。
- ・USEN SPOT単独申し込み、又は既存支払方法とは別で請求をする場合、契約画面を別途作成します。
商品区分は、「0 通常」を設定してください。
- ・集金開始年月は、設置月の翌月を設定してください。
USEN SPOTの課金は設置月の翌月からです。

【契約明細画面】

- ・確定時のシリアルNo欄には機器のシリアルNoを入力してください。
- ・同一設置先で複数台設置の際に親機の明細備考に「親機」と入力してください。
※シリアルNo欄ではなく、明細備考に入れてください。

契約明細入力

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)

契約明細 新設 01 99 新設 その他 契約種類 01 99 新設 その他 受注状態

顧客番号 410106060 契約番号 1 明細番号 1 テスト USEN SPOT 本申込 獲得区分

契約品目 9601310 USEN SPOT wifiルータ USEN SPOT利用料 MAUI

シリアルNO. 111

数量 1.0 MM

イニシャル単価	0	ランニング単価	1,886	新単価開始年月	
金額	0	金額	1,886	新ランニング単価	
消費税額	0 5%	消費税額	94 5%	金額	
金額合計(税込)	0	金額合計(税込)	1,980	消費税額	%

契約担当者 062040 村上 幸一 所属支店 0706030000 事務センター 職種 11 本社系スタッフ

開始年月 2013/07 終了年月 伊ニシャル支払(自振)要否 支払不要 伊ニシャルセンター請求要否 発行不要

完成予定日 2013/06/06 予定延期理由

延期備考

契約明細備考

確定日 紹介元顧客番号

BB顧客番号 NTT開通番号 NTT東区分 申込電話番号

ISP受付番号 OSM受付経由 OSMNTT連携フラグ OSM新規既存フラグ

OSMサービス OSMプラン

OSMマシオン機器情報 パートコード 電話利用明細 契約形態区分

契約区分 契約代理店

設置工事区分 設置工事業者 USEN TV/解除依頼日

解約工事区分 解約工事業者 USEN TV/施設依頼日

他社顧客番号 モバイル加入申込番号 USEN保守メンテ

要請書NO. カード申込書番号 GyaONEXT受注番号

設備引上日 チューナー未引上げ理由 断線処理日

キャンセル日 キャンセル事由

解約日 解約事由

解約備考

梱包材発送要否 発送年月 発送サイクル 発送済み区分 発送不要理由

次へ(N) 戻る(B) 規定金額(Y) 複写(C) 登録(X) 実行(E)

UNISシリアルナンバー欄について

機器のシリアルナンバーを登録

UNISのシリアルナンバー欄には、確定時に機器のシリアルナンバーを入力してください。

法人営業が契約した顧客については、受注登録を事務センターで実施しますが、受注登録時時はシリアルナンバー欄は空欄となります。

シリアルナンバーはルーター機器同梱のバーコードシールを読み取る事で確認できます。

エンジニアは設置後に、バーコードシールを作業報告書に貼りつけてください。
または、iPhoneのバーコードリーダーアプリで読み取ってDragon作業日報へ記載してください。

支店総務は上記どちらかを確認し、UNISへ登録してください。

※6桁の管理番号が入っている場合は、支店総務が機器のシリアルナンバー(12桁)で
上書きしてください。

法人営業のUSEN SPOT案件は、事務センターでUNIS受注登録します。

【法人営業の対応】

- ①包括契約を元に管轄支店用申込書とUSEN SPOTの顧客リストを作成してください。
- ②ファイバークラウド社へサーバー設定（**企業専用SSID（Enterprise版）の作成**）を依頼してください。
※専用SSIDを作らない通常プランのUSEN SPOTも取り扱います。その際、②の申請はありません。
- ③**事務センターへUNIS受注登録（⇒登録G）とWi-Fiルーター発注依頼（⇒開業支援G）**をしてください。
- ④設置先の**各管轄支店へUSEN SPOTの設置工事依頼**をしてください。

【事務センターの対応】

- ⑤開業支援Gで、ファイバークラウド社へ**Wi-Fiルーターの一括発注**を行ってください。
（注）法人営業案件のルーターは、地区営業の依頼と**分別**してください。
- ⑥管理番号を発番し、登録Gへ受注登録を依頼
- ⑦登録Gで、**USEN SPOTの一括導入顧客の受注登録**を行ってください。

【管轄支店の対応】

- ⑧エンジニアへUSEN SPOTの作業依頼をしてください。
- ⑨工事完成后、**USEN SPOTの売上を確定**してください。

<重要>

法人営業のUSEN SPOT案件の受注登録とルーター発注は、事務センターで行います。
支店では、工事完成後の確定処理を行ってください。

業務フロー

顧客 (店舗)

営業 管轄支店

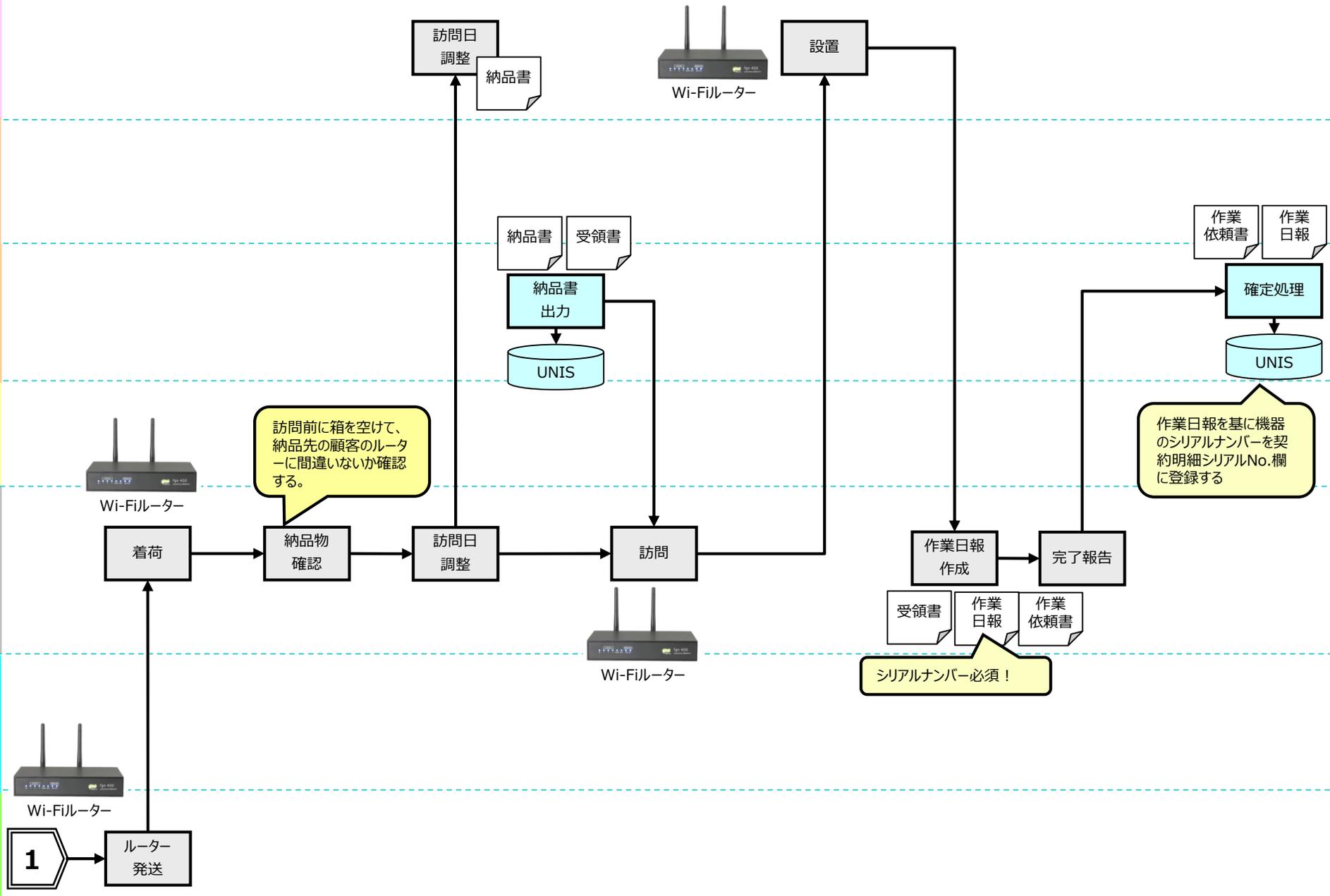
総務 管轄支店

営業 サポート

エンジニア

事務センター

サービス (SE) サポート



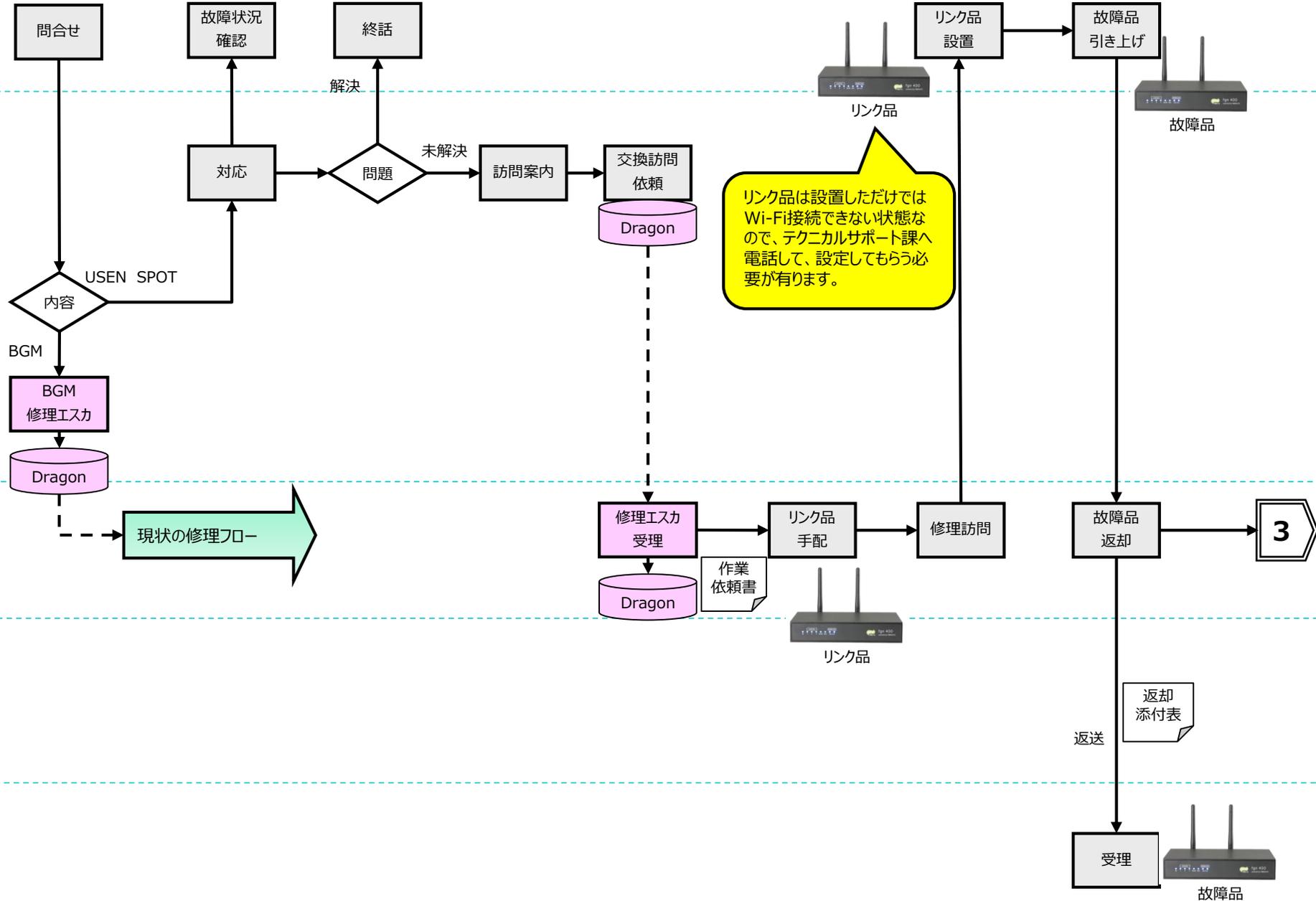
顧客

USEN SPOT
サポートセンター (JIC)

エンジニア

事務センター

物流センター



顧客

営業サポート

総務
管轄支店

エンジニア

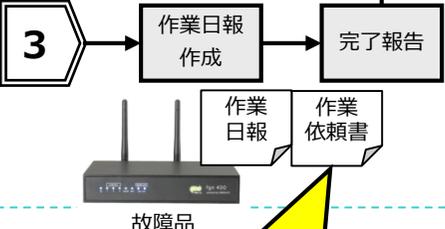
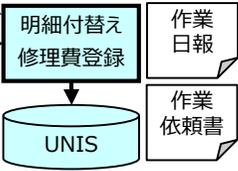
サービス
USENテクノ

ファイバー
ゲート社

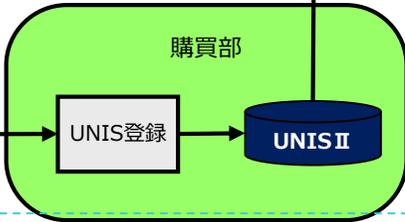
ISP
書き換え

リダイレクト
画面書き換え

修理交換したWi-Fiルーターの明細を交換する
新しい明細に新しいシリアルナンバーを入力する



支店間
移動



作業日報にシリアルNo.必須。
複数台設置の場合の交換は、
親機なのか子機なのかがわかる
ように記載しておく。



前営業日に現場からエンジニア社員が問い合わせた履歴を
基に、ファイバーゲート社と
UTSへリンク品使用連絡

ISP
書き換え

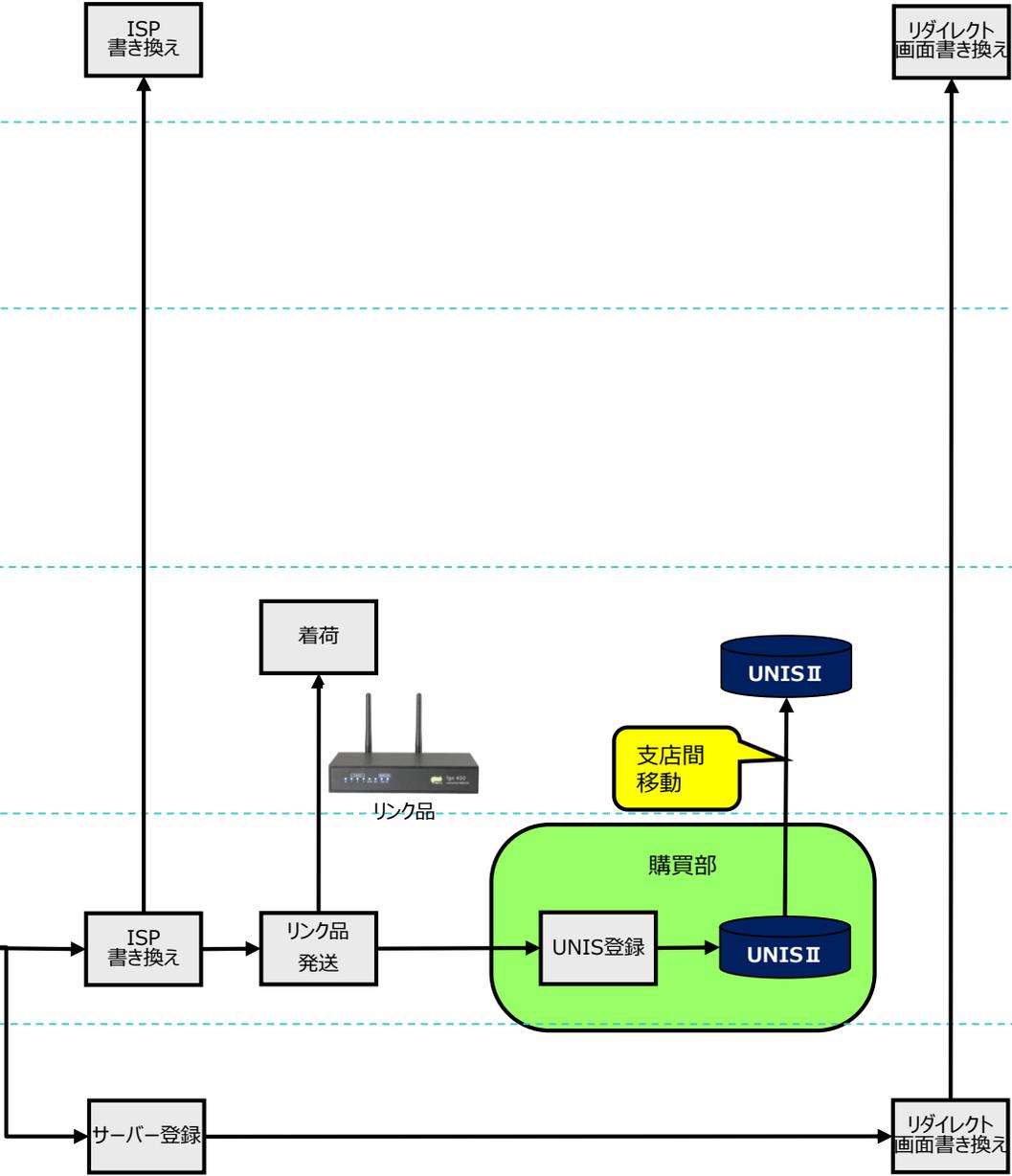
リンク品
発送

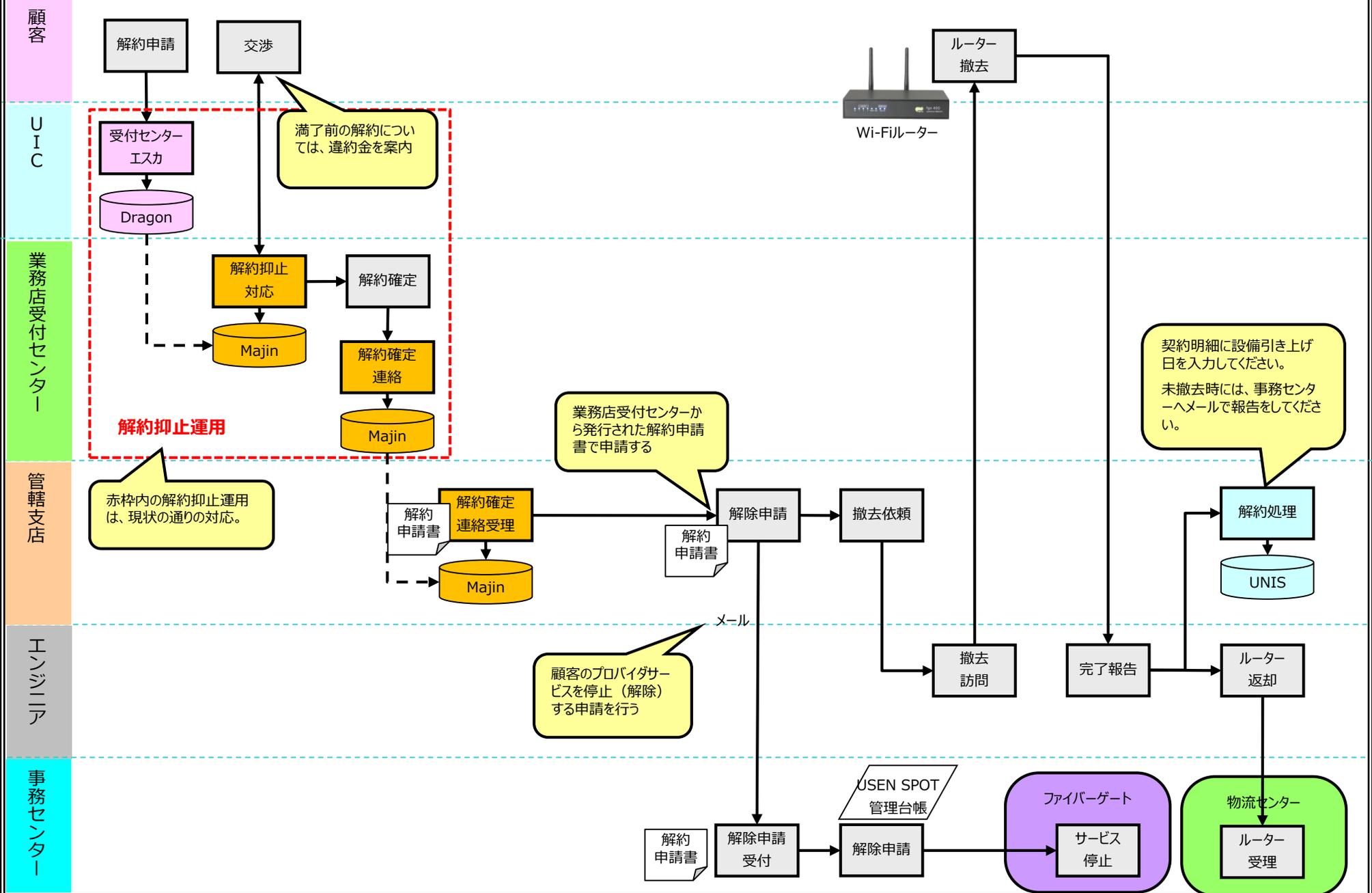
UNIS登録

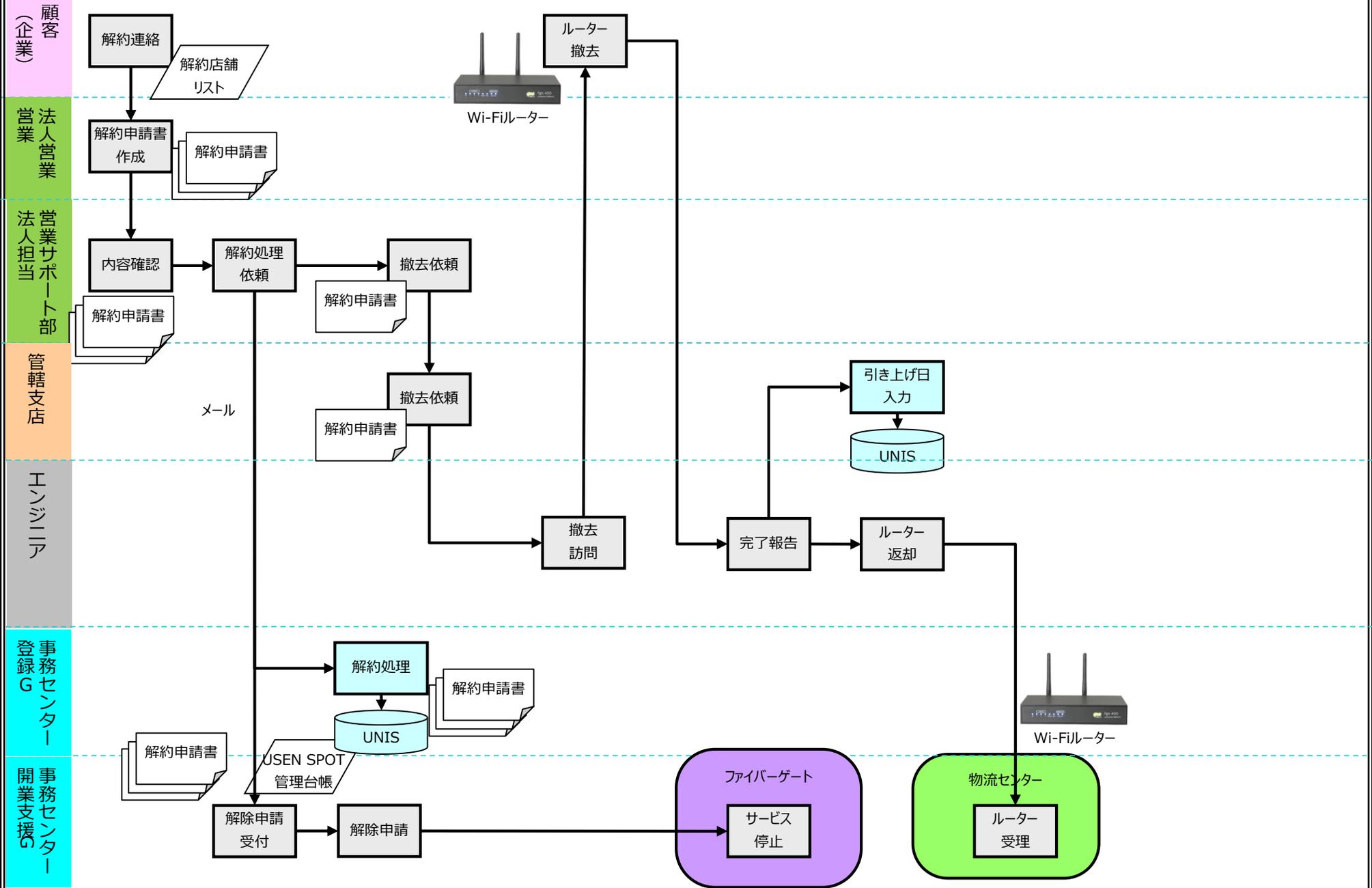
UNIS II

サーバー登録

リダイレクト
画面書き換え







顧客

契約
キャンセル

営業
管轄支店

キャンセル
受理

総務
管轄支店

キャンセル
申請

キャンセル
処理

機材

着荷済

キャンセル
連絡

UNIS

営業
サポート

エンジニア

ルーター
返却



Wi-Fiルーター

メール

事務センター

受付

管理台帳
更新

日次共有

USEN SPOT
管理台帳

台帳の情報をキャンセルに更新し、ファイバゲートへ共有する。

ファイバ
社

変更情報
確認

USEN SPOT
管理台帳

物流センター
キャンセル品
受理



Wi-Fiルーター

No	Question	Answer
1	USEN SPOTのWi-Fiルーターを注文する際、UNIS購買在庫の購買依頼は必要ですか？	購買在庫からの発注はしません。事務センターへ申請（メール）してください
2	キャンセルとなったWi-Fiルーターを、別の顧客へ使用する事はできますか？	できません。 Wi-Fiルーターは顧客のプロバイダ情報が設定されておりますので別顧客への転用はNGです。 キャンセルになったWi-Fiルーターは物流センターへ返却してください。
3	UNISの受注登録をせずに事務センターへ申請をしたところ、不備で戻ってきました	USEN SPOTの受注登録後に事務センターへ申請を行ってください。 事務センターは日次で受注情報をUNISデータ抽出確認しメールと突合せています。 よってUNISの受注情報がないと不備となります。 ※法人営業案件については対象外
4	確定処理を行ったところ、USEN SPOTのシリアルNoが空欄の為、確定出来ませんでした。 シリアルNo欄には何を入力するのですか？	設置後に技術から報告される作業日報に記載のある機器のシリアルNoを入力してください。
5	業務店テレマからの申込書に契約担当者の記載がありません。	支店で受付後、顧客の担当営業を決めてください。 UNISの契約担当者も支店の営業を登録します。
6	法人営業が契約した通常のUSEN SPOTのシリアルナンバーは何を入力するのですか？	機器のシリアルナンバーを入力します。 例：FB05HFH01703 NV7113086111 FG6014112617 最初の2文字が英文字で、後は数字と英文字のランダム12桁です。
7	事務処理上の明細付け替え時に、USEN SPOTがシリアル番号のエラーが表示され確定できない。	ダミーのシリアルナンバーを入力します。 例：DM1234567890 識別ルール：最初の2文字が英文字で、後は数字と英文字のランダム12桁。
8	Enterprise版のUNIS確定時に、シリアルナンバー欄は何を入れるのですか？	機器のシリアルナンバーを入力します。 (受注登録時の6ケタ管理Noはシリアルに上書きしてOKです) 例：DM00DMI01703 NV7113086111 FG6014112617 最初の2文字が英文字で、後は数字と英文字のランダム12桁です。
9	急ぎで緊急の移設をしなければいけないのですが	移設元で使用していたリンク品が移設先で使えるようであればそのまま利用してください。 移設先で使えない場合や、移設元のルーターが古い場合はリンク品で対応してください。

■ 契約・営業・サービス全般に関するお問合せ

⇒ 営業企画部 商品サポート課 TEL : 03-6823-7096

■ 法人営業案件に関するお問合せ

⇒ 商品企画部 法人営業担当 TEL : 03-6823-2050

■ UNIS登録に関するお問い合わせ

⇒ UNISヘルプデスク TEL : 03-6823-7037

■ エンジニア的なお問い合わせ

⇒ 品質管理部 テクニカルサポート課 TEL : 03-5489-1002

更新履歴

- 2013/06/10 Ver.1.0 初版
- 2013/06/28 Ver.1.1 社間請求フローを追加
- 2013/09/13 Ver.1.2 キャンセルフローを追加
- 2014/04/14 Ver.1.3 法人営業フローを追加
デモ申込運用のページを削除（運用終了に伴い）
- 2014/07/04 Ver.1.4 法人営業フローの更新
- 2015/07/27 Ver.1.5 地区営業部の「Enterprise」販売フローの追加
- 2016/03/31 Ver.1.8 通常USEN SPOTの資産移動による運用変更
- 2016/04/01 Ver.1.9 既存フローの誤りを修正、その他注意点の強調表示
- 2016/06/01 Ver.2.0 キットング業務/問合せ対応業務変更による改訂
- 2016/10/05 Ver.2.1 初期工事費UNIS契約品目の更新
- 2016/11/10 Ver.2.2 10ページ記載変更
- 2016/11/15 Ver.2.3 9ページ UNIS契約品目CD変更
- 2016/11/27 Ver.2.4 回線種別/移設等の変更に対応
- 2017/09/15 Ver.2.5 USEN SPOT Plusに対応
Enterprise版を別マニュアルにする
- 2017/09/20 Ver.2.6 Room Wi-FiのUNIS登録方法追記
- 2017/10/10 Ver.2.7 OriginalSSID追加
- 2017/10/13 Ver.2.8 OriginalSSID追設フロー訂正
- 2018/01/15 Ver.2.9 ROOM Wi-Fi関連の記載訂正/その他微修正
- 2018/04/10 Ver.3.0 UNIS受注品目の追加
- 2018/04/13 Ver.3.1 UNIS受注品目の追加
- 2018/05/23 Ver.3.2 子機の交換について追記
- 2018/06/18 Ver.3.3 CR-1からFGN1000交換フロー追記
- 2018/06/25 Ver.3.4 文言などの微修正
- 2018/06/27 Ver.3.5 FGN1000の契約品目について追記
- 2018/08/20 Ver.3.6 ルーター紛失手数料について追記
- 2018/08/29 Ver.3.7 契約品目追加
- 2018/12/05 Ver.3.8 誤字脱字など修正
- 2018/12/10 Ver.3.9 FGN-1000PoE品目追加
- 2018/12/17 Ver.4.0 CR-1 → FGN600/1000交換フロー変更
- 2019/06/06 Ver.4.1 Room Wi-Fi契約品目訂正