

U-SPOT

業務マニュアル

Ver.1.6

2019/05/31 作成
2019/12/19 更新

業務推進部

目次

目次	ページ
I サービス概要	2
II 新設の流れ	4
III Original SSID	6
IV USEN SPOT → U-SPOT リプレイス	7
支店業務	
V UNIS	10
UNIS契約品目	11
VI OASIS	14
VII 支店エンジニア業務	16
VIII 不具合対応について	17
IX 解約/強制解約について	18
X CS対応	19
業務フロー	
I 新規申し込み	21
既存U-SPOTV4 → V6 申し込み	26
II 初期不良	27
III キャンセル	29
IV 契約変更	30
V 業務用SSID変更	31
VI Original SSID	32

VII 解約	35	
VIII CS対応	36	
IX 不具合対応	37	
問合せ先		39
更新履歴		40

■USPOTとは・・

Wi-Fiルータとプロバイダ（ISP）がセットになったサービスです。
店舗のネット環境を構築すると共に、来店者が自由に使えるWi-Fi環境を提供します。
店舗にひかれているフレッツ光回線に接続し利用します。

※利用可能回線：NTT東西フレッツ/光ネクスト/USEN光 など。（詳細は営業マニュアル参照）

※ファミリー/マンションの区別は不要。

※メールアドレスの提供はしません。

■サービス統合

2019年6月リリース時点では通信方式別(V4/V6) のサービスラインナップでしたが
2019年8月1日よりサービス統合され、以下の2種類になります。

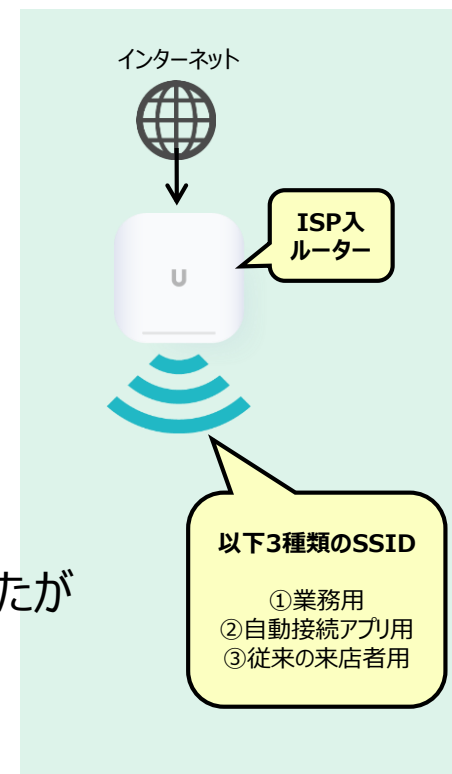
①U-SPOT_01親機

通信方式はIPv6とIPv4を選択できます。

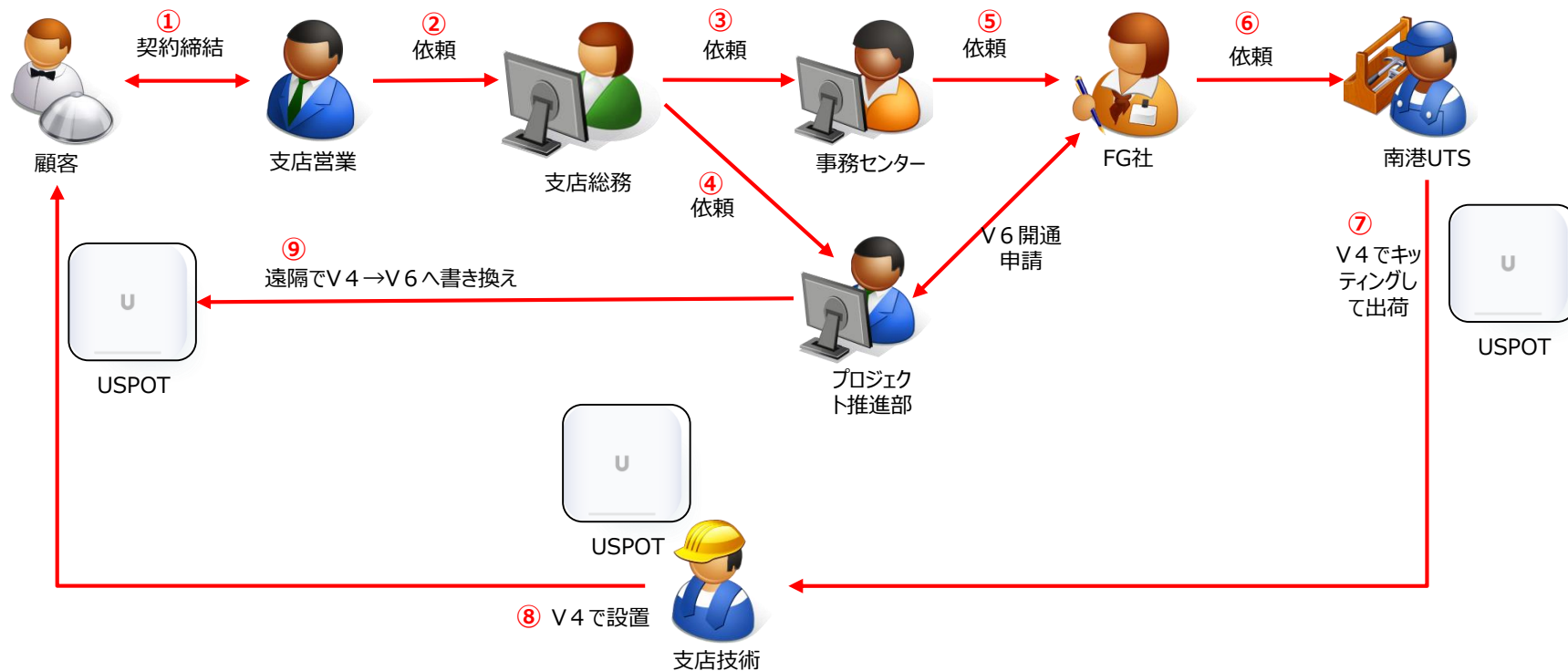
②U-SPOT_01アクセスポイント（AP）

ISPなしのWi-Fiルーターの提供（子機ではありません）

※詳細は営業マニュアルを参照ください



■ 2019年8月1日以降のサービス統合後の運用イメージ

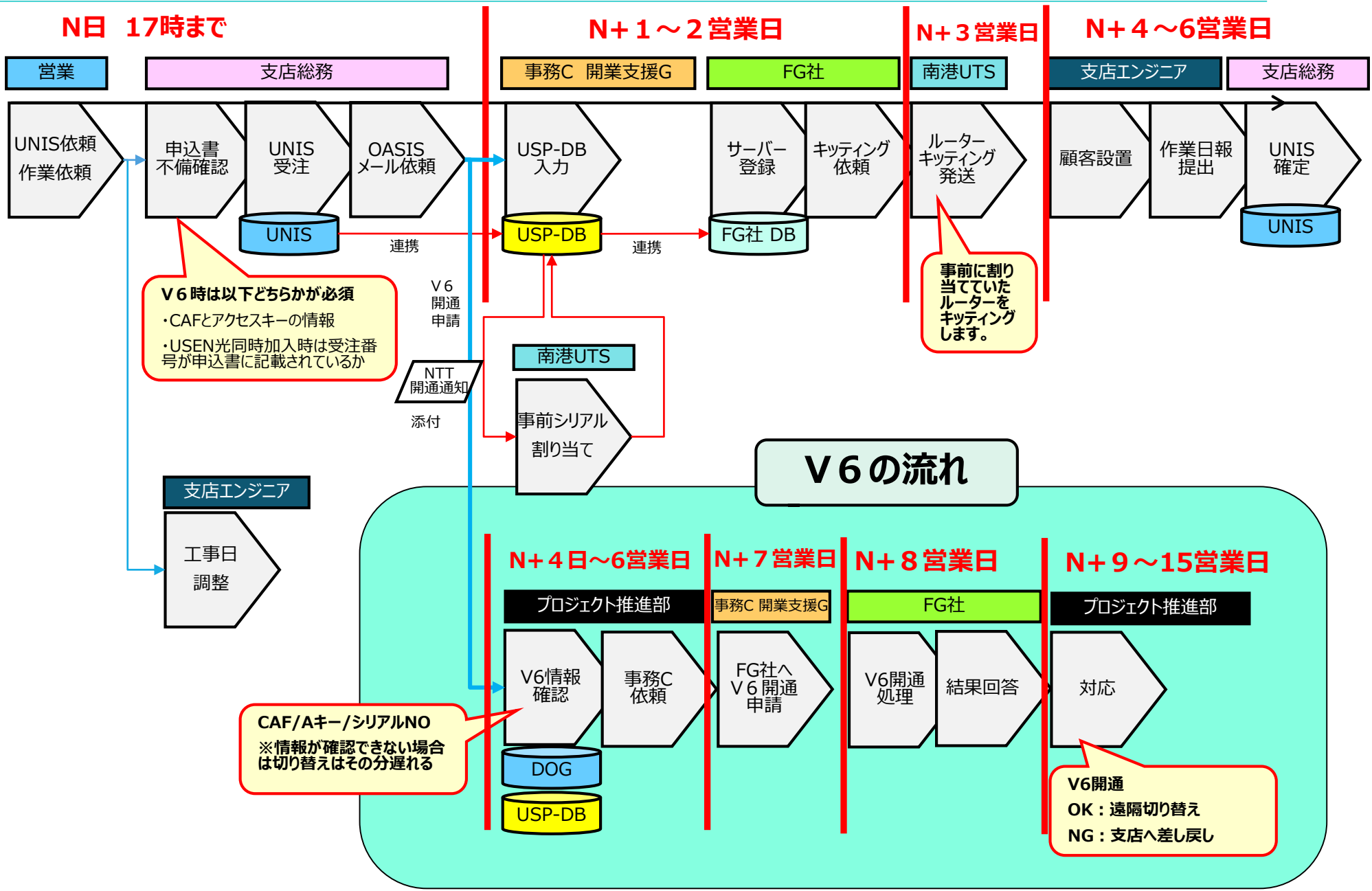


サービス統合により、すべての依頼に対して同じスケジュールでV4ルーターを出荷し、設置します。
(事務センター依頼から4～6日で支店到着)

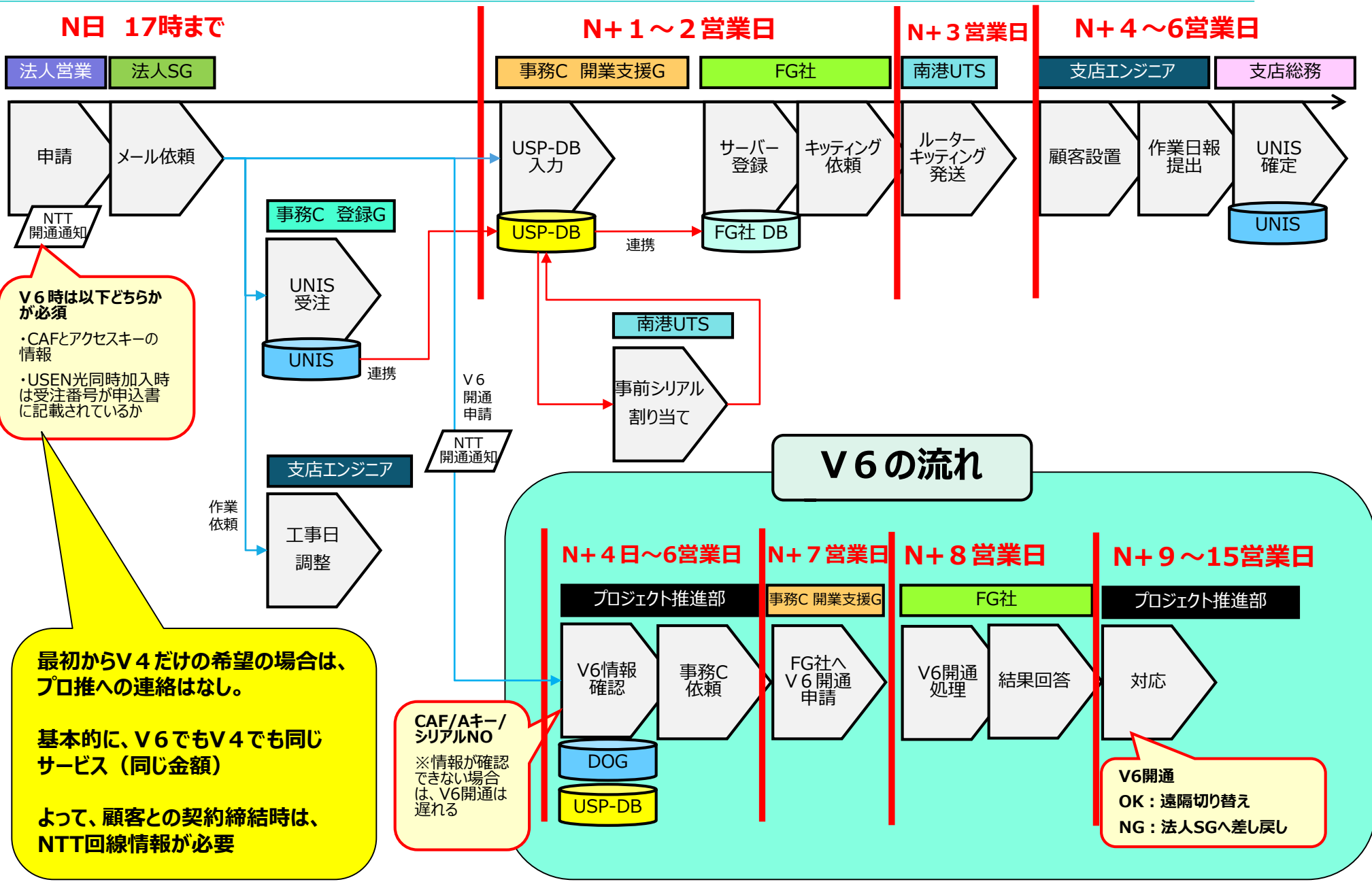
その後遠隔でV6へ切り替えます。

※顧客がV4希望であったり、V6切替不可であった場合はV4で提供されます(料金は同じです)。

II.新設の流れ (支店営業)



II.新設の流れ (法人営業)

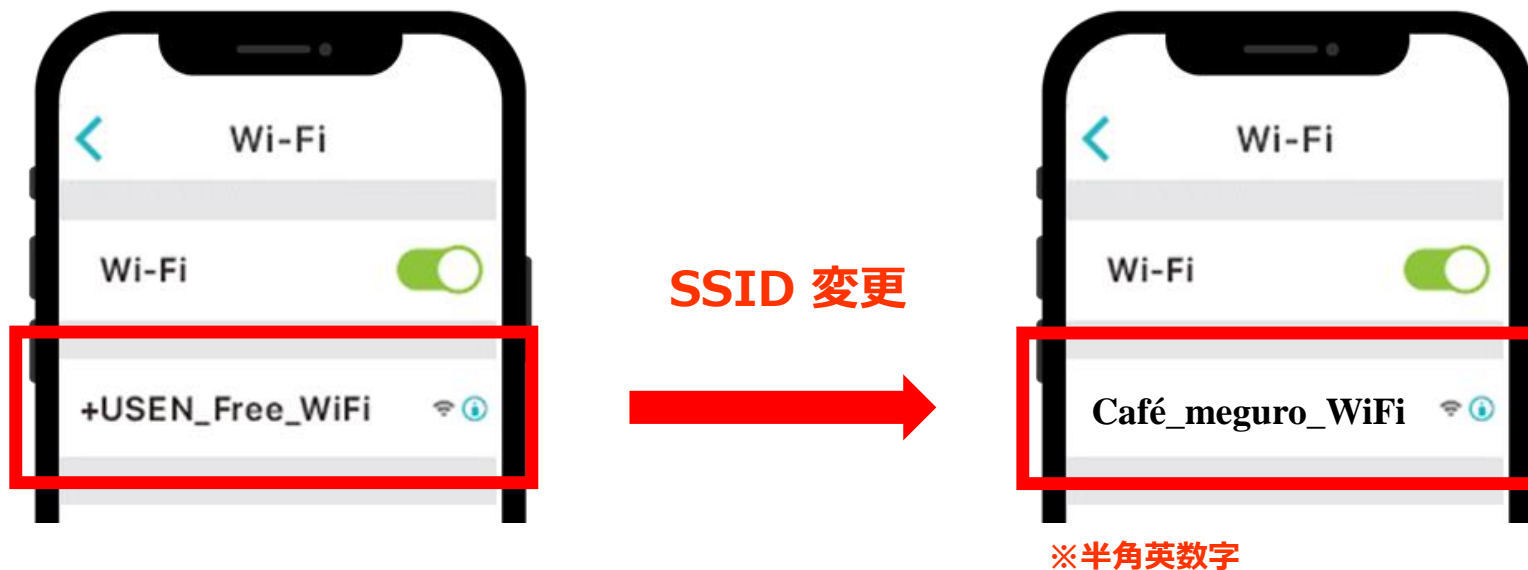


Ⅲ.Original SSID

■ 概要

来店客向けSSIDを店舗のオリジナルに名称変更できるサービスです。

月額：500円（税抜き） 15文字以内推奨
申込書の備考欄に記載します



■ 申請方法/UNIS

UNIS登録後、OASISで依頼してください。新設と同時の場合はU-SPOT確定時に同時に確定。
既存顧客からの申し込みは、プロジェクト推進部からの完了連絡をもってUNIS確定してください。

→ 業務フロー参照

※事務センターがFG社へ依頼する際には備考欄に「SSID'Original SSID'」の形式で記載

IV. USEN SPOT → U-SPOT リプレイス

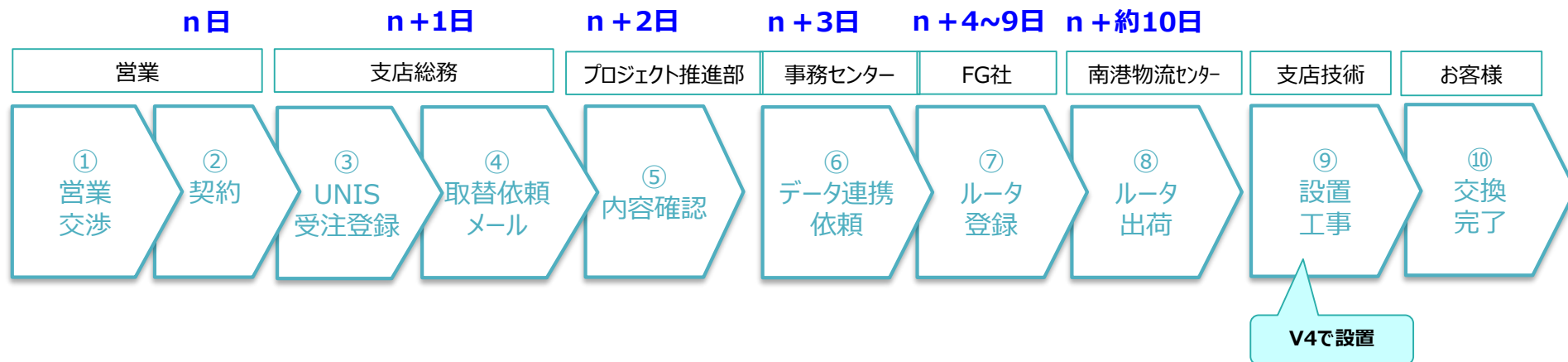
■ 概要

既存のUSEN SPOTをU-SPOTへリプレイスします。

■ 全体の流れ

申込書と事前確認書を添付し、OASISの以下窓口から申請してください。
申請前にU-SPOT品目のUNIS受注は必須です。

OASIS窓口 : USEN SPOT → U-SPOT取替申請 (支店分)



● UNISについて

■ 明細受注→確定

USEN SPOTと同じ契約配下に「U-SPOT_01親機」明細を受注してください。
明細備考に「USEN SPOT取替案件」と記載ください。

契約種類：「取替-その他」

設置後に、USEN SPOTの明細を解約しU-SPOT_01親機明細を確定します。

※「USEN SPOT 外国人対応SSIDオプション」の明細がある場合は、一緒に解約します

■ USEN SPOTメールを継続する場合のUNIS登録

USEN SPOTメール (@uspot.jp) を継続する場合は、メール継続用のUNIS品目（ゼロ円）を登録してください。

UNIS品目：「Z100686 U-SPOTメール(既存継続のみ)」

合わせて、今後メールだけ解約したい場合などは別途事務センターへ申請が必要になります。

(USPOT解約依頼メール/解約申請書不要/業務店受付センターエスカ不要/「メールだけの解約」などわかるように記載)

● その他、支店業務

■ USEN SPOTの解約について

U-SPOTへ交換完了後、事務センターへUSEN SPOT解約申請をメールで実施。

本文中に「USEN SPOT取替案件」と記載ください。

(解約申請書は不要/業務店受付センターへのエスカは不要)

支店業務

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U-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。

【確定のタイミング】

- 新設時は、V6の開通を待たずにルーター設置後に確定してください。
 V4→V6切り替え時に、明細を付け替えた場合は受注と同時に確定してください。
 (同時でなくてもかまいませんが、その際、完了連絡がないので確定漏れの無いようにしてください。)

契約明細画面のスクリーンショット。契約種類「11 99 増設 その他」が選択されている。顧客番号「198301482」、契約番号「2」、明細番号「4」が設定されている。契約品目「U-SPOT V6」が選択されている。シリアルNo.欄に「US01BJH00022」が入力されている。金額合計(税込)は2,678と表示されている。契約担当者「池田 浩士」、所属支店「0204140900」、営業本部「南関東支社」、職種「21 営業一部」が設定されている。開始年月「2019/06」、終了年月が設定されている。イニシャル支払(自振)要否「0 支払不要」、イニシャルセンター請求要否「0 発行不要」が設定されている。確定日「2019/05/22」、初回確定日「2019/05/22」が設定されている。契約明細備考欄には「U-SPOT利用料」が記載されている。OSMサービス情報、OSMマシンの機器情報、契約区分、設置工事区分、解約工事区分、他社顧客番号、東証書NO.、設備引上日、キャンセル日、解約日、梱包材発送要否、受注登録日「2019/05/16」が設定されている。

■ UNIS契約品目

品目CD	イニシャル品目名	ランニング品目名	摘要	受注変更
9604070	(使用不可)U-SPOT_V6	U-SPOT利用料	V6サービス用の親機品目	不可
9604074	(使用不可)U-SPOT_V4	U-SPOT利用料	V4サービス用の親機品目	不可
9604076	U-SPOT_01親機	U-SPOT利用料	U-SPOT 親機品目	不可
9604072	U-SPOT_子機 (共通)	U-SPOT利用料	子機 (V6サービス/V4サービス共通)	不可
9604073	U-SPOT_アクセスポイント	U-SPOT利用料	APモードの機器に使用します	不可
Z100676	U-SPOT初期費用	—	U-SPOTの初期費用計上用	—
new Z100783	U-SPOT初期費用(USEN光パック適用)	—	USEN光スタンダードパック時のU-SPOT初期費用	—
Z100687	U-SPOT事務手数料	—	手数料などのイニシャル計上用品目	—
Z100720	U-SPOT利用料 (処理後)	—	イニシャル処理後入金計上用品目	—
Z201015	U-SPOT利用料	U-SPOT利用料 (処理後)	ランニング処理後入金計上用品目	可
Z201000	U-SPOT Original SSID	U-SPOT利用料	来店客向けのOriginal SSIDサービス	可
Z100722	U-SPOT 販促品費	—	販促品売上の計上用品目	—
Z100686	U-SPOTメール(既存継続のみ)	U-SPOT利用料	USEN SPOTからメールサービスを継続する場合の計上用品目	可

※USEN SPOT(Enterprise版/Room Wi-Fi含む) の契約品目は各別のマニュアル参照。

・2019年8月時点での統合加入申込書では、V4/V6の区別がありますが、UNIS登録は「9604076 U-SPOT_01親機」での登録をお願いします。

・シリアルナンバーは必須です (US01 から始まる全12ケタ)
対象：U-SPOT_01親機、子機、アクセスポイント

※シリアルナンバーを間違えてUNIS登録すると、訂正依頼のメールが来ますのでUNISシリアルを訂正してください。

■ UNIS契約品目

・ランニング品目CD/品目名の受注変更はできません。

受注当日中は変更可能ですが、翌日以降は変更できません。

変更する場合は、明細をキャンセルして新しい明細を受注登録してください。

シリアルナンバーや金額などは変更可能です。

品目コードと品目名だけが受注変更/確定時変更ができません。

・親機と子機で契約品目が異なります。

確定時は作業日報に従い、親機のシリアルを親機の契約品目に入力して確定します。

子機は順不同で構いません。

・値引き品目はありません

値引き後の金額をそのままUNIS登録してください。

・年払い値引/休店は原則不可

・顧客CDは変更不可

USPOTは電気やOTORAKUと同様に、受注登録後に顧客CDは変更できません。

・移設は全てルーター交換

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が利用している通信方式がV4の場合は使える可能性があります、V6は絶対に使えません。「顧客情報変更」として変更内容を事務センターへメール連絡してください。

・V4→V6切り替えについて

既存のU-SPOT（「USEN SPOT」ではなく「U-SPOT」同士）をV4からV6へ切り替える際既存のUNIS明細によってUNIS処理が変わります。以下参照ください。

既存明細	明細付け替え	新明細
U-SPOT_V4	必要	U-SPOT_01親機
U-SPOT_01親機	不要	—

契約種類：取換/その他 10-99

依頼はOASISからNTT開通情報を添付して依頼してください。（V6開通申請だけでOK）

V4→V6切り替え時に明細を付け替えた場合は受注と同時に確定してください。（V6開通の連絡はなし）



※設置工事依頼時に、「V6切替え申請書」がある場合は、忘れずに作業依頼書と合わせてエンジニアへ展開ください。

■ UNIS受注後に事務センターへメール

OASISの U-SPOTメール窓口から各カテゴリに沿って申請してください。

アドレス	ファイルPW	宛先
usen_spot@usen.co.jp	uspot	事務センター東京開業支援G

※利用回線がUSEN光の場合は、依頼メール本文に受注番号を記載（UNIS明細からコピペ）してください。

■ OASISイメージ

The Best Quality oasis		ホーム	01ニュース一覧	02ヘルプデスク	03随時作業	04スケジュール	05業務	06商材	07問合せ
U-SPOT	新規申込（支店分） ※V6は別途V6開通申請が必要	「U-SPOT_新規申込（支店分）」	・加入申込書（PDF）	17時	uspot				
	V6開通申請（支店分） ※V6新規は別途新規申込が必要	「U-SPOT_V6開通申請（支店分）」	・CAF/アクセスキー情報	17時					
	USEN SPOT → U-SPOT 取替申請（支店分）	「U-SPOT_取替申請（支店分）」	・加入申込書（PDF） ・取替え事前確認事項（PDF）	17時					
	子機増設依頼（支店分）	「U-SPOT_子機増設依頼」	・加入申込書（PDF）	17時					
	Original SSID申請（支店分） 同時申込は「新規申込」で依頼	「U-SPOT_Original SSID申請（支店分）」	・加入申込書（PDF）	17時					
	契約変更	「U-SPOT_契約変更依頼」	添付書類無し	17時					
	キャンセル/解約	「U-SPOT_キャンセル/解約依頼」	・解約申請書（解約時）	17時					
	機器交換依頼	「U-SPOT_機器交換依頼」	添付書類無し	17時					
移設	調整中								

V4で提供する場合：新規申込 1通で依頼

V6で提供する場合：新規申込 + V6開通申請 2通で依頼

※UNIS受注しないでメールだけ送っても処理されません。

■ 購買品目

9604070 U-SPOT01

(契約品目にかかわらず) 購買品目はひとつになります。購買依頼はしません。

■ 新設時

- ・お客様へ「U-SPOT 管理画面」へログインするよう誘導してください（別途マニュアル参照）
ログインに利用するID/PWはUSENメンバーズのログインID/PWになります。
- ・業務用SSID/PWのシールは、ルーターに貼るどうかお客様へ確認し、従ってください。

■ 作業日報

顧客先に親子設置してきた場合、購買品目が1つの場合、シリアルナンバーで判別が必要です。

どのシリアルが親なのか区別して日報を起票してください。（例：備考に「親」と記載する）

※設置工事時に、「V6切替え申請書」がある場合は、正しい光回線にU-SPOTを接続してください。

注意事項

リンク品を使用して新設することはできません。

(2019年9月現在)

■不具合対応

- ・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交換対応してください。
- ・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。
バーコードからシリアルNoを読み取ってDragon作業日報に入力してください。
- ・通信方式をV6で利用されている顧客に対して、不具合対応でリンク品へ交換した場合、交換日から約2～3営業日以降にV6に切り替わります。（リンク品はV4です）
それまではV4で一時的に接続されます。
- ・リンク品の補充スケジュールは、顧客が利用している通信方式により以下異なります。
V4：設置から3営業日程度で南港UTSから発送されます。
V6：設置後、遠隔でリンク品の設定をV4→V6へ変更し、その後補充品を発送します。
1週間程度見てください（遠隔ログインできない場合は遅延します）
- ・**子機の故障交換にリンク品は使用できません（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。
- ・リンク品のラベルに「★リンク品V6」等の記載がまれにありますが、リンク品はすべてV4です。
わかりにくくて恐縮ですが、バックヤード作業にも利用するものでございますので、ご了承ください。

■ 解約/強制解約

- 支店から事務センターへU-SPOT解約申請（OASISメール）をしてください。
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）
- U-SPOTは、通信方式がV 4の場合は月末日23時59分でアカウントが停止します。
（インターネットにつながらなくなります）
通信方式がV 6の場合は、解約日よりしばらく使用できる可能性があります。

■ V6 顧客の判別

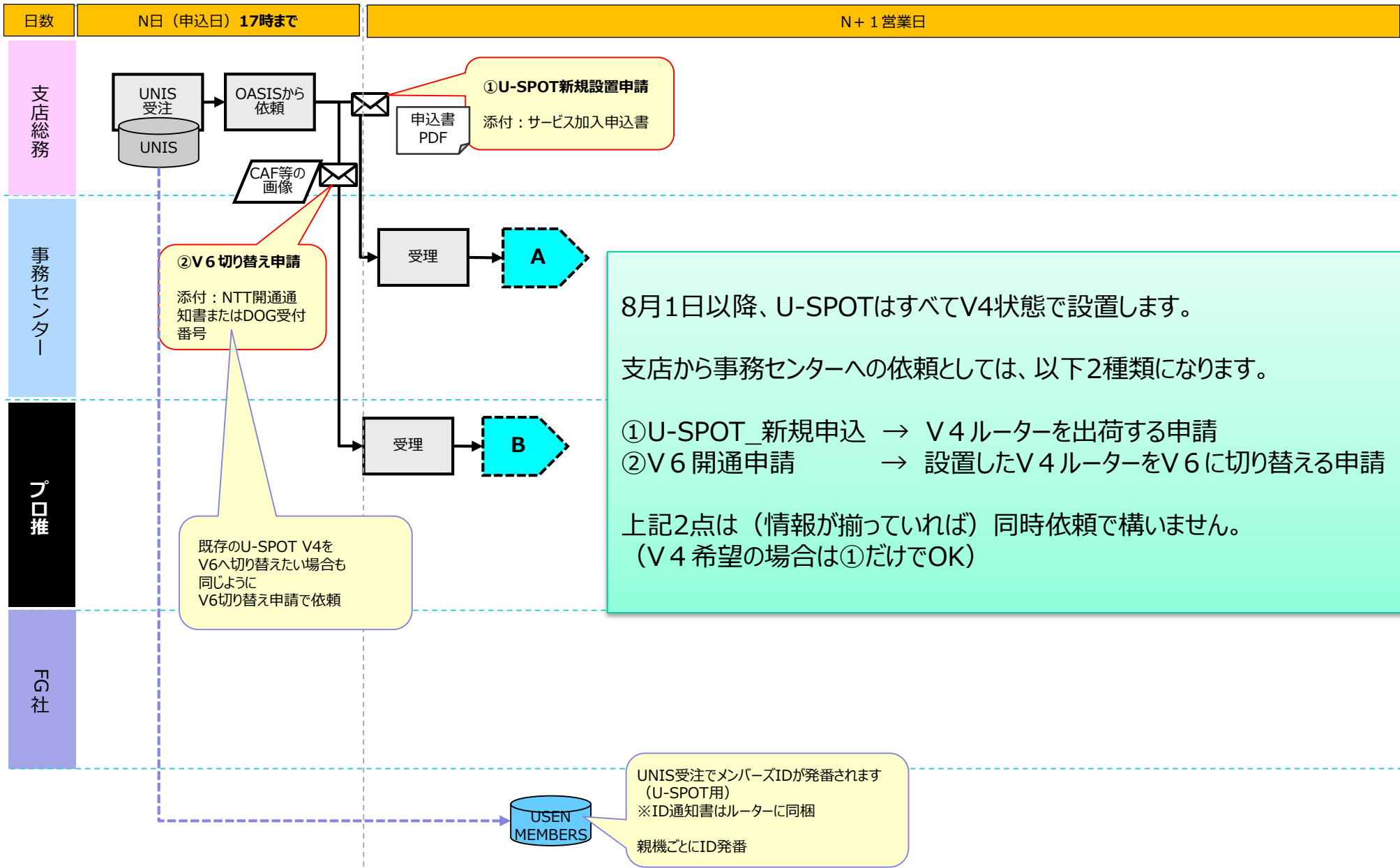
- ①CS画面 左側メニューの⑨朝日オーダー一覧で確認
4 over 6 オーダー状態で、完了のものがASAHI & NTTによりV6が利用可能な状態。
しかし顧客設置のルーターがV6に切り替わっているかは不明。

- ②遠隔でルーターにログインし確認

業務フロー

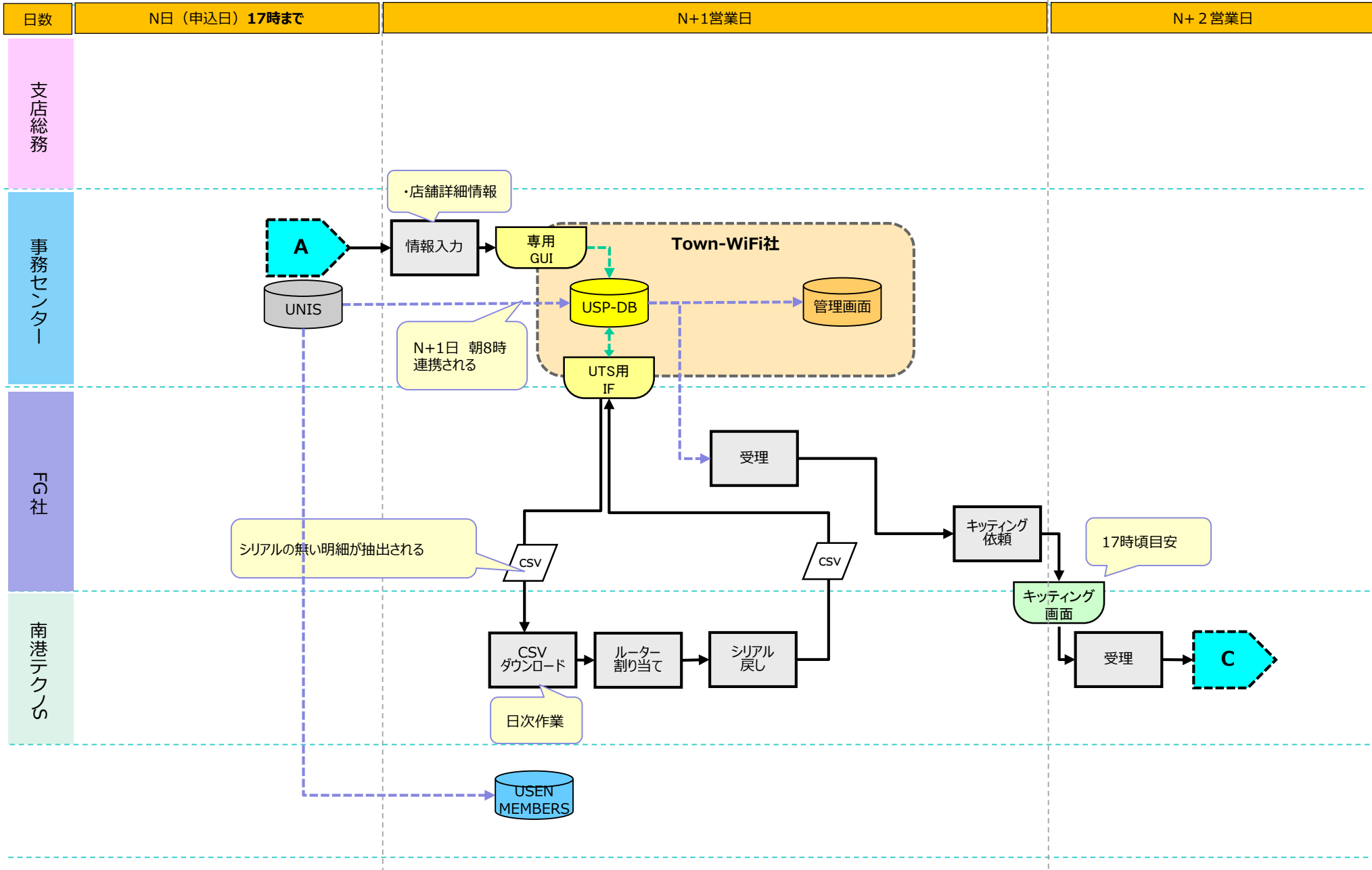
I.新規申し込み

はデータの動き



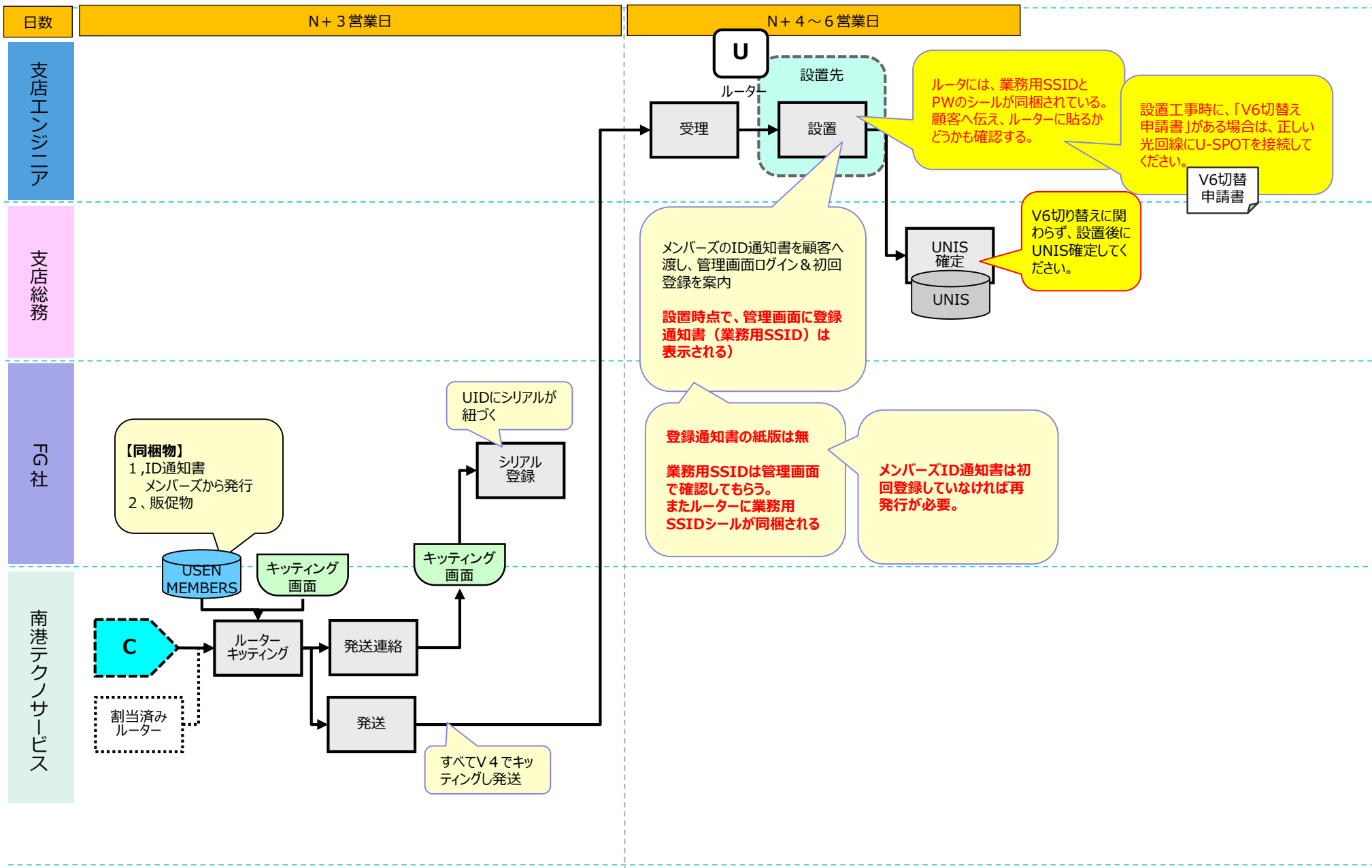
I.新規申し込み

---> はデータの動き

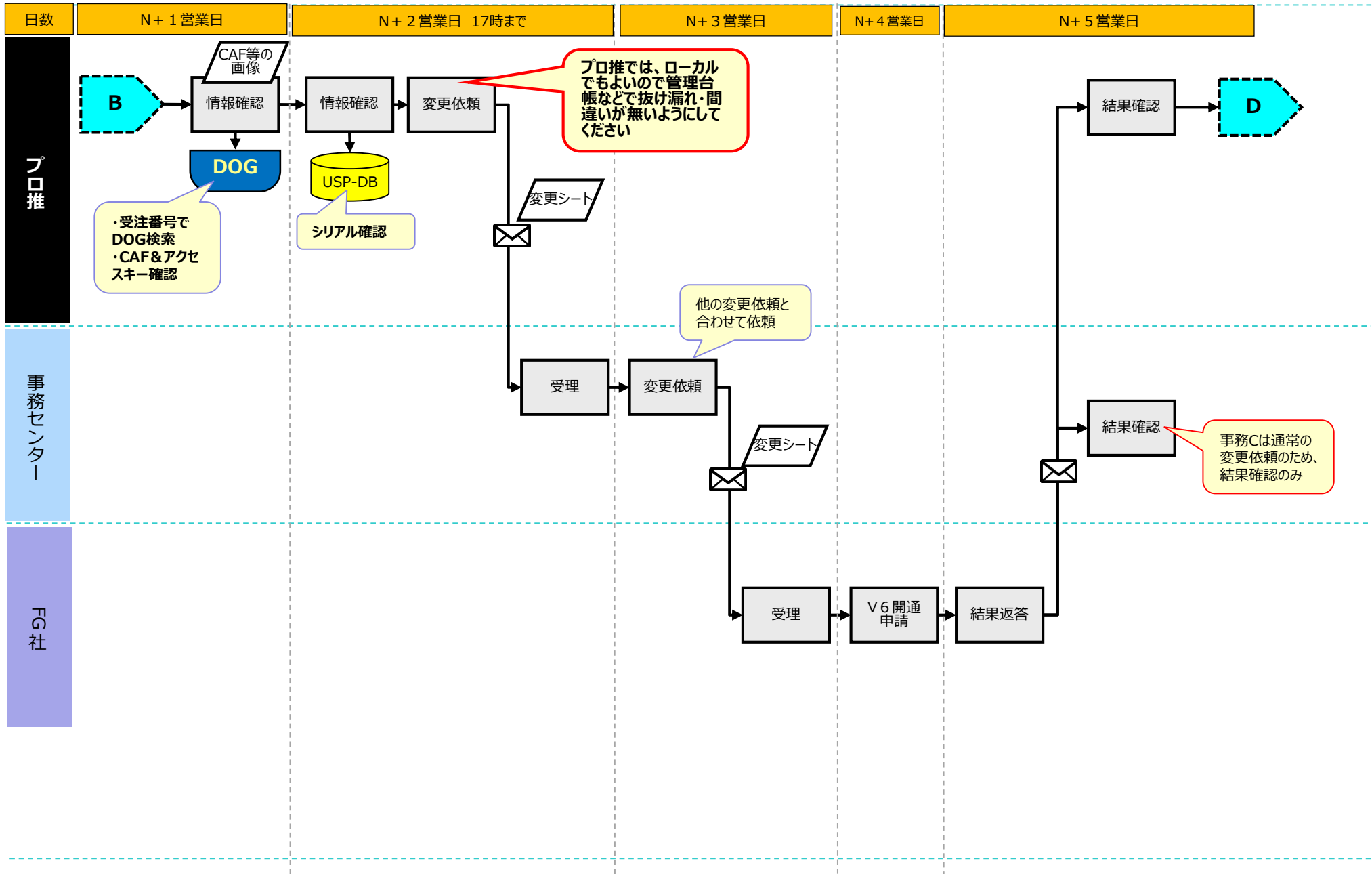


I.新規申し込み

→ はデータの動き

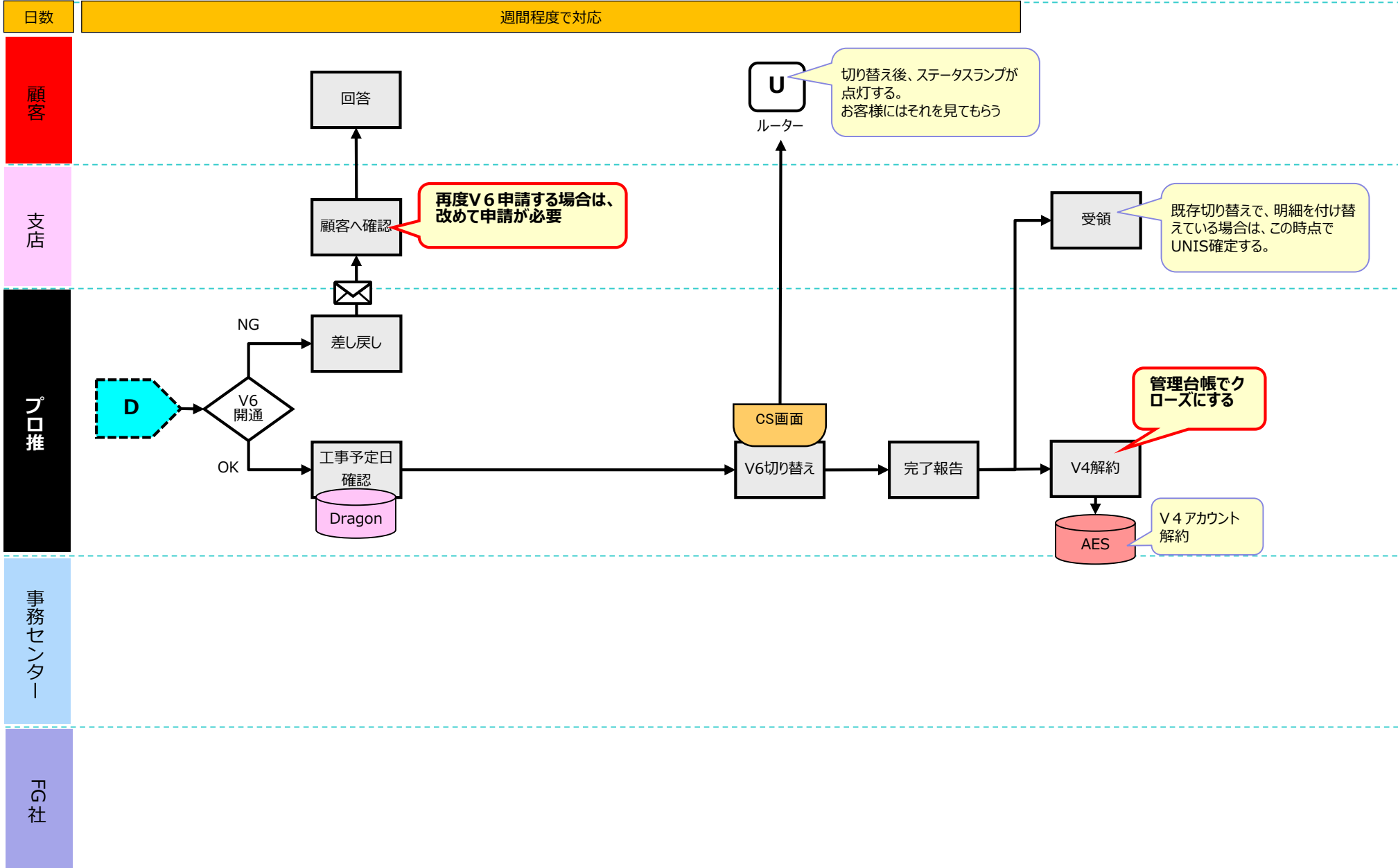


I.新規申し込み



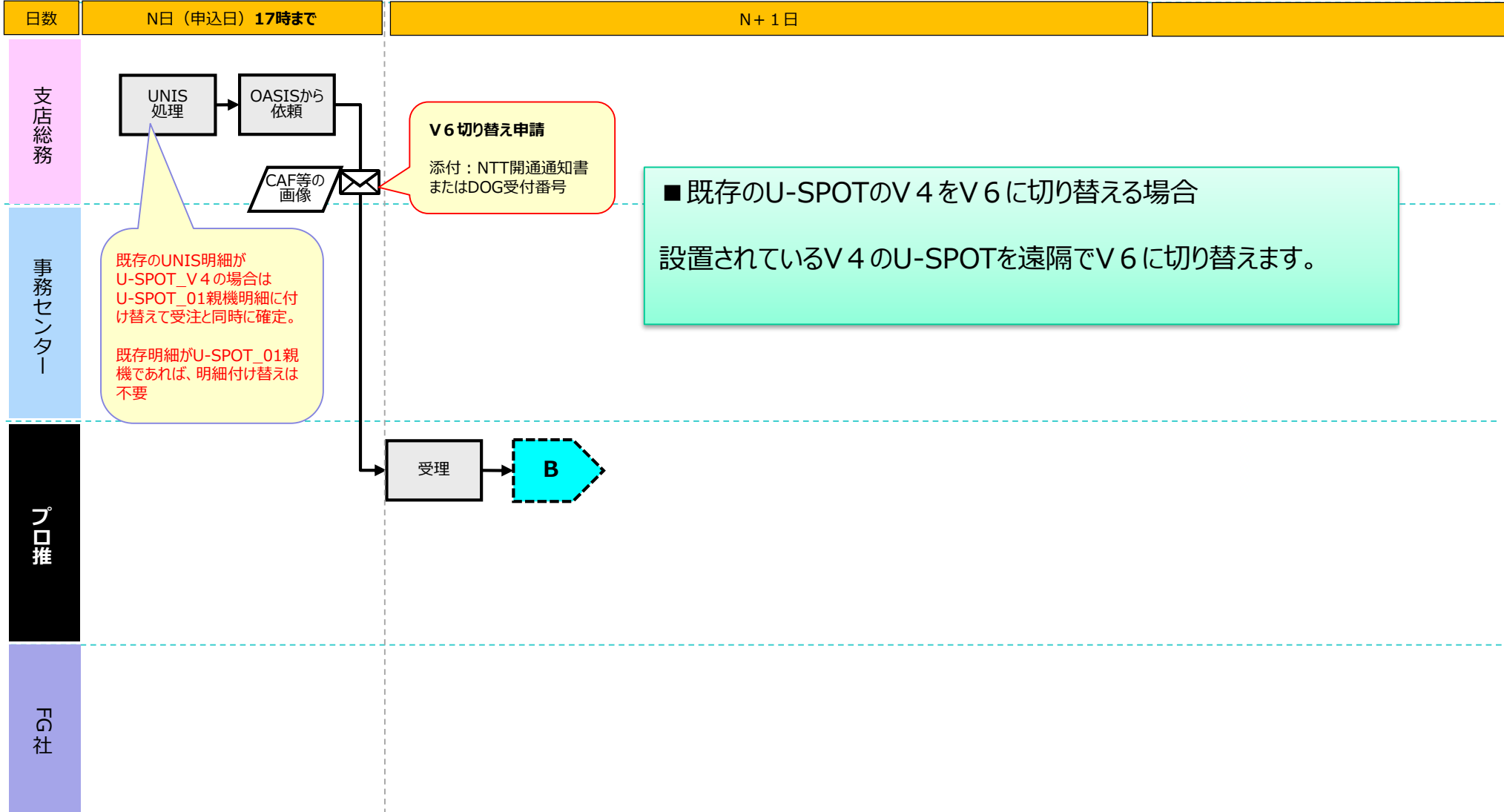
I.新規申し込み

---> はデータの動き



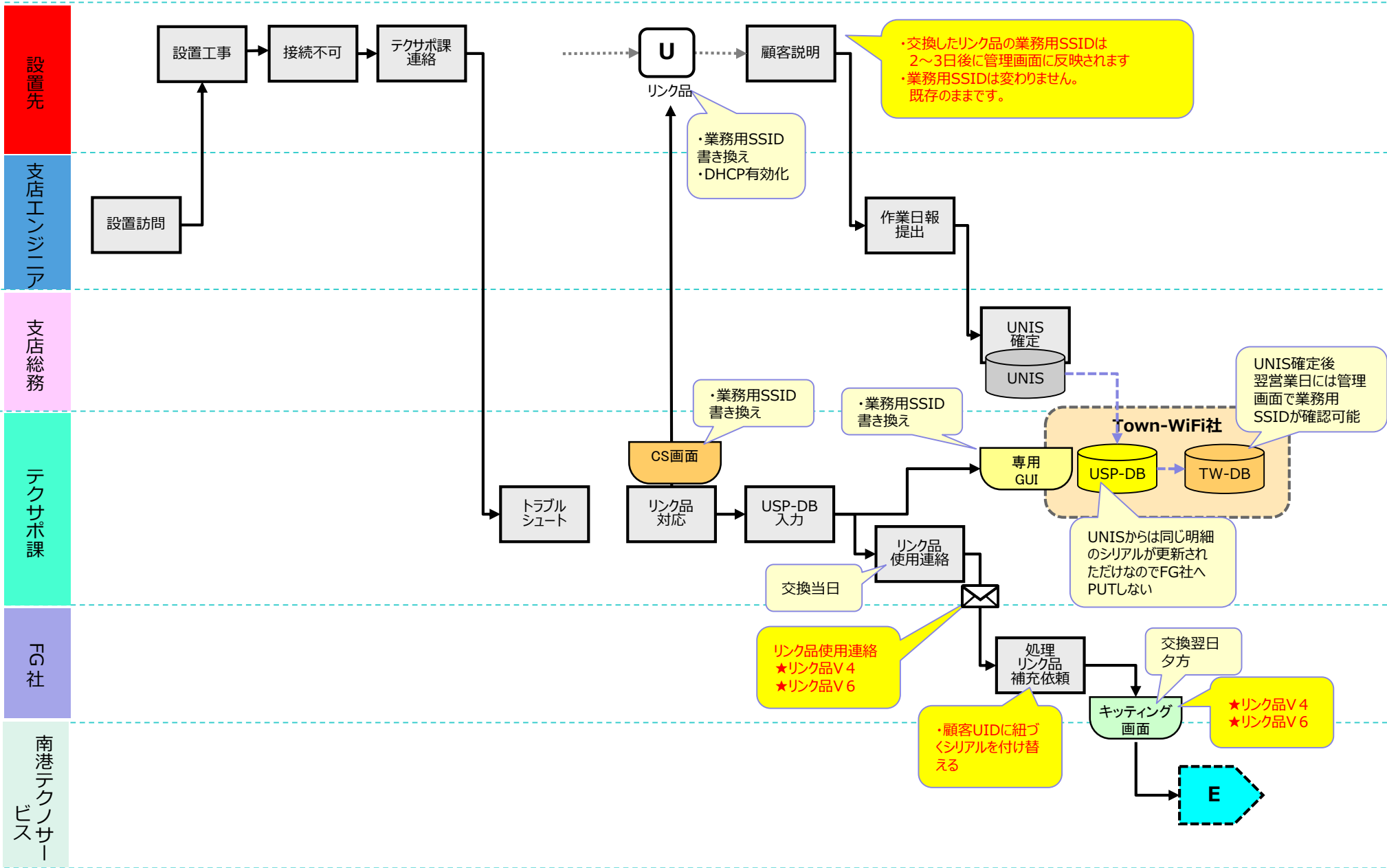
既存U-SPOTV 4 →V 6 申し込み

---> はデータの動き



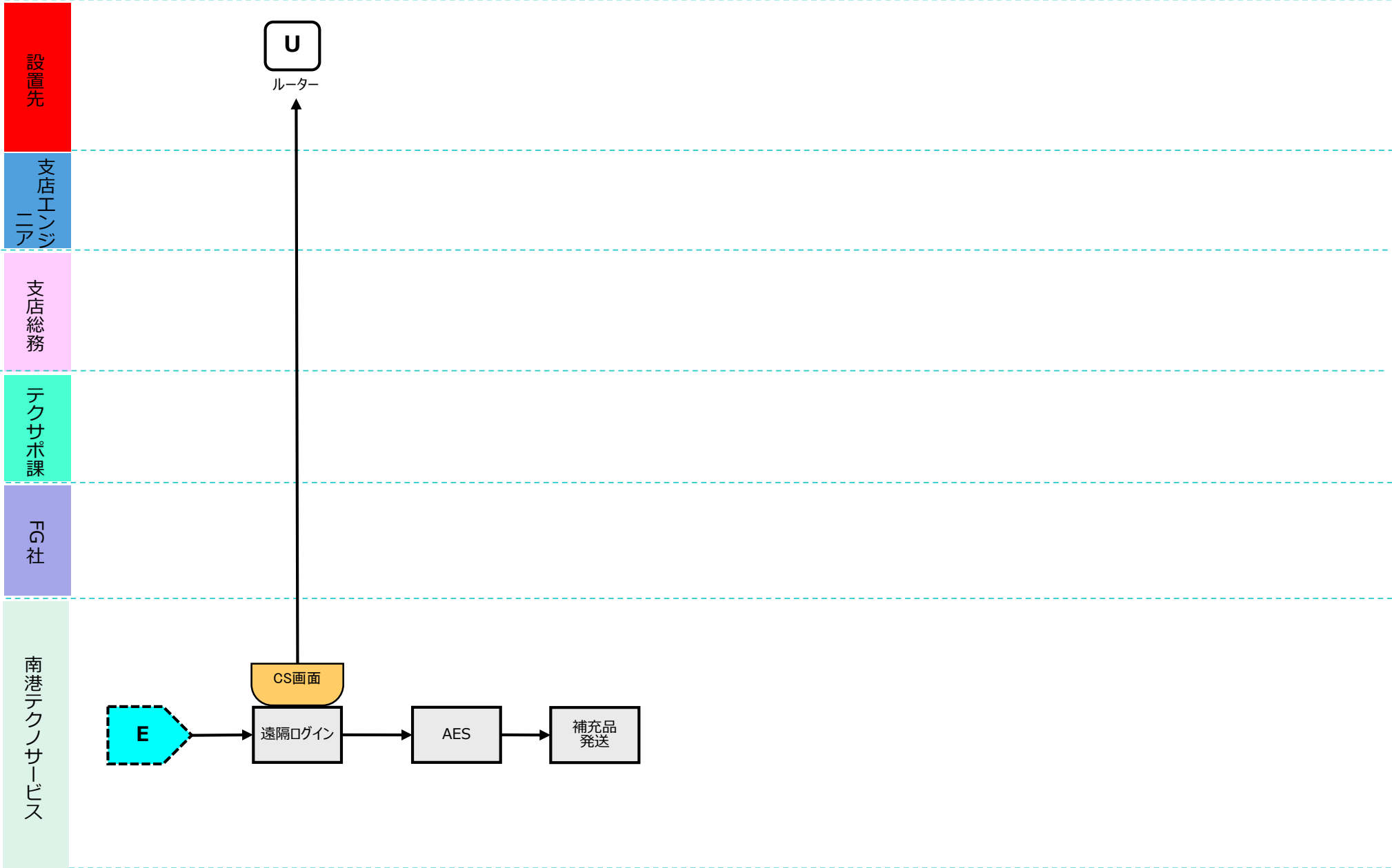
II. 初期不良

---> はデータの動き



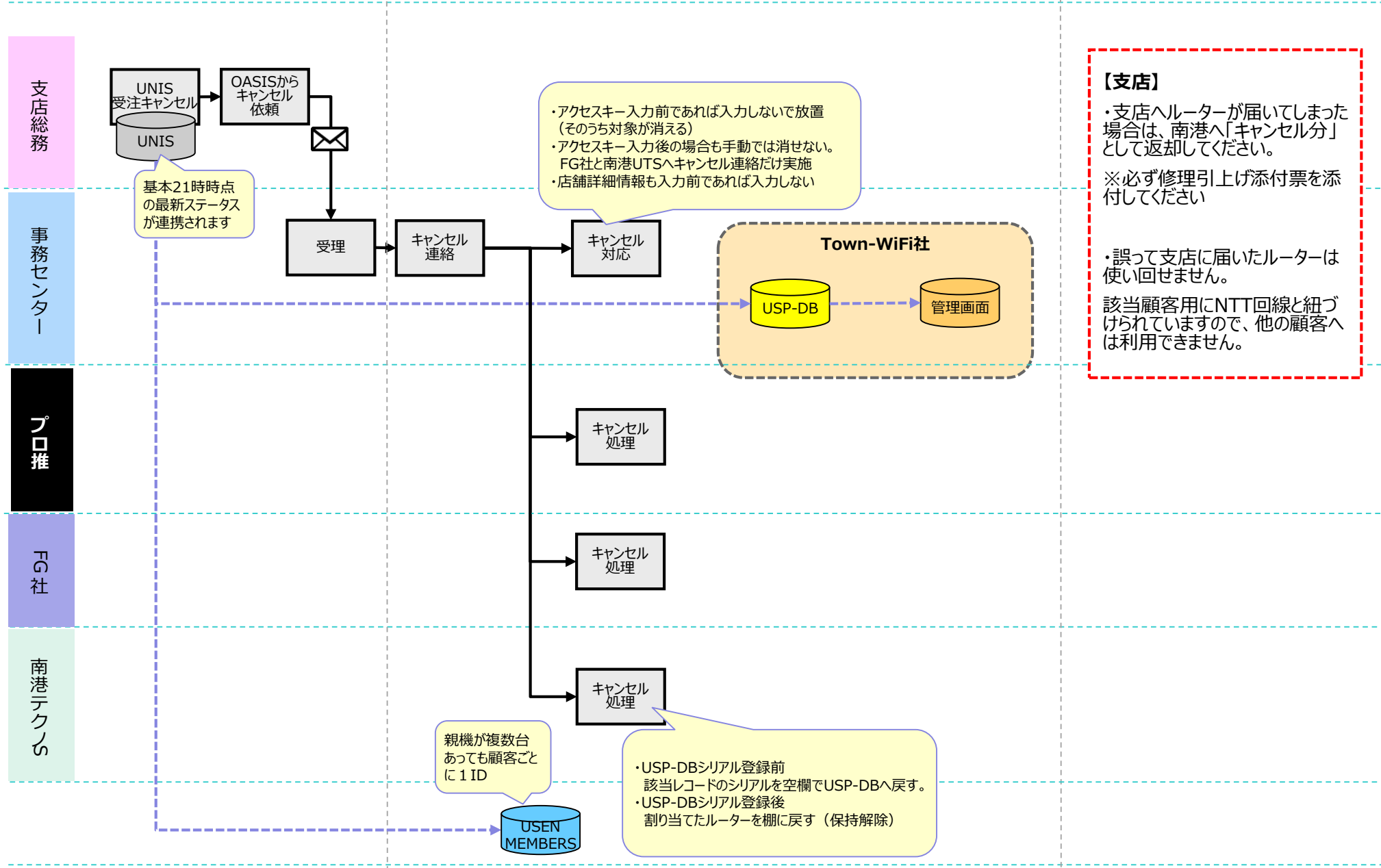
II. 初期不良

---> はデータの動き



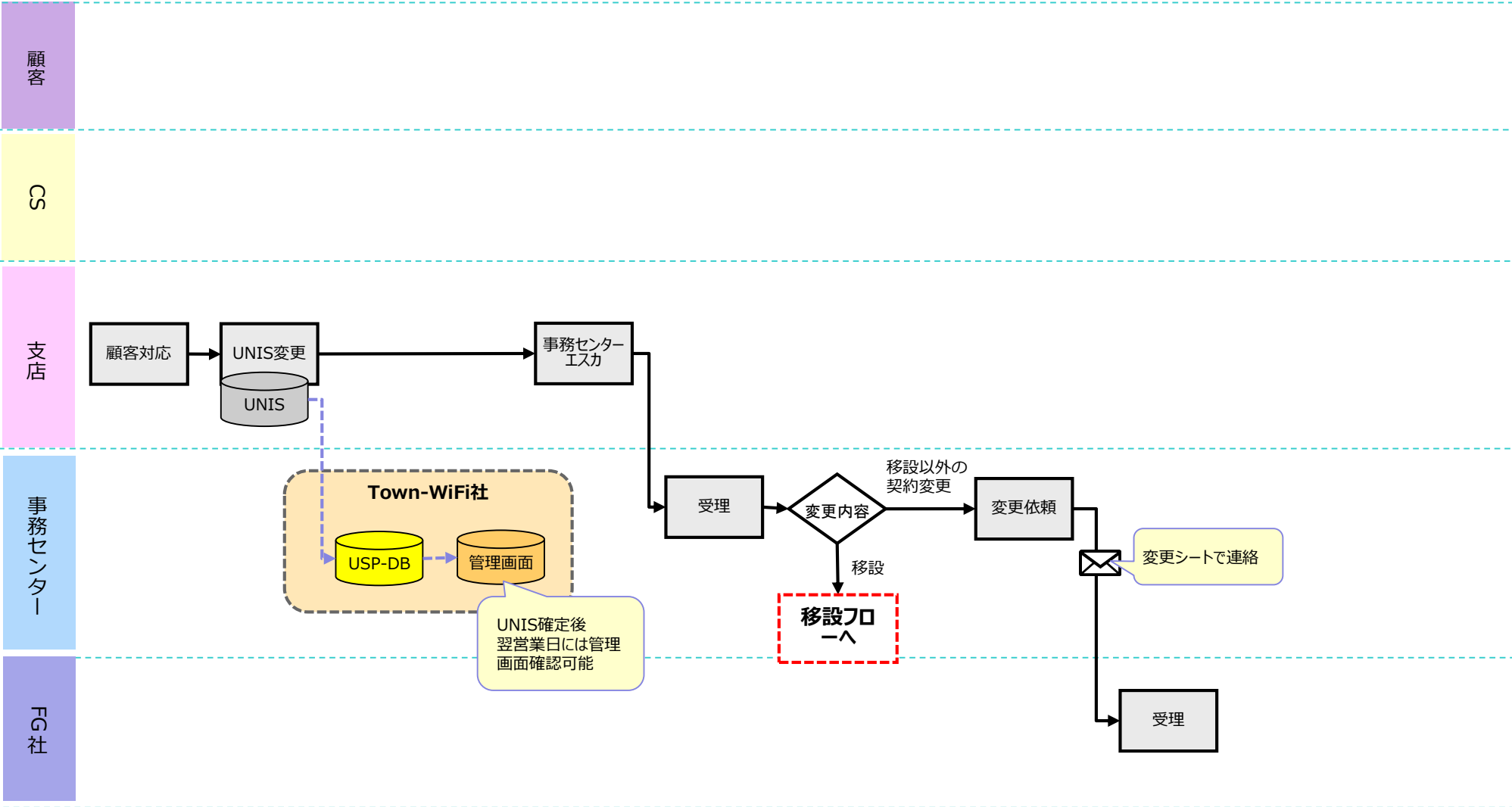
Ⅲ. キャンセル

---> はデータの動き



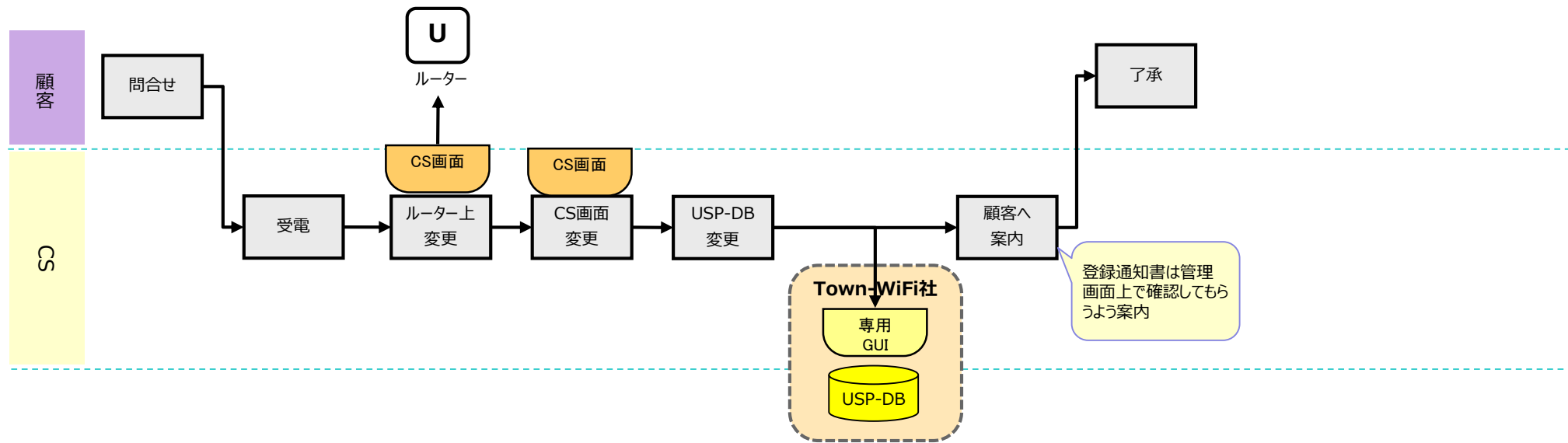
IV. 契約変更

---> はデータの動き



V.業務用SSID変更

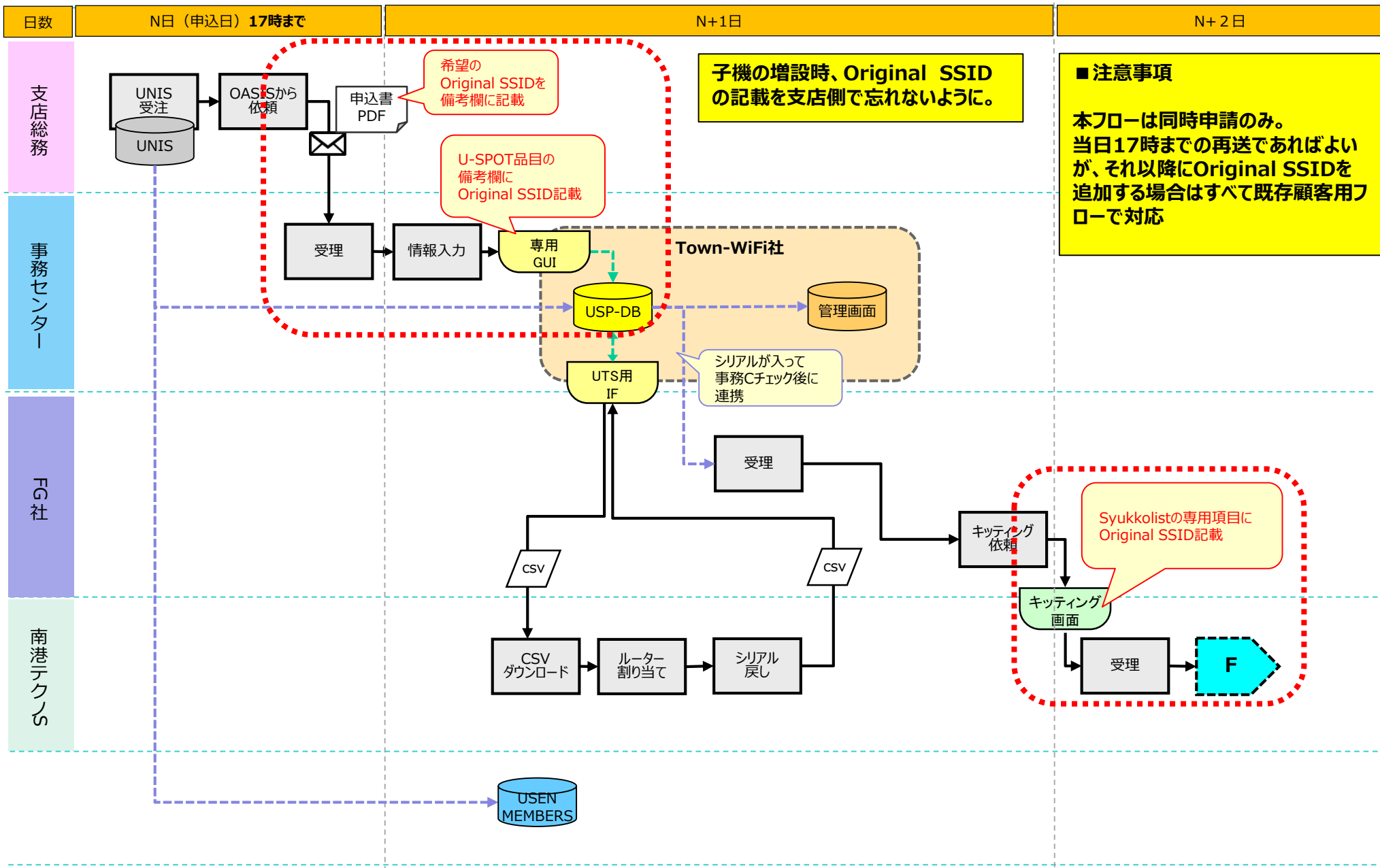
---> はデータの動き



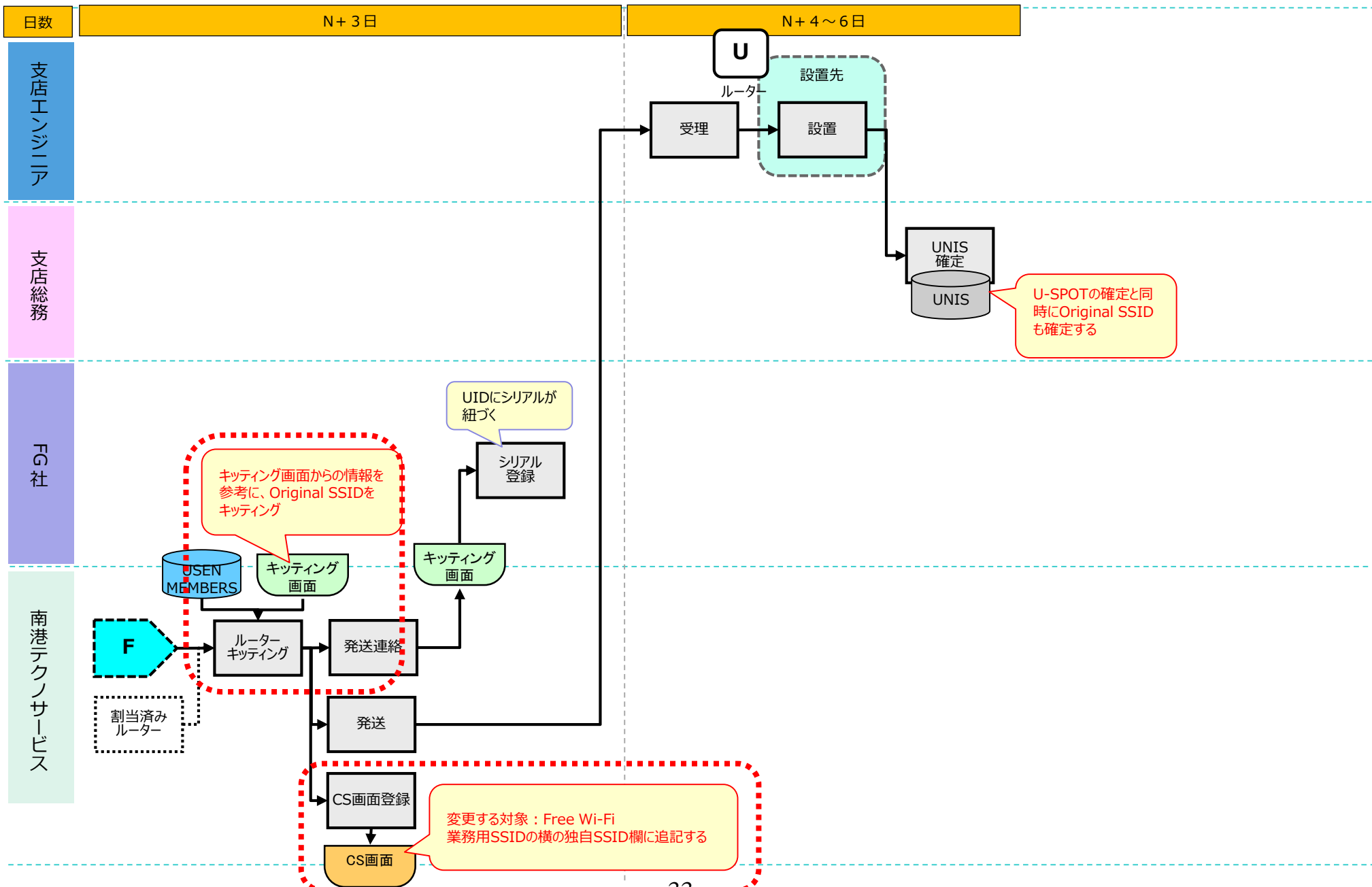
業務用SSID変更はすべて顧客からCSへ連絡するようにしてください。

VI.Original SSID 新規同時申し込み

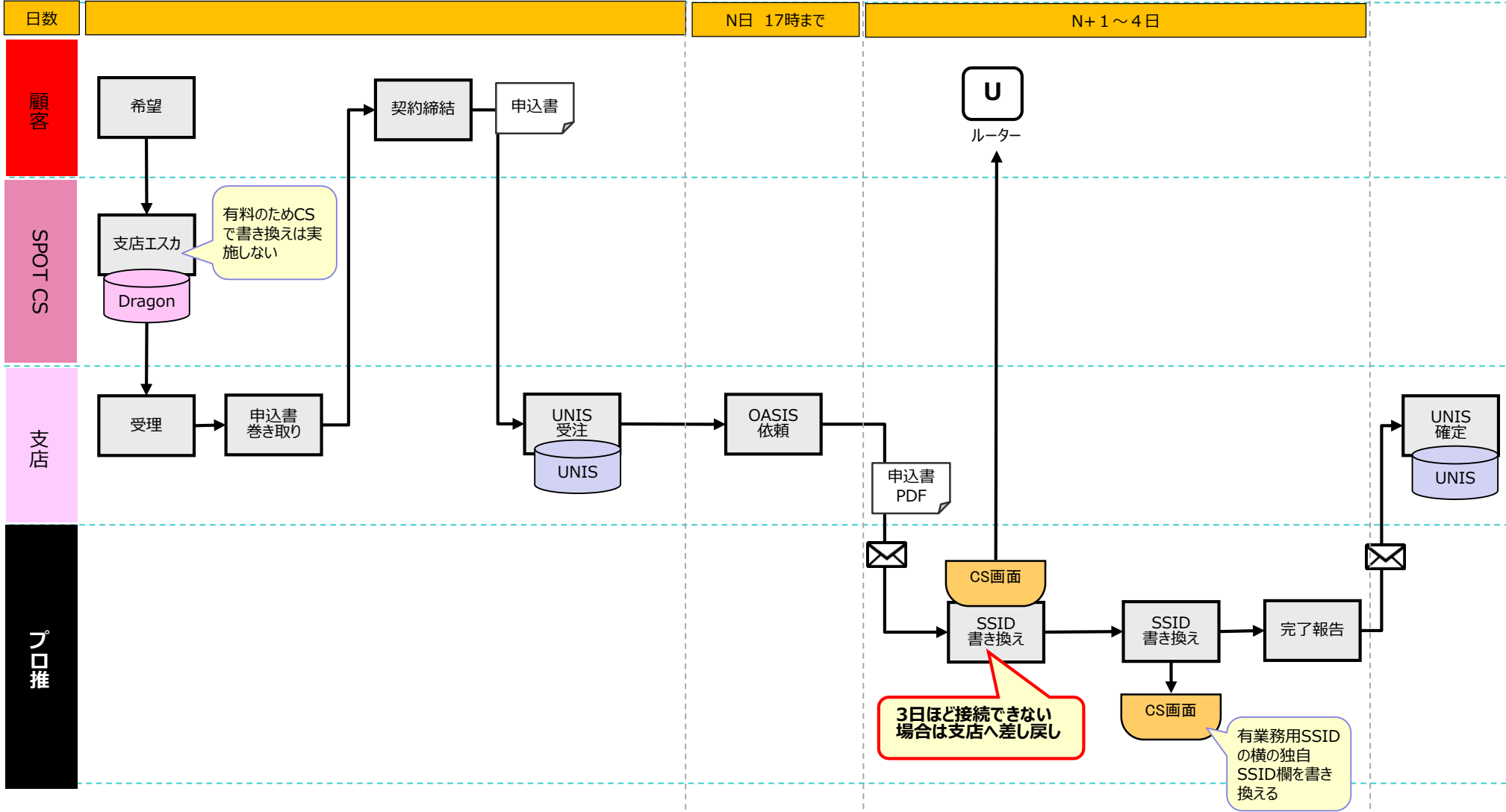
---> はデータの動き



VI.Original SSID 新規同時申し込み

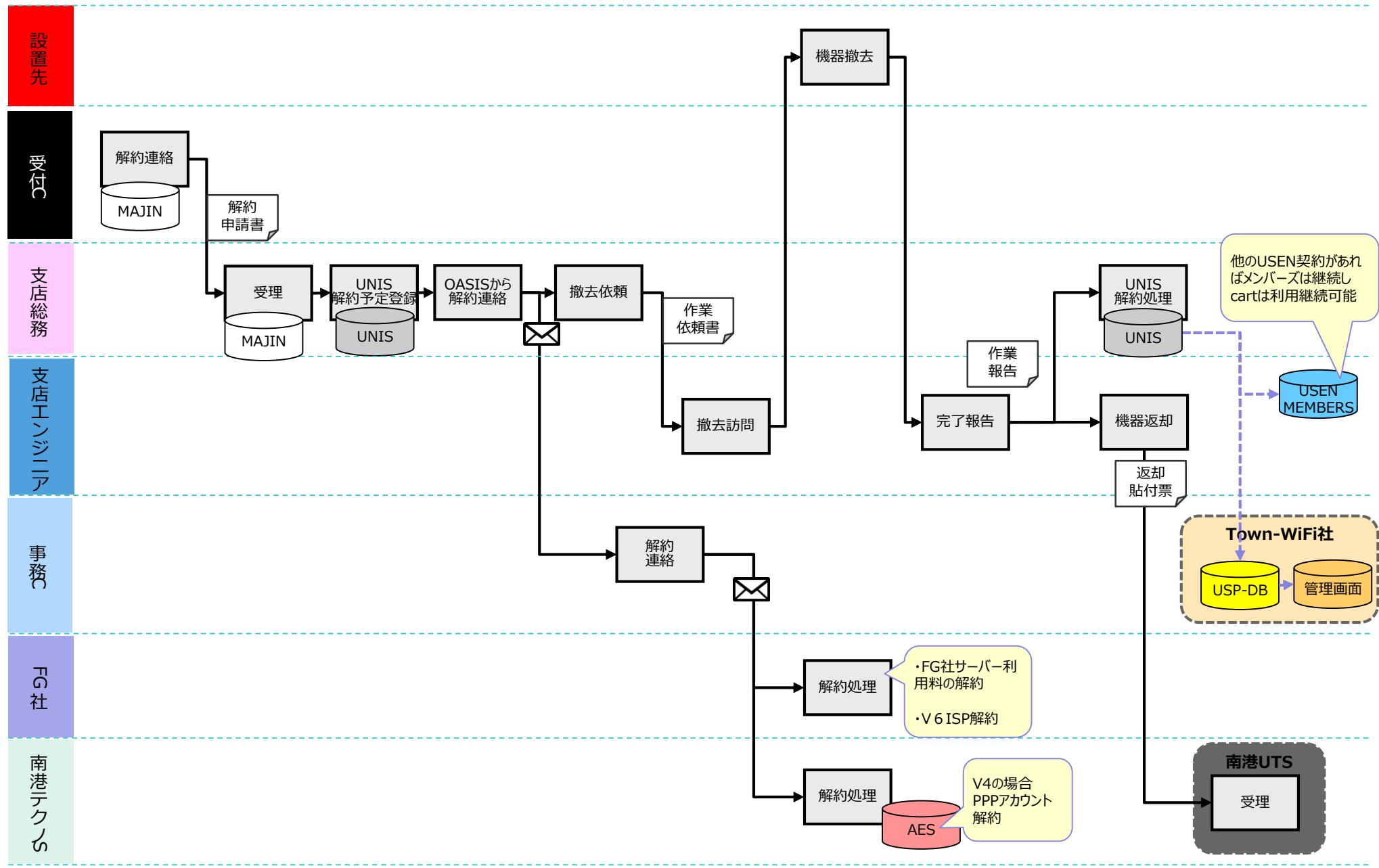


VI.Original SSID 既存申し込み



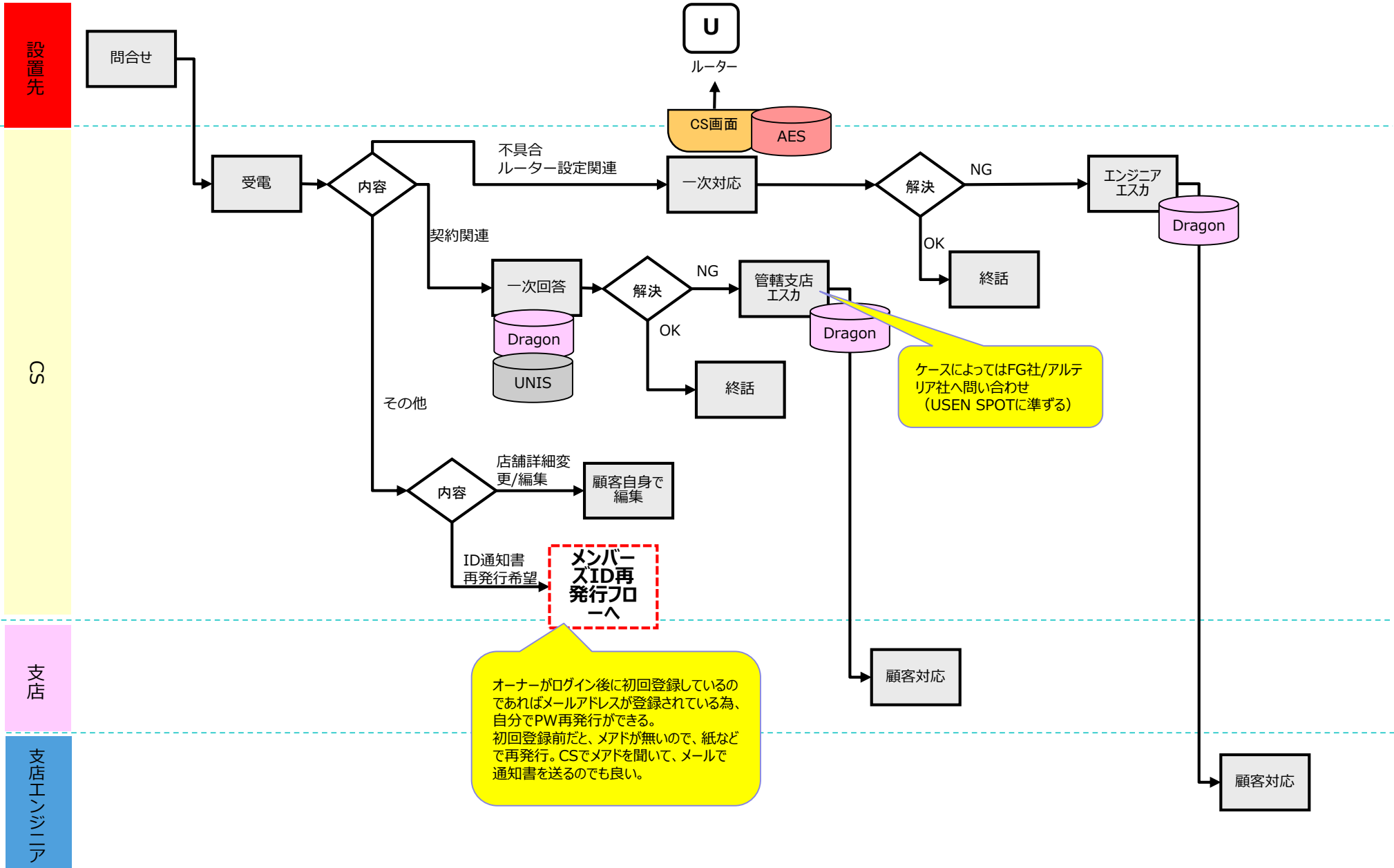
VII. 解約

---> はデータの動き



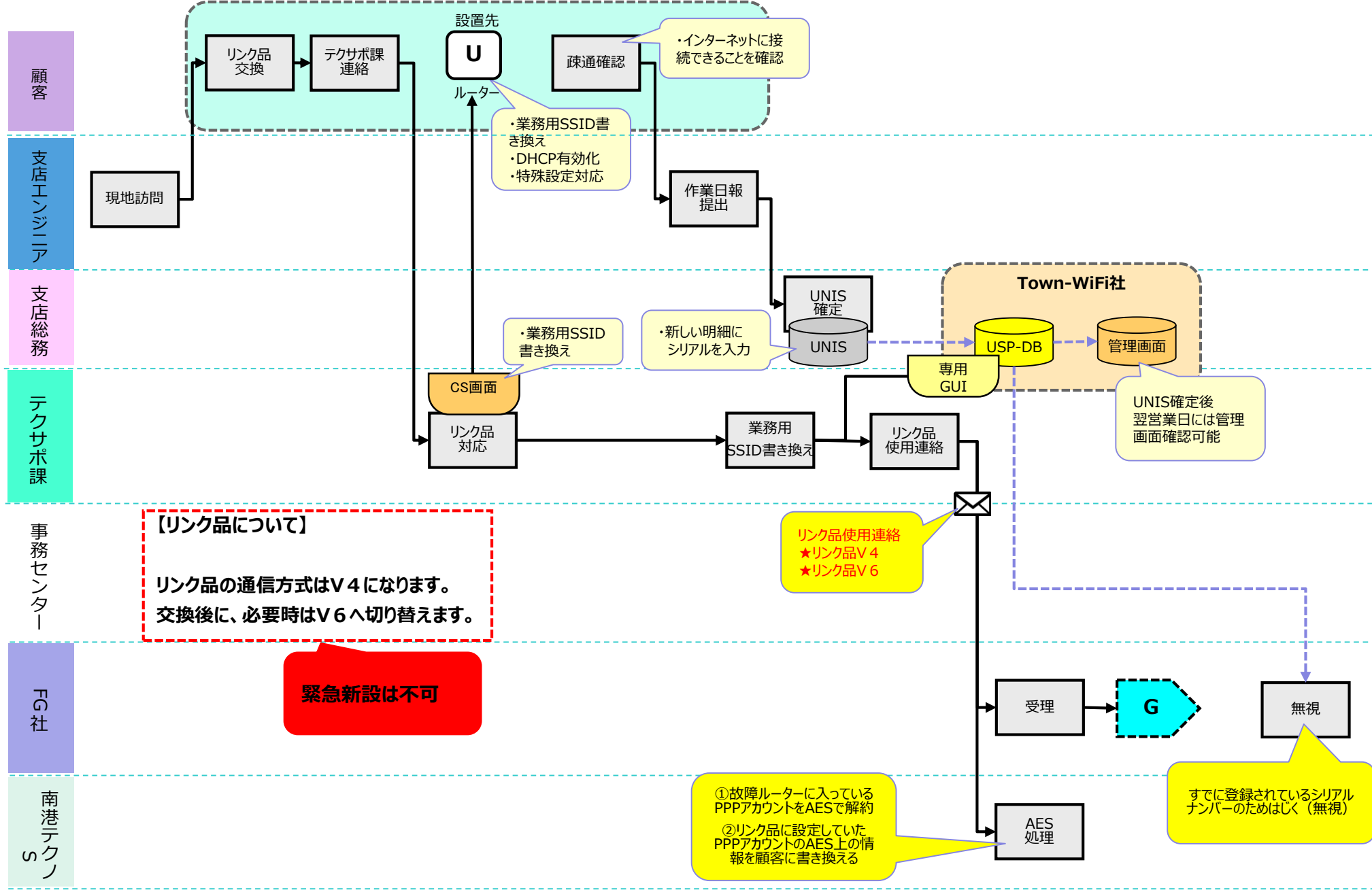
VIII. CS対応

---> はデータの動き



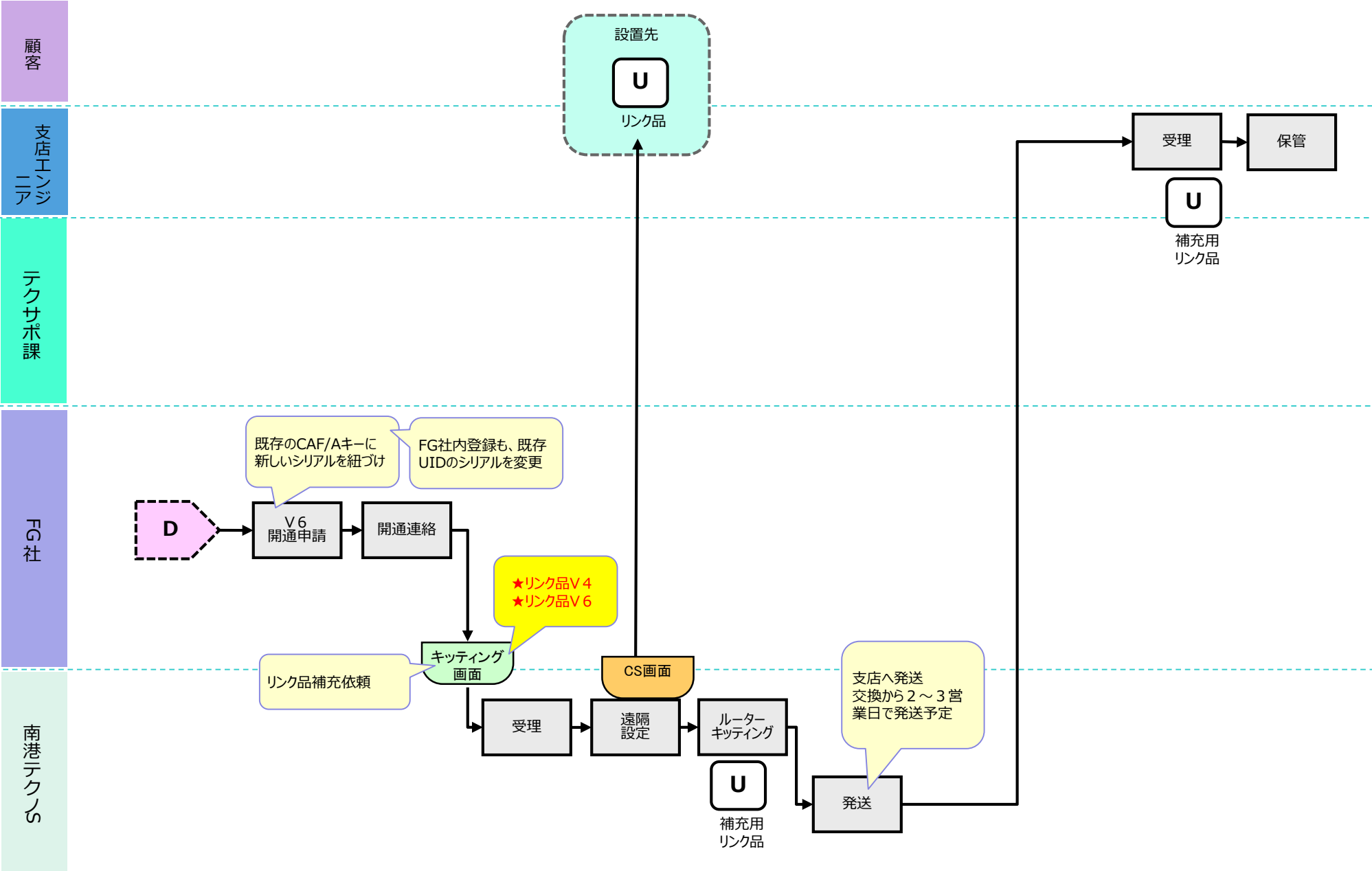
IX.不具合対応

---> はデータの動き



IX.不具合対応

---> はデータの動き



契約・営業・サービス全般に関するお問合せ

営業企画部

03-6823-7096

UNIS登録に関するお問い合わせ

UNISヘルプデスク

03-6823-7037

設置等 技術的なお問い合わせ

品質管理部 テクニカルサポート課

03-5489-1002

