



USEN SPOT サービス概要 マニュアル

2018年12月27日改定

株式会社USEN
営業企画部

内容	ページ数
◆全体概要	
USENSPOTとは	… 3
◆サービス概要	
プロバイダサービス①～②	… 4～5
Wi-Fiサービス①～⑤	… 6～10
オプション①Tourist	… 11
オプション②オリジナルSSID変更	… 12
◆エンドユーザー接続イメージ	
USENSPOT導入後のサービス利用方法	… 13
◆ルータ仕様	
FGN1000	… 14
FGN-CR1	… 15
◆料金体系	
USENSPOT価格	… 16
◆業務フロー	
簡易フロー①U SPOT/U SPOTPlus	… 17
簡易フロー②Tourist/オリジナルSSID変更	… 18

内容	ページ数
◆関連書類・配布物	
契約時に必要！	… 19
納品時に必要！	… 20
◆販促物	
USENSPOT関連書類・配布物	… 21
◆成績計上について	
AMS入力方法/成績計上について	… 22
◆FAQ	
FAQ①～④	… 23～26
◆お問合せ先	
お客様/社員からのお問合せ先	… 27

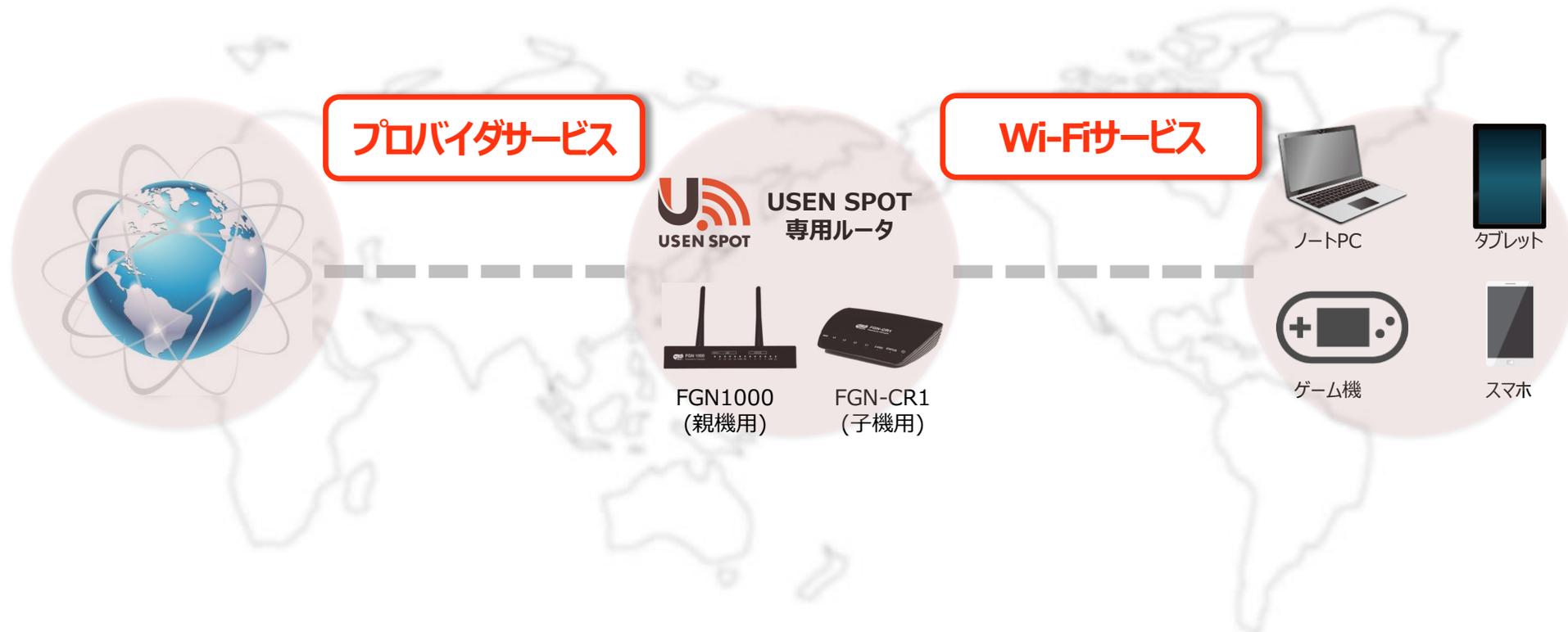
* 改訂履歴

日付	改訂内容
2018/3	INDEX(P2)、成績計上(P22)、の変更
2018/6	USENSPOT価格(P16)、成績計上について(P22)、を変更
2018/12/6	Webmail表記を削除(P5)、FAQを更新(P23～)、その他
2018/12/27	関連書類・配布物(P20)、販促物(P21)、の更新

◆ 全体概要

● USEN SPOT とは？

USEN SPOTは、**プロバイダサービス**+**Wi-Fiサービス**の2つの機能をお客様に提供します。店舗でのインターネット接続環境を構築するとともに来店者が自由に使えるWi-Fi環境を提供することができます。



プロバイダ(provider)って？

インターネットに接続するためのサービスを提供する事業者のことで、多くの場合がISP(インターネットサービスプロバイダ)のことを指します。個人や企業がインターネットに接続するためにはプロバイダとの契約が必要で、プロバイダと契約するとホームページの閲覧や電子メールの送受信などのサービスを受けることができます。

Wi-Fi(ワイファイ)って？

無線でネットワークに接続する技術のことで、名前の由来は「Wireless Fidelity」「Hi-Fi」など諸説あります。パソコンやテレビ、スマホ、タブレット、ゲーム機などのネットワーク接続に対応した機器を、無線(ワイヤレス)でLAN(Local Area Network)に接続する技術のことです。

◆ サービス概要

● プロバイダサービス①

USEN SPOT は、接続IDを専用ルータに事前設定して発送する為、現地での面倒な設定作業は不要になります。



<利用可能回線>

USEN SPOT を利用するには、フレッツ光回線が必要になります。

	プラン	タイプ	備考
NTT東西共通	フレッツ光ネクスト	ファミリータイプ	<ul style="list-style-type: none"> ・ハイスピードタイプ含む(NTT東西) ・スーパーハイスピードタイプを含む(NTT西) ・フレッツ光ライトでの利用不可(NTT東西) ・フレッツ光プレミアムでの利用不可(NTT西)
		マンションタイプ	
NTT東日本のみ	Bフレッツ *2017年11月末終了	ハイパーファミリータイプ	<ul style="list-style-type: none"> ・「USEN光」などの光コラボレーション事業者(NTTから光回線を借り受けてサービスを提供する事業者)による光アクセスサービス「コラボ光」でも可能。 ・SP-iとの併用可能(SP-iはV6マルチ通信ですので、LANケーブルでの接続となり、Wi-Fi接続はできません)
		マンションタイプ	

◆ サービス概要

● プロバイダサービス②

<メールアカウント>

個数	1個
アカウント登録方法	新規申込み時
初期設定サポート	・ お客様サポートWEB 、及び、USEN SPOT サポートセンター(0120-773-713)にて対応

【参考】プロバイダ比較

	So-net法人	USEN SPOT Plus
Wi-Fi 機能	×	○
基本料金 (月額)	900円 (マンション) 1,200円 (ファミリー)	2,000円 (加入店) 2,500円 (未加入店)
※支払いに伴う手数料	振込：400円 引落：200円	0円
メール個数 (基本料金内)	1	1
メール追加料金	300円/個	—
サポート受付時間	9:00~18:00	24時間 ※22:30~翌9:00は 故障受付

★他社プロバイダ(so-net法人)との比較トーク例

- ・店舗の場合、光回線 = ファミリープランとなるケースが多い為、月額料金を比較しても数百円(BGM加入店)しか変わらないのにUSEN SPOT ならWi-Fi機能までついていますよ。
- ・他社プロバイダの場合、お客様自らが設定をする必要がありますよ。
- ・他社プロバイダの場合、月額料金の支払方法に手数料がかかりますので、結局割高になりますよ。
- ・他社プロバイダの場合、店舗(特に居酒屋等のナイト店)の営業時間中にサポートを得られないケースがあります。

◆ サービス概要

● Wi-Fiサービス①

USEN SPOTは、特定の通信キャリアに限らず、あらゆる端末で自由に、且つ、無料で利用できるインターネット環境(Wi-Fiスポット)をご提供します。又、従業員用と来店者用に分けて利用することも可能です。

<USEN SPOT 3つのフリー>

キャリアフリー

docomo・au・SoftBank など、どの通信キャリアの製品でもWi-Fi対応であればインターネット接続が可能です。



端末フリー

ノートパソコン、スマートフォン、iPadなどタブレット端末、携帯電話、ゲーム機器、デジタルカメラなどWi-Fi対応であれば端末を選びません。



料金フリー

Wi-Fiへ接続する際のアクセスポイント利用料金がかかりませんので、来店したお客様は無料でインターネットに接続できます。

Free Wi-Fi スポット機能って？

店舗の通信インフラに加え（※プロバイダ・メール含む）、来店者へ無料で提供するWi-Fiプラットフォームサービスです。さらに、アクセスするお客様が目にする接続した際のTOP画面に店舗広告を表示させる機能もあります。



最近、カフェや駅などWi-Fiが使える場所が増えたので、スマホの通信容量を気にして積極的にWi-Fiを活用している人も多いですよね。



◆ サービス概要

● Wi-Fiサービス②

【重要！】 営業時に、必ずお客様に説明をお願い致します。

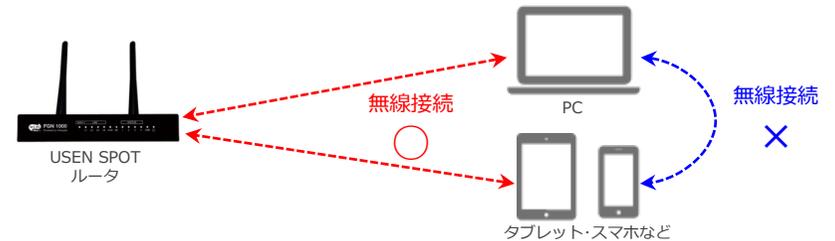
<従業員と来店者>

USEN SPOT は、1台の専用ルータで従業員用と来店者用に分けて利用することが可能です。店舗のセキュリティを確保しながら、来店者が自由に使える環境を提供することで店舗の集客効果にも繋がります。



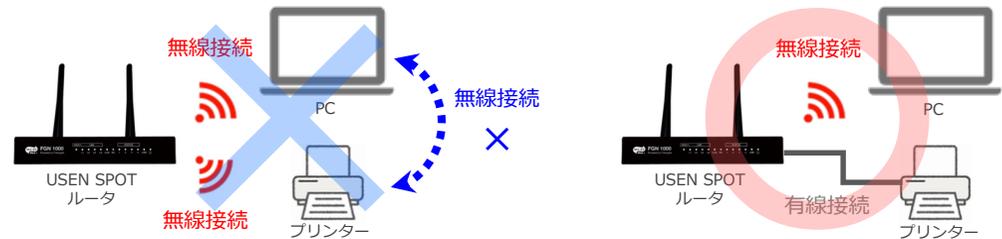
<プライバシーセパレータ機能>

USEN SPOTではルータに無線で接続している端末同士での通信を許可していません。データ通信ののぞき見を防止できるので、ご利用の方々へ安心してご利用頂ける環境を構築できます。



* 無線プリンター利用時の注意！

無線プリンター利用時は、無線接続PCから無線プリンターという利用は出来ません。プリンターを有線LAN接続して下さい。(→右図参照)



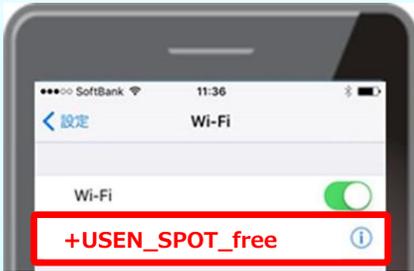
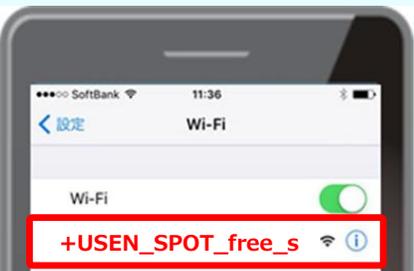
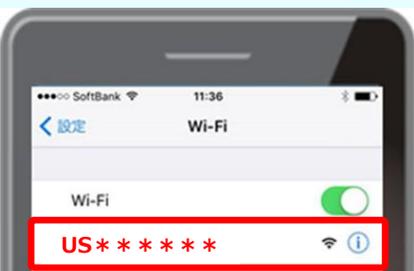
◆ サービス概要

● Wi-Fiサービス③

【重要！】 営業時に、必ずお客様に説明をお願い致します。

<SSIDとセキュリティー>

SSIDとは、Service Set Identifier(サービスセット識別子)の略で、無線ネットワーク上での混信を避けるための一意の識別子です。USEN SPOTの場合、来店者用と従業員用があり、下記3種類のSSIDに対応可能で店舗による使い分けができます。

	来店者向け		従業員向け
	鍵無し(メイン)	鍵付き	鍵付き
SSID	<p>+USEN_SPOT_free</p> 	<p>+USEN_SPOT_free_s</p> 	<p>US***** (US+6桁数字)</p> 
セキュリティー	なし	WPA/WPA2-PSK *1	WPA/WPA2-PSK
PASS認証	なし	あり	あり
APと端末間のデータ	暗号化なし	暗号化あり	暗号化あり

*1…無線LANにおける情報セキュリティ対策方式で、WPA2(ダブルユーピーイー2)は、「Wi-Fi Protected Access 2 (ワイファイ・プロテクトド・アクセス・ツー)」の略。現時点では無線LANにおける最も強固な情報セキュリティ対策方式。十分な強度の暗号を使用しており、通信内容の傍受を阻止します。又、アクセスポイントと利用者端末の相互認証を実現しており、なりすまし(不正利用者端末のアクセスポイントの接続、利用者端末の不正アクセスポイントの接続)を阻止します。

◆ サービス概要

● Wi-Fiサービス④

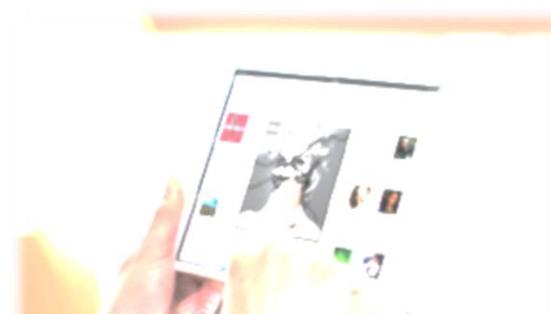
<従業員用SSIDの表記について>

USEN SPOTルータは、周波数2.4GHzと5.0GHzの2つの帯域を出力していますが、使用端末によっては、SSID名が同じ為どちらの周波数で接続しているか分からない場合があります。そこで、SSIDの最後に「US****_2.4GHz」と「US****_5.0GHz」を追記し、業務用SSIDが2パターン表示される仕様になっております。

<従来>



<今後(2017/9/22より)>



OTORAKU設置時等で推奨している5.0GHzへの接続確認が容易になり、音止まりなどによる問合せの軽減に繋がります。

【参考】2.4GHz帯で干渉の可能性のある機器例



◆ サービス概要

● Wi-Fiサービス⑤

<オーナー管理画面について>

USEN SPOTでは、オーナー管理画面にて、日別利用者数、登録者数推移、性別利用者数、年代別利用者数、月別推移、時間帯別利用者数など様々な分析データを見ることができる為、店舗運営に役立ちます。



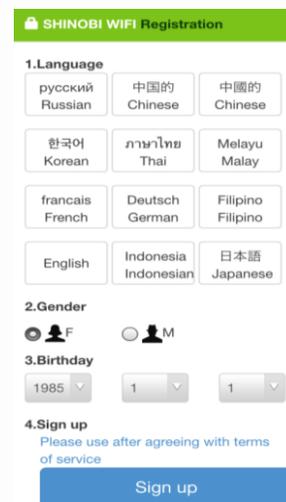
◆ サービス概要 オプション①

● Tourist(外国人対応SSID)

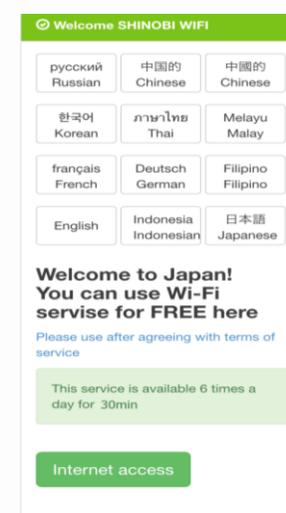
海外からの観光客を想定した通常のID登録を行わないでWi-Fi環境へ接続可能なオプションサービスになります。
 通常のSSID(+USEN_SPOT_free)に追加して、**外国人向けの鍵無しSSID(+tourist.usen.spot)**が表示されます。



初期登録画面



2回目以降画面



*ID登録不要の**11カ国語+日本語**に対応。1回最長**30分**の接続を最大1日**6回**まで可能。

<対応言語>

英語、中国語(繁体)、中国語(簡体)、韓国語、ロシア語、タイ語、マレー語、フランス語、ドイツ語、フィリピン語、インドネシア語、日本語

◆ サービス概要 オプション②

● オリジナルSSID変更

USEN SPOTの来店者用SSID【+USEN_SPOT_free】を**店舗オリジナルのSSID**に変更できるオプションになります。



- *来店者用SSID【+USEN_SPOT_free】を**店舗オリジナルのSSID**(最大半角32文字まで)に変更できます。
iphone画面の場合、**15字以内推奨**
- *iOSでは、記号 (.+-_) → 数字(0-9) → アルファベット(a-z)の順で上から表示。SSIDの頭に「+」と付けることで上位表示になります(任意)。
- *Androidでは、多くが過去の接続履歴と電波強度で順に表示(例外あり)。

◆ エンドユーザー接続イメージ

● USEN導入後のサービス利用方法①

STEP 1

ご利用機器のWi-Fi設定をオンにして
「+USEN_SPOT_free」を選択。



STEP 2

Safari や Google Chrome等の
WEBブラウザを立ち上げます。



初回利用時 初期登録方法は2つ

- お使いのアプリのアカウントで登録
Facebook、Twitter、Google+、Yahoo!など
- メールアドレスで新規登録
メールアドレス/誕生日/性別を登録し、
“仮登録メール”を受信して接続

仮登録メールが届かない場合、Wi-Fiをオフにしてメール
受信を行ない、再度Wi-Fiをオンにしてご利用下さい。



STEP 3

USEN SPOT接続画面が表示され
「インターネットに接続」を選択
したらWi-Fi接続完了。

Wi-Fi利用時の通信を暗号化する場合、「暗号化接続情報」を
選択しパスワードを控え、「+USEN_SPOT_free_s」で再接続して下さい。



● FGN1000

【前面 LED】

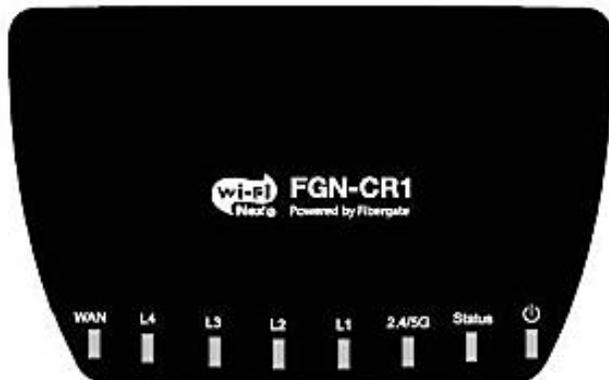


- (電源マーク) : 本機の電源が ON の時に点灯します。
- USB : ポートの状態を表します。
 - ・ USB メモリ等、ストレージ接続時 : 点灯
 - ・ 未接続時 : 消灯
- STATUS 1 : WAN 側の回線状態を表示します。
 - ・ WAN 側 DHCP クライアントの場合
 - IP アドレス取得完了時 : 点灯
 - IP アドレス未取得時 : 消灯
 - ・ WAN 側 PPPoE クライアントの場合
 - PPPoE 接続完了時 : 点灯
 - PPPoE 未接続時 : 消灯
 - ・ WAN 側 IP 固定の場合
 - 設定更新後、点灯
- STATUS 2 : ルーター制御サーバーからの設定取得状況を表示します。
 - ・ 設定取得完了時 : 点灯
 - ・ 設定未取得時 : 消灯
- STATUS 3 : 本機の動作モードが「アクセスポイント」(ルーター機能無効)のときに点灯します。(STATUS 1、2 は消灯します。)
- STATUS 4 : (未使用)
- 2.4G/5G : Wi-Fi アクセスポイントの状態を表します。
(2.4G=2.4GHz 帯、5G=5GHz 帯)
 - ・ Wi-Fi 有効時 : 点滅
 - ・ Wi-Fi 無効時 : 消灯
- LAN (L1~L4)、WAN : 有線 LAN ポート、有線 WAN ポートの状態を表します。
 - ・ リンク確立時 : 点滅
 - ・ データ送受信時 : 点滅

型番	FGN1000
無線LAN 2.4GHz	IEEE 802.11 b/g/n 標準外部アンテナ×2(2.4GHz/5GHz共用)
無線LAN 5GHz	IEEE 802.11ac(draft)/a/n 標準外部アンテナ×2(2.4GHz/5GHz共用)
無線 LANセキュリティ	WPA2 (暗号化方式: TKIP/AES) WPA (暗号化方式: TKIP/AES) WEP (キー長: 64bit/128bit)
有線LAN	ポート数: WAN×1、LAN×4 10/100/1000Mbps
USB	USB 3.0ホスト 外部1ポート
LED	Power、Status1~4 WAN、LAN1~4 WLAN 2.4GHz WLAN 5GHz、USB
給電	DCアダプター DC12V/3A
筐体サイズ	175mm(W)×115.7mm(D)×30mm(H)
動作モード切替	アクセスポイント+ルーターモード アクセスポイント(ブリッジ)モード切替
WAN回復	DHCPクライアント(IPアドレス自動取得) IPアドレス固定(手動設定) PPPoEクライアント
IPアドレス変換方式	NAPT(IPマスカレード)
ファイアウォール機能	ポートマッピング/ポートフォワード MACアドレスフィルタリング URLフィルタリング ルーター宛フィルタリング ルーター透過フィルタリング
LAN基本機能	IPアドレス固定設定 DHCPサーバー 有効/無効切替
LAN拡張機能	マルチブリッジ (LAN分割)
無線LAN基本機能	ステルスSSID マルチSSID チャンネル番号自動設定 無線LANクライアント間通信遮断
無線LAN拡張機能	アクセス制限 サイトサーベイ(騒音電波調査)
ログ機能	システムログ
その他 付加機能	IPv6ブリッジ IPsec/バススルー PPTP/バススルー L2TP/バススルー UPnP リモート設定

● FGN-CR1

【前面 LED】



-  (電源マーク) : 本機の電源が ON の時に点灯します。
- STATUS : ルーター制御サーバーからの設定取得状況を表します。
 - ・ 設定取得完了時 : 点灯
 - ・ 設定未取得時 : 消灯
- 2.4G/5G : Wi-Fi アクセスポイントの状態を表します。
(2.4G=2.4GHz 帯、5G=5GHz 帯)
 - ・ 2.4G の場合
 - Wi-Fi 有効時 : 点灯 (赤色)
 - Wi-Fi 無効時 : 消灯
 - ・ 5G の場合
 - Wi-Fi 有効時 : 点灯 (緑色)
 - Wi-Fi 無効時 : 消灯
 - ・ 2.4G/5G 同時利用の場合
 - Wi-Fi 有効時 : 点灯 (橙色)
 - Wi-Fi 無効時 : 消灯
- L1~L4, WAN : 有線 LAN ポート、有線 WAN ポートの状態を表します。
 - ・ リンク確立時 : 点灯
 - ・ データ送受信時 : 点滅

型番	FGN-CR1
無線LAN2.4GHz	IEEE802.11b/g/n (2.4GHz/5GHz共用 内蔵アンテナ)
無線LAN5GHz	IEEE 802.11ac(draft)/a/n (2.4GHz/5GHz共用 内蔵アンテナ)
無線LANセキュリティ	WPA2 (暗号化方式: TKIP/AES) WPA (暗号化方式: TKIP/AES) WEP (キー長: 64bit/128bit)
有線LAN	ポート数: WAN×1、LAN×4 10/100Mbps
LED	Power、Status、Wireless WAN、LAN1~4、
給電	DCアダプター DC12V/1A
筐体サイズ	約121 (W) × 79 (D) × 29 (H) mm
動作モード切替	アクセスポイント+ルーターモード、 アクセスポイント(ブリッジ)モード切替
WAN回線	DHCPクライアント(IPアドレス自動取得) IPアドレス固定(手動設定) PPPoEクライアント
IPアドレス変換方式	NAPT(IPマスカレード)
ファイアウォール機能	ポートマッピング/ポートフォワード MACアドレスフィルタリング URLフィルタリング ルーター宛フィルタリング ルーター通過フィルタリング
LAN基本機能	IPアドレス固定設定 DHCPサーバー 有効/無効切替
無線LAN基本機能	ステルスSSID マルチSSID チャンネル番号自動設定
無線LAN拡張機能	無線LANクライアント間通信遮断 アクセス制御
ログ機能	システムログ

● USEN SPOT 価格

区分	内容		USEN SPOT	USEN SPOT Plus	備考
提供ルータ	新設時		FGN-CR1	FGN1000	
	増設時		FGN-CR1 <small>*備考参照</small>	FGN-CR1	
初期費用	基本工事費	BGM未加入店	2018年6月で 終了 10,000円	20,000円	
		BGM加入店	10,000円	20,000円	*1台目のみ無料対応可
	増設工事費		10,000円 <small>*備考参照</small>	10,000円	。
月額費用	月額利用料 (ルータ1台目)	BGM未加入店	2,000円	2,500円	
		BGM加入店	1,500円	2,000円	
	月額利用料(ルータ2台目以降)		1,000円 <small>*備考参照</small>	1,000円	

- 基本工事費:NTT機器からルータまでの接続工事(LAN配線15m以内)
- 増設工事費:ルータからAPまでの接続工事(LAN配線15m以内)
- 契約期間:2年契約(自動更新) *更新月以外の解約時は残期間分の月額料金が違約金となります。
- お客様起因によるルータの紛失・毀損時は、3万円を請求します。
- 別途フレッツ回線費用が発生致します。

オプション 月額費用	Tourist(外国人対応SSID)		¥500	¥500	*INI:無し
	オリジナルSSID変更		¥500	¥500	*INI:無し

◆ 簡易フロー①USEN SPOT用ルータ(新規店)

● 契約から利用開始まで *n=契約



- ① **営業交渉** …USEN営業とお客様間で、USEN SPOTの営業交渉を行います。
- ② **契約** …USEN営業とお客様間で、USEN SPOTの契約を交わします。
*申込書の記入方法は業務マニュアル参照下さい。
- ③ **器材発注** …管轄支店事務から事務センターにルータ発注依頼を行います。
- ④ **データ連携** …事務センターにて、前日17時までの器材発注分をファイバークラウド社(FG社)とデータ連携します。
- ⑤ **ルータ登録** …南港物流センターにて、提供ルータに店舗情報を登録します。
- ⑥ **ルータ出荷** …南港物流センターより、管轄支店へルータ発送します。
*送付ルータに登録通知書が同梱。操作ガイドクリアファイルと一緒に配布。
- ⑦ **設置工事** …管轄支店技術にて、設置工事完了次第、サービスがご利用になれます。
- ⑧ **利用開始** …お客様にてUSEN SPOTサービスがご利用になれます。

★詳細は、別途、「業務マニュアル」を参照下さい。

◆ 簡易フロー② Tourist/オリジナルSSID変更(既存店)

● 契約から利用開始まで *n=契約



- ① **営業交渉** …USEN営業とお客様間で、Tourist、もしくは、オリジナルSSID変更の営業交渉を行います。
- ② **契約** …USEN営業とお客様間で、USEN SPOTのオプション契約を交わします。
*申込書の記入方法は業務マニュアル参照下さい。
- ③ **変更依頼** …管轄支店事務から事務センターに変更依頼を行います。
- ④ **データ連携** …事務センターにて、前日17時までの依頼分をファイバークラウド社(FG社)とデータ連携します。
- ⑤ **登録情報の変更** …南港物流センターにて、遠隔対応でルータ接続し、設定変更します。
- ⑥ **利用開始** … Tourist、もしくは、オリジナルSSID変更サービスがご利用になれます。



*USEN SPOT用ルータと同時申込み(新規店)の場合、簡易フロー①の流れになります。

★詳細は、別途、「業務マニュアル」を参照下さい。

◆ 関連書類・配布物

● 契約時に必要!

帳票名	特記事項
①USEN SPOT申込書	・コピーを控えとしてお客様へお渡します。
②ヒアリングシート	・設置工事に必要な情報を記載します。
③重要事項説明書	・契約時にお客様へお渡します。サービス契約約款はURL表記されています。

①USEN SPOT 申込書

*USEN SPOT申込書の記入方法は
業務マニュアル参照下さい。

②ヒアリングシート

③重要事項説明書

1枚目

2枚目

● 納品時に必要!

帳票名	特記事項
①USEN SPOT専用ルーター	・本体/アンテナ/電源アダプタ
②登録通知書	・メールアドレス情報/業務用SSID情報など
③操作ガイドクリアファイル * COREC発注CD : USPOT_CF	・接続方法や問い合わせの多い内容を掲載しているクリアファイル *「操作ガイドクリアファイル」の掲載内容は 営業サポートWEB にて確認できます。
④販促物	・リーフレット/三角POP/ステッカー等 *次項参照。

①USEN SPOT専用ルータ



②登録通知書

重要 (重要事項) (重要事項) (重要事項) (重要事項) (重要事項)

登録通知書

この通知書は、登録完了後、お客様へお送りいたします。
下記の内容は登録完了後、お客様へお送りいたします。

店舗名: [REDACTED]
 住所: [REDACTED]
 支店名: [REDACTED]
 支店住所: [REDACTED]
 支店電話番号: [REDACTED]
 支店メールアドレス: [REDACTED]
 支店パスワード: [REDACTED]

US-SPOTの接続方法
<http://www.usen.com>

USEN SPOT サービスセンター
 0120-773-713
<http://www.usen.com>

③操作ガイドクリアファイル **NEW**



④販促物 **NEW**



*次項参照下さい。

● **USEN SPOT関連販促物**

新設時のスターターキット(初回無料配布分)として、**赤枠内**数量の配布をお願いします。尚、お客様より追加要望があった時、下記価格にて販売するようお願いいたします。

* SHOPカードは、終了となります。ポスターは、[サポートWEBにPDFデータをアップ](#)していますのでお客様要望があった場合、プリントアウトしてお渡ください。

商品名 *サイズ	① リーフレット *170(85×2面)×140mm <i>NEW</i>	② 三角POP *255(85×3面)×140mm <i>RENEWAL</i>	③ ステッカー *100×100mm	④ Touristシール *130×90mm
画像イメージ	<p>表2 表3 表4 表1</p>	<p>*組立イメージ</p>		
COREC発注CD	USPOLEAF	USPO3POP	USPOSTI	USPO3POPT
梱包単位	30部1梱包	10部1梱包	10部1梱包	5部1梱包
初回配布数 (@1店舗)	30枚	3個	2枚	2枚 *tourist契約店のみ
追加料金 (税別)	500円 (@30枚)	200円 (@3個)	100円 (@2枚)	100円 (@2枚)

◆ AMS入力・成績計上について

● AMS入力方法

下記URLより、「AMS商材別入力マニュアル」をご確認ください。

【資料掲載箇所】

「営業サポートWEB」→「業績関連」→「AMS・KAJITSU」→「マニュアル」

・（商材別）AMS成約情報登録_入力項目一覧

<http://www.mxa.usen.co.jp/~u4882/performance/index.html>

● 成績計上(INI/RUN粗利)について

プラン	粗利		備考
	イニシャル	ランニング	
USEN SPOT	全額	売上100% 2018年6月で終了	54期下期より
USEN SPOT Plus	全額	売上の 70%	54期より
オプション① Tourist	無し	売上の 70%	54期下期より
オプション② SSID変更	無し	売上の 70%	55期より

例1) USEN SPOT Plus (INI:2万円、RUN:1.5千円)×1台、の契約をした場合

⇒INI粗利:**2万円**、 RUN粗利:**1,050円**、

例2) USEN SPOT Plus (INI:2万円、RUN:2千円)×1台、オプションのSSID変更(RUN:500円)、の契約をした場合

⇒INI粗利:**2万円**、 RUN粗利:**1,750円(1,400円+350円)**、

サービス関連		
NO.	Question	Answer
1	「USEN SPOT」は、USEN独自のプロバイダですか？	はい。USENのプロバイダサービスです。(アルテリア社との提携サービスです)
2	USEN SPOTとSP-iの併用は可能ですか？	可能です。SP-iは「V6マルチキャスト」/Wi-Fi は「インターネット」と使用する通信が異なりますので問題ありません。 注意事項！…SP-i は、有線LAN接続が必要、無線(Wi-Fi) での使用は不可です。
3	月額利用料はいつからかかりますか？	利用開始(=ルーター設置)月は無料、翌月分から月額利用料がかかります。
4	光コラボ商品(NTTフレッツ)は接続可能ですか？	光コラボの元は、NTTのフレッツ光ネクストなので、USEN SPOT接続可能です。 光コラボ事業者は多数あります。対応可能な判断は「 光コラボ事業者一覧 」で確認してください。 <注意事項> ①.auひかりは、KDDIの光ファイバーサービスのため、USEN_SPOTは接続できません。 ②SO-NETでは、「SO-NET光」、「NURO 光」というサービスがあります。SO-NET光⇒USEN_SPOT接続可能、NURO光は⇒接続不可です。 ③セッション数…光コラボである時点でISP契約は既存で1つ以上あると考えられます。光コラボでカラオケ用ルータ等が設置されている場合、セッション不足により、USEN SPOTの接続ができない可能性があります。
5	固定IP(GIP)は使えますか？	固定IP(GIP)を払い出すオプションサービスは行っていません。固定IP(GIP)を必要とされるプロバイダをお求めの際は、ICT事業部へ全社連携エスカを行って下さい。

プロバイダ・Wi-Fi関連

NO.	Question	Answer
1	メールアドレスは幾つまで取得できますか？	1個のみ取得可能になります (ドメイン名 : ###@uspot.jp)
2	メールの設定はどのようにすれば良いですか？	お客様自身で行っていただきます。Outlookなど代表的なメーラーでの設定方法については、 お客様サポートWEB で確認できますので、それを参照いただくようご案内ください。それでも不明な場合は、お客様から「USEN SPOTサポートセンター」へお問合せください。
3	初回のユーザー登録にメールアドレスが必須との事ですが、ゲーム端末しかなくてアドレスを持っていない場合はどうすれば良いですか？	USEN SPOTサポートセンター(0120-773-713)へお電話をください。ゲーム機の接続方法の案内を行います。
4	IPカメラ、クレジット決済端末などインターネット利用しているサービスも、「USEN SPOT」のWi-Fi環境で利用できますか？	【USEN_SPOT接続可能】USENが提供・工事を行うIPカメラ(Viewla)/USEN Register/USEN Reservation/OTORAKU ※JMSのクレジット決済端末は、Wi-Fi 不可で有線LANのみ接続となります。その他、店舗で利用している各端末(USENの提供品でないもの)がWi-Fi 対応をしているかに関しては、お客様店舗から各端末の提供元へご確認ください。

営業関連

NO.	Question	Answer
1	利用中の別プロバイダがあるのですが、Wi-Fi機能のみを利用することはできますか？	はい、できます。ただし、USEN SPOTはプロバイダサービスをご利用いただく事が必須となっておりますので、ご利用中のプロバイダと並行利用していただくようお願いいたします。並行利用の際はPPPoEセッション数に不足が無いかご注意ください(Wi-Fi スポットのみ目的での利用の場合も、月額料金は通常通りとなります)。
2	HUBが必要なのですが、販売できますか	はい。USENで販売するのは、コレガ社製HUB(CO-BSW05TX)、販売価格は3,000円(NET2,500円)です。※SP-i 同時設置の場合、「HUB無償提供ルール」適用、無償提供可能です。
3	USEN SPOTご利用中のお客様が、フレッツ回線をライトへ変更された場合はどうなりますか？	USEN SPOTの接続が途絶え、サービス利用ができなくなります。お客様からNTTへ回線を元に戻していただいでください。
4	営業先として、NGの業種はありますか？	公序良俗に反する業態(風俗など)はNGとなります。
5	お客様から直接営業宛に修理対応依頼が入った場合、どうすればよいですか？	USEN SPOTサポートセンター(0120-773-713)をご案内下さい。 * 営業からSPOT用事務電(CS運用部)にDRAGON_エスカメールの新規作成依頼を行わないで下さい。

契約関連

NO.	Question	Answer
1	BGM同時申込だったお客様がBGMのみ解約した場合の料金はようになりますか？	同時利用特別価格が適用されなくなり、単価変更が必要となります。
2	解約時の対応はようになりますか？	お客様からの解約申請は、BGMと同様UICへご申請いただけます。 支店からは、解約に伴うUNIS処理、事務センターへの解約メール報告、(強制解約案件も含む)およびルーターの撤去・物流センターへの返送等を行います。 ※詳しくは業務マニュアルを参照ください。
3	複数設置の場合、オプションのTouristは、台数分の契約が必要でしょうか？	親機への情報登録になりますので、親機1契約につき、500円(税別)の料金になります。 (例)親機1台+子機2台設置店舗の場合、Tourist月額料は500円(税別)
4	未収の場合の督促・強制施錠などのルールは、ようになりますか？	BGMと同様のフローとなります。通常通り、請求・督促・強制施錠・強制解約ルールに則って運用されます(但し、USEN_SPOTは強制施錠時のサービス停止対象外です)。強制解約案件が確定されたら、ルーターの撤去、事務センターへの解約メール報告をしてください。
5	休店、交渉中サービスはできますか？	できません。
6	BGM切替と同時契約の場合など、「USEN SPOT」も2ヶ月サービスができますか？	できません。USEN SPOTは初月無料・翌月課金開始のみとなります。
7	契約者変更になりましたのように対応すれば良いですか？	規定通り、既顧客解約、新経営者との新規契約となりますので、既設置ルータの引上げ、物流センターへ返却、新規発注を行ってください。
8	店名が変更になりましたが、報告は必要ですか？	顧客情報が変更になった場合、全てファイバークラウドへの共有が必要です。事務センターへ変更内容の報告をしてください。*リダイレクトページ内の表記変更はその後になります。
9	「USEN SPOT」ご利用中のお客様が移転されるのですが処理はどのように行えばいいですか？	移転先での新規工事が伴いますので、インシャル費用として基本工事費:2万円(税別)がかかります。 移転元ルータは引き上げ後、南港物流へ返却。移転先のルータは新規発注依頼する必要があります。 移転に伴い、ファイバークラウド社への共有が必要となりますので、事務センターへ変更内容の報告をして下さい。

サポート・施工関連

NO.	Question	Answer
1	店舗へ来店したお客様からの、「USEN SPOT」に関する問合せはできますか？	可能です。「USEN SPOTサポートセンター」(0120-773-713)へお気軽にお問い合わせください。
2	ID/パスワードが不明、登録証の再発行はできますか？	お客様が業務用SSIDやPWなどを忘れた場合、事務センターから登録通知書を再発行して対応します。営業/総務/技術 各社員においては、お客様から直接問合せがあった場合、USEN SPOTサポートセンターをご案内下さい。お客様がかけ直しを了承せずに各社員が承った場合は、Dragonを使い事務センターへエスカしてください。
3	大きな店舗なので、Wi-Fiを使いたいエリアがかなり広いのですが大丈夫でしょうか？	「USEN SPOT」は、基本的に1台のルータで約40m四方までWi-Fiサービスが利用できます(特殊レイアウトや遮蔽物等がある場合は除く)。それを超える面積をカバーしたい、もしくは、複数階に跨ぐ場合は、増設をご検討ください。
4	NTTのフレッツ光導入場所(ONU)から、Wi-Fiルーターを置きたい場所まで距離が離れているのですが大丈夫？	LANケーブルを伸ばして設置します。LAN延長は約90Mまで品質的に問題はありませんが、USENの基本工事料で行えるのは、15Mまでとなります。それ以上になる場合は、技術担当に工事見積依頼を行ってください。
5	通常発注をしていたが、工事日が変更/訂正となったので、リンク品を設置したい	事務センターからファイバーゲートへ発注した時点で、ファイバーゲートでの機材のキitting作業を始めていますので、NGです。設置日は正確に確認、契約書に記載してください。リンク発注後に通常品へ変更したい場合も同様です。

◆ お問い合わせ先

● お客様からの問い合わせ

内容	対応部署	TEL	備考
・契約	USEN インフォメーションセンター (UIC)	0120-117-440	年中無休 9:00~22:30
・技術的な内容(不具合など)	USEN SPOT サポートセンター	0120-773-713	年中無休 24時間 *但し、22:30~翌9:00は故障受付のみ

● 社員からの問合せ先

内容	対応部署	TEL	備考
・全般	営業企画部商品サポート課	03-6823-7096	
・業績関連(AMS/粗利など)	営業企画部業績管理課	03-6823-7090	
・技術的な内容(配線/接続など)	品質管理部 テクニカルサポート課	03-5489-1002	
・UNIS関連	UNISヘルプデスク	03-6823-7037	

