

USEN Warranty 運用マニュアル

2020/7/15

インシュアランス事業推進部
施工管理部
業務推進部

USEN Warranty (USENワランティ) とは

当社で販売した対象機器に対して、メーカー保証期間終了後に有償修理を伴う故障が発生した場合、**納品日から5年間（一部、3年間）USENがお客様に代わって修理費用を保証**するものです。メーカー保証に準じた修理を、期間中何回でもUSENが承ります。(※)



当社で販売する対象機器には、**USEN Warrantyが自動付帯されます。**
別途、**申込みや保証料金は不要**です。また、お客様にはワランティ保証書が送付されます。

基本、USEN音響器材カタログおよび営業サポートWEBに掲載されている機器で、NET価格が設定されている機器 かつ NET価格以上で販売した機器が対象

3年保証

マイク

インカム

監視カメラ

プロジェクター

液晶・プラズマ機器

ソネット君、ワンタッチコール、スタッフコール

上記の付属関連機器

5年保証

上記条件で
3年保証以外の全機器



※2017年4月10日リリースの新NET価格以上で販売した機器が対象となります。

※メーカー保証に準じた修理が対象です。（正常な使用状態で生じた自然故障）

※お客様には金銭での補てんはせず、修理役務・代替品交換によって損害補てんを行ないます。

※「メーカー保証規定の期間延長」であって、無償または新品代替を約束するものではありません。

次ページ、こんな場合は対象外になります ▶▶▶

保証の対象外となるパターンは、以下のとおりです。

① **機器**が対象外・・・以下の製品、器材は対象外です。

- ×Uレジ関連機器全般
- ×Apple製品全般
- ×レンタル商品
- ×屋外型デジタルサイネージ
- ×ケーブル等の部材
- ×消耗品
- ×タブレット類

② **売価**が対象外・・・×NET価格を下回って販売した場合は対象外です。

③ **原因**が対象外・・・以下の原因による損害は対象外です。

- ×経年変化・さび
- ×自然災害
- ×誤使用
- ×付属品類
- ×加工・改造
- ×付属品類に起因した損害
- ×経済的損害・二次損害

そのほか、人為的な破損や突発的な事故などの物損、スピーカーパネルの汚損なども対象外となります。

④ **販路**が対象外・・・USEN ONLINE STOREで購入された機器は対象外です。

2017年03月29日

〒 123-4567
東京都港区3-1-2 ABCDEFGビル

〒 107-0061
東京都港区北青山三丁目1番2号
株式会社USEN

スバゲディーニウセン 御中

USEN 機器延長保証
Warranty

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。日頃は格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。
USEN Warranty 機器延長保証書をご発行いたします。 敬具

USEN Warranty 機器延長保証書

対象製品設置先名 〃スバゲディーニウセン

対象製品設置先住所 〃東京都港区3-1-2 ABCDEFGビル

保証書番号 17031122334455

【機器延長保証5年対象期間】 2017年03月 ~ 2022年03月

【機器延長保証3年対象期間】

保証期間 1 ページ

対象製品	納品日	保証サービス
1 AV-635 II (B)	2017/03/31	機器延長保証5年
2 OE-M15	2017/03/31	機器延長保証5年
3 YF-1AF	2017/03/31	機器延長保証5年
4 YS-11A	2017/03/31	機器延長保証5年
5 DF-31DWR II	2017/03/31	機器延長保証5年
6 OE-M202DMIX	2017/03/31	機器延長保証5年
7 OE-233 II (W)	2017/03/31	機器延長保証5年
8 DS16FW	2017/03/31	機器延長保証5年
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

※本保証は、「USEN Warranty 機器延長保証サービス機構」に属する無料保証を行うことをお約束するものです。
※本保証書は保証内容を記載した保証書と併せてお送りいたしますので、大切に保管してください。
※上記の保証期間はメーカー保証を兼ねたものです。メーカー保証期間が1年を超える保証でも本保証の終了日は変わりません。

お問合せ先
■USENインフォメーションセンター
フリーダイヤル：0120-117-440 受付時間：9:00~22:30 (年中無休)

USEN
USEN GROUP

USEN Warrantyの保証書は、**設置場所単位**かつ**納品タイミン**
グ単位で1枚にまとめて発行されます。

保証期間は、納品日の3年後または5年後の同日を含む月の
最終日までとなります。

例1) 5年保証の製品を2017年**4月5日**に納品した場合
⇒ 保証期間は、2022年**4月30日**まで

例2) 5年保証の製品を2017年**4月30日**に納品した場合
⇒ 保証期間は、2022年**4月30日**まで

保証書の送付は、UNIS確定の翌々月に行います。

例)2018年4月納品⇒2018年6月中の発送

【保証書の送付先変更について】

保証書は設置先に送付されます。契約先や請求先に送付したい場合は、
(warranty-pmo@usen.co.jp) までご連絡ください。

インシュアランスへ見積結果を頂けるメーカーは、購買部サポートページに記載されている「修理依頼先一覧表」に掲載メーカーのみとなります。http://www.mxa.usen.co.jp/~u8033/syorui/syuri_iraisaki.pdf

それ以外のメーカーにつきましては、従来通り、支店とメーカーで直接のやりとりとなります。見積もりが届いてから、インシュアランス事業推進部へ内容を共有ください。Warrantyの判定を行います。

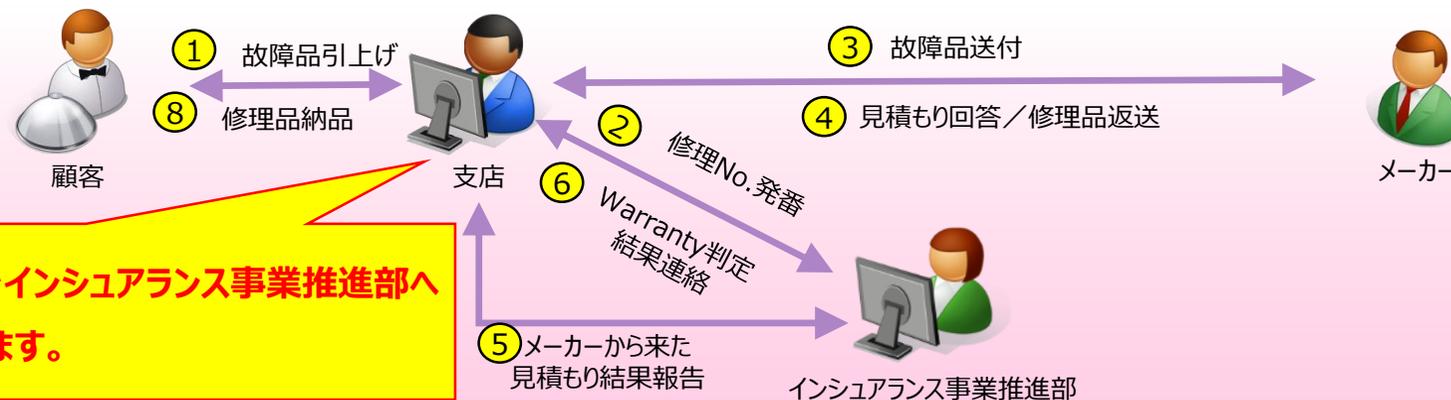
結果の報告先

インシュアランス事業推進部 サービス企画課
TEL : 03-6823-7216
メール : warranty-pmo@usen.co.jp
★メールにて見積もりを添付し、報告をお願いします。

従来通り、支店とメーカーで直接のやり取りとなる機器の例：液晶TV、プロジェクター、ソネット君

「修理依頼先一覧表」に記載の無いメーカーの修理フロー

※修理依頼先一覧表に記載のないメーカーに関しては、Webでメーカーのホームページを検索し、各自で修理依頼先の確認をお願いします。それでも判らない場合は、購買部にお問合せください。



まずは、新たな修理依頼票でインシュアランス事業推進部へ修理No.発番依頼を行ないます。

メーカーから支店へ届いた見積もりを、インシュアランス事業推進部へ共有ください。Warranty判定を行います。

【概要】

お客様の器材が故障した際に、修理費の発生有無を確認するために、修理依頼票をメールで送付し修理番号の発番依頼や見積金額の連絡などを行っていますが、業務効率化の観点から修理依頼票をAgileでの申請に変更します。

【運用開始日】

2020年6月1日

※運用開始日以降に発生した修理についてはAgileの「修理依頼票」での申請をお願いします。

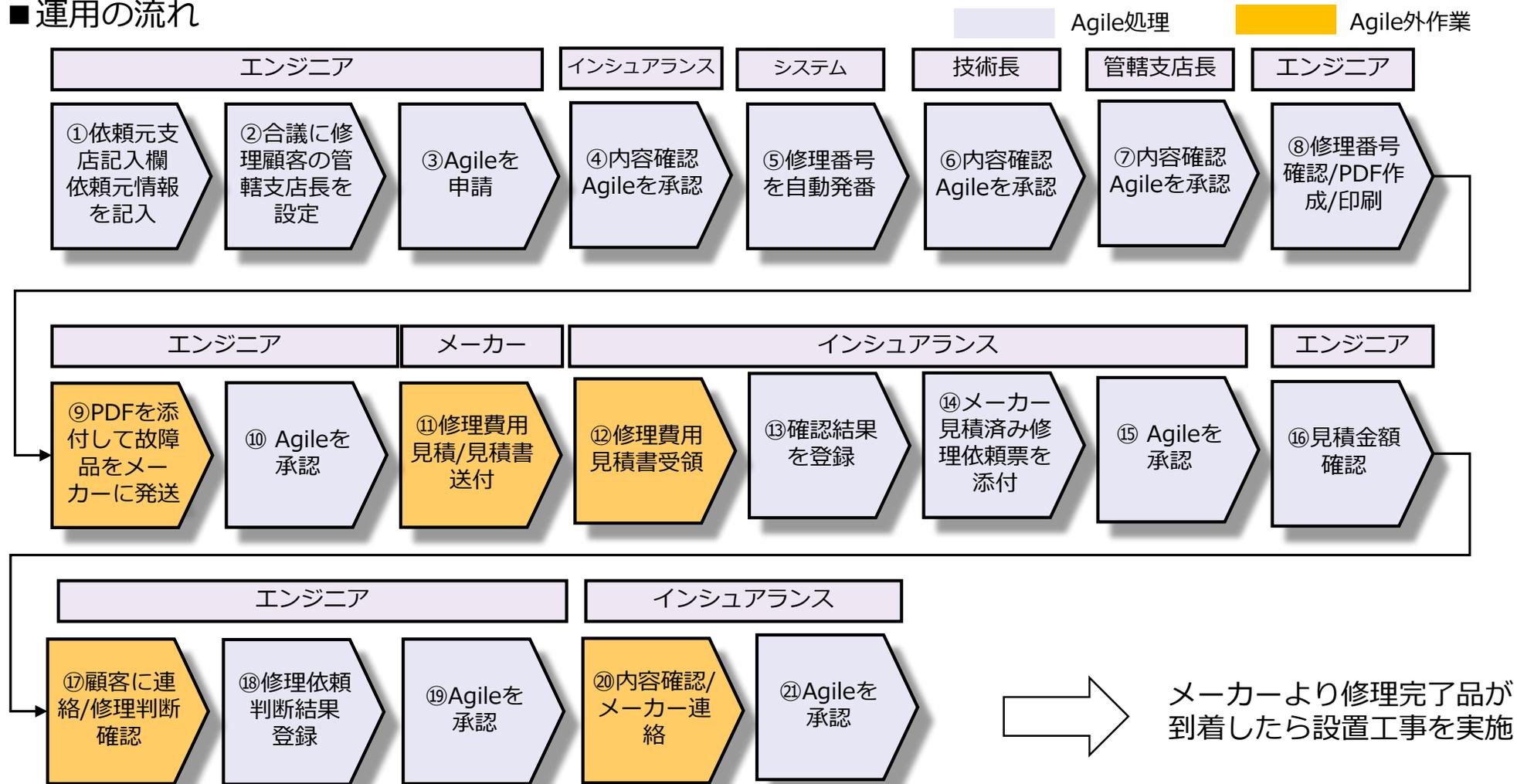
【フォームの入力について】

Agile上に新たに「修理依頼票」のフォームを作成しました。

修理・見積依頼をする際には「修理依頼票」にて申請をお願いします。

※ Agile Works ⇒ ログイン ⇒ 書類作成 ⇒ 技術関連 ⇒ 修理依頼票

■ 運用の流れ



メーカーより修理完了品が到着したら設置工事を実施

※ 基本的な運用の変更はありません。修理依頼票のメール送付がAgile申請に変更になっています



注意 ソリッド製品 及び BOSE製品は送付の際に専用シートの添付が必要です。

6ページを参照

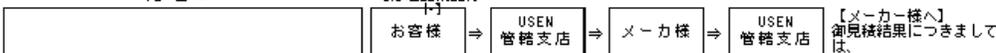
■ フォーム入力詳細 その1

USEN依頼元支店記入欄

USEN 修理依頼票

修理No.

【修理品納品ルー



● USEN 依頼元支店 記入欄 USENエンジニア 記入欄

管轄支店長・技術長の承認後、本依頼票を印刷して故障品に同梱しメーカー様へ送付してください。		依頼日	引上げ日
顧客CD	3桁コード	担当者名	堀江 道昌
お客様名		送り状問い合わせ番号	
お客様担当者様名		同梱・付属品	
修理依頼品	メーカー名	保証書有無	<input type="checkbox"/> 保証書有
	B O S Eの場合は⇒ <input checked="" type="checkbox"/> にしてください		<input type="checkbox"/> 保証書無
	型番		設置日
故障症状	製造番号	故障発生時期	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 不明

● USEN依頼元情報/修理完了品送付 USENエンジニア 記入欄

修理完了品	宛先 業務推進部	支店コード	8552
	住所		
	TEL	FAX	

● メーカー様 故障原因 記入欄

故障原因	記入日		
その他連絡事項 ※USENへの連絡事項をご記入下さい。			
御見積金額 (税抜)	納品可能予定日	USENからの依頼後 日で発送可	
御見積報告/お問合せ先	メール アドレス	(株)USEN インシュアランス事業推進部	TEL 03-6823-7118 FAX 03-6741-4718
お問合せ先	TEL	FAX	03-6741-4718
送信するもの	<input type="checkbox"/> 本シート「(株)USEN 修理依頼票」 <input type="checkbox"/> 御見積書		

● 【確認結果報告】 インシュアランス事業推進部⇒依頼元支店

メーカー保証期間	<input type="checkbox"/> 無料にて修理可能		
Warranty適用可	<input type="checkbox"/> 無料にて修理可能	<input type="checkbox"/> 全	※今回の代替品の提供をもちまして、Warrantyは終了となります。
Warranty適用不可	<input type="checkbox"/> 故障原因がWarranty対象 <input type="checkbox"/> 2017/4以前の販売 <input type="checkbox"/> その他 ⇒有償修理(下記)をお客様へご案内ください。		
お客様への請求金額は、メーカー御見積金額にUSEN事務手数料2,000円(税抜)と出張作業費8,000円(税抜)を加算してご案内ください。			
連絡事項			

● 入力項目内容

依頼日	自動表示	申請日を自動表示
引上げ日	必須入力	設備引上げ日を入力
顧客コード	必須入力	顧客コードを入力
お客様名	必須入力	お客様名を入力
お客様担当者名	任意入力	先方担当者名を入力
メーカー名	必須入力	故障器材のメーカー名を入力
BOSEチェック	任意入力	メーカーがBOSEの場合チェック
型番	必須入力	故障器材の型番を入力
製造番号・シリアルNo	任意入力	製造番号・シリアルを入力
送り状問い合わせNo	任意入力	送り状Noを入力
同梱・付属品	任意入力	同梱品を入力
保証書有無	必須入力	保証書の有無をチェック
設置日	必須入力	設置日を入力
設置日 不明	任意入力	不明の場合はチェック
故障発生時期	必須入力	故障発生時期を入力
故障発生時期 不明	任意入力	不明の場合はチェック
故障症状	必須入力	故障の症状を記入

● デモ機・在庫品の場合

引上げ日	必須入力	申請日を入力
顧客コード	必須入力	顧客コードを「99999999」で入力
お客様名	必須入力	デモ機・在庫品と入力
設置日	必須入力	申請日を入力
故障発生時期	必須入力	申請日を入力

■ フォーム入力詳細 その2 USEN依頼元情報/送付先情報記入欄

USEN 修理依頼票

修理No. 【修理品納品ルー】
 お客様 ⇒ USEN 管轄支店 ⇒ メーカー様 ⇒ USEN 管轄支店 【メーカー様へ】
【メーカー様へ】 御見積結果につきまして

● USEN 依頼元支店 記入欄 SENEエンジニア 記入欄

管轄支店長・技術長の承認後、本依頼票を印刷して故障品に同梱しメーカー様へ送付してください。

依頼日	引上げ日		
担当者名	堀江 道昌		
顧客CD	9桁コード		
お客様名	送り状問合わせ番号		
お客様担当者様名	同梱・付属品		
修理依頼品	メーカー名	保証書有無 <input type="checkbox"/> 保証書有 <input type="checkbox"/> 保証書無 <small>B O S E の場合は⇒<input checked="" type="checkbox"/> にしてください</small>	
	型番		設置日 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 不明
	製造番号		故障発生時期 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 不明
故障症状			

● USEN 依頼元情報/修理完了品送付 SENEエンジニア 記入欄

修理完了品	宛先	業務推進部	支店コード	8552
	住所			
	TEL		FAX	

● メーカー様 故障原因 記入欄

故障原因 記入日

その他連絡事項

並列開始

【承認】支店長 処理ユーザーを選択

回付先[1人以上を選択]
[1人が処理]で完了

申請組織(上位組織)
 支社長

並列

【承認】技術長 処理ユーザーを選択

回付先[1人を選択]
[1人が処理]で完了

申請組織(上位組織)
 技術長

【確認】申請者

回付先[自動]
[1人が処理]で完了

業務推進部
 部長・室長付処理者
 堀江 道昌 (11272)

● 入力項目内容

宛先	自動表示	所属部門を自動表示 上書可
支店コード	自動表示	所属部門CDを自動表示 上書き可
住所	必須入力	修理完了品返送先の住所を入力
TEL	必須入力	修理完了品返送先の電話番号を入力
FAX	任意入力	修理完了品返送先のFAX番号を入力

※ 電話番号、FAX番号はハイフンなしで入力してください



※ 回付するにあたっては
管轄支店の支店長を
承認ルートに登録してください

■ フォーム入力詳細 その3

確認結果報告 ～ 修理依頼

●【確認結果報告】インシュアランス事業推進部⇒依頼元支店				
メーカー保証期間	<input type="checkbox"/> 無料にて修理可能			
Warranty適用可	<input type="checkbox"/> 無料にて修理可能	<input type="checkbox"/> 全損	※今回の代替品の提供をもちまして、Warrantyは終了となります。	
Warranty適用不可	<input type="checkbox"/> 故障原因がWarranty対象	<input type="checkbox"/> 2017/4以前の販売	<input type="checkbox"/> その他	
⇒有償修理（下記）をお客様へご案内ください。				
お客さまへの請求金額は、メーカー御見積金額にUSEN事務手数料2,000円(税抜)と出張作業費8,000円(税抜)を加算してご案内ください。				
連絡事項				
●【修理依頼】USEN⇒メーカー様インシュアランス事業推進部 記入欄				
修理	<input type="checkbox"/> 御見積頂いた内容で修理をお願いいたします。			
修理不要	<input type="checkbox"/> 修理不要の為、ご返送をお願いします。(破棄or返送)			
●メーカー様 記入欄※修理完了品を送付時は本シートを同封してください				
修理完了品 送付日	年	月	日	担当者様名
最終完了日	<input type="checkbox"/> 修理品納品		型番：	
	<input type="checkbox"/> 修理不要の為、返送		製造番号：	
申請者	支店長 責任者	技術長 責任者	インシュアランス 事業推進部	

有償・無償をインシュアランス事業部で判断し入力の上回付

お客様に連絡を行い、修理の有無を判断の上、入力し回付

【お客様への説明】

営業サポートWEBの「各種商材」「USEN Warranty」ページに掲載しているチラシを使って、サービス趣旨、概要と保証対象外になる場合について、お客様へご説明お願いいたします。

故障品引き上げ時に、「**無料になります」「無料になるかもしれません」といった安易なアナウンスは控えてください。**

インシュアランス事業推進部からWarranty判別結果を依頼元支店へお知らせいたしますので、回答をお待ちください。

【技術社員の出張作業費】

出張作業費の請求対象（有償/無償）は安心サポートの規約※に準じます。

※詳細はUSEN安心サポートマニュアルをご確認ください。http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/anshin_support/main.html

【保証が途中で終了するケース】

USEN Warrantyは、メーカー保障に準じた修理を期間中何回でも承りますが、**修理金額が購入金額(税込)の80%を上回る場合、新品代替品の提供をもって保証を終了**します。



【ソリッド製品の場合】

ソリッド社製品の修理依頼の際には、「修理依頼票」以外に「viewla故障判定チャート」の添付が必要です。故障品をソリッド社に発送する際は、必ず、「修理依頼票」と「viewla故障判定チャート」を同梱し発送してください

viewla故障判定チャート : USENエンジニアサポートWEB ⇒ マニュアル ⇒ 監視カメラ ⇒ その他
<http://www.mx.usen.co.jp/gijyutsu/info/manual/Viewla-chart.pdf>

【BOSE製品の場合】

BOSE社製品の修理依頼の際には、「修理依頼票」以外に「BOSE修理依頼書」が必要です。
「BOSE修理依頼書」に必要事項を記入の上、「BOSE修理依頼書」記載の宛先までメールにて送信ください。
故障品をBOSE社に発送する際は、必ず、「修理依頼票」と「受付番号発行済みのBOSE修理依頼書」を同梱し発送してください。

BOSE修理依頼書 : USENエンジニアサポートWEB ⇒ マニュアル ⇒ アンプ・スピーカー
http://www.mx.usen.co.jp/gijyutsu/info/manual/BOSE_syuriiraisyo.pdf

【レジ関係の修理について】

レジ周辺機器は、本フロー**適用外**となります。従来のフローにて修理依頼を行ってください。

注意点① 機器の数量、単価、税込金額は正しく登録してください。

特にペア売りの機器における誤登録が散見されます。

例) AV-635 II はペア売り機器のため、数量 1 で 2 個のスピーカーとなります。
単価も 1 ペアの価格で登録します。

契約品目 8061410 AV-635 II(B)

数量 1.5 ペア

イニシャル単価 12,000

金額 18,000 外税

消費税額 1,440 8%

金額合計(税込) 19,440

ペア機器は単位が「ペア」と表示されます

スピーカー3個の場合、数量は1.5となります

単価は1ペアの金額

単価×数量×消費税

注意点② 「器材費その他」などでUNIS入力を行うと、正しい判定が出来ません。

Warranty対象、対象外の判定は品目CDにて行います。

品目が分からない場合は、OASIS WEBに「契約品目一覧」が記載されていますので、ご確認ください。

43	UNIS総合	各種マスター一覧	契約種類一覧	UNIS契約種類コードの一覧です。	★2018/01/08
44	UNIS総合	各種マスター一覧	契約品目一覧	UNIS契約品目コードの一覧です。契約品目が付与できる商品区分も確認することができます。	★2018/03/22

問合せはUNISヘルプデスク
03-6823-7037

サービス内容全般

1	Q.経営者変更・居抜きの場合は？ A.製品が第三者に譲渡または転売等された場合は対象外となります。
2	Q.解約店から器材を持参し、USENにて設置を行いました。対象となりますか？ A.設置先のUNIS登録されていない器材については、対象外となります。
3	Q.Warrantyの保証範囲内で、一度修理した場合はどうなりますか？ A.回数の制限はありません。Warrantyの保証対象かどうかは故障内容によりますので、修理発生の都度判定する必要があります。代替品の提供をした場合は本保証は終了します。
4	Q.対象、対象外の製品を知りたい。 A.本マニュアルのP.2～3をご確認下さい。 具体的な機種のお問合せにつきましては、インシュアランス事業推進部までお問合せ下さい。
5	Q.対象外の機器を対象にしたいのですが？ A.インシュアランス事業推進部にて判断いたしますのでご相談下さい。



修理運用 関連

6	<p>Q.ソリッドは専用の故障判定チャートのシートがある。どうしたら良いですか？</p> <p>A.故障品を送付する際は、ソリッドの専用シートとUSENの修理依頼票を2点同梱し、ソリッド宛にお送りください。</p>
7	<p>Q.Uレジの器材を修理に出したい。</p> <p>A.Uレジ周辺機器は、本フロー適用外です。従来通りのフローにてご対応下さい。 Uレジについては、Warrantyの保証対象外になります。</p>
8	<p>Q.液晶TV、ソネット君、プロジェクターの修理フローについて知りたい。</p> <p>A.マニュアル5P記載の「基本フローで対応できないケース」のフローに従い、ご対応下さい。 従来通り、支店とメーカーで直接やりして頂き、メーカーから見積もりが支店へ届き次第、インシュアランス事業推進部に内容の共有をお願いします。Warranty判定を行います。</p>
9	<p>Q.修理中の代替品などはありますか？</p> <p>A.Warrantyで代替品の用意はございません。</p>
10	<p>Q. インシュアランス事業推進部から、見積をメールでもらった。修理内容について、メーカーに問い合わせても良いか？</p> <p>A. 問題ありません。技術的なお問い合わせは直接メーカーへお問い合わせください。</p>
11	<p>Q.修理で発生した、お客様への請求関係について教えてほしい。</p> <p>A.Warrantyの運用開始に伴い、特に変更点はありません。 お客様が器材を購入する場合や、修理費が発生する場合は、従来通り支店でUNIS処理し、お客様へ請求をお願いします。</p>

保証書関連

12	<p>Q. 保証書の再発行は可能ですか？</p> <p>A. 可能です。お客様からUSENインフォメーションセンターへお問合せ頂く様、お伝えください。 支店から直接ご依頼頂く場合は、インシュアランス事業推進部 <warranty-pmo@usen.co.jp>へご連絡下さい。 ただし、メーカーの保証書の再発行は出来ません。</p>
13	<p>Q. 保証書がない場合は対象外ですか？</p> <p>A. 現地で保証書が確認できない場合でも、Warrantyの対象顧客であれば、判定対象になりますのでご安心下さい。</p>

サービス内容全般	インシュアランス事業推進部 サービス企画課 TEL : 03-6823-7216
修理品送付先について	購買部 TEL : 03-6823-7036
UNIS入力について	UNISヘルプデスク TEL : 03-6823-7037
器材全般問合せ	商品企画部 商品サポートG TEL : 03-6823-7096

USEN warranty の事業目的としては、
当社のプロダクト戦略として「製品をお安く販売する」ことだけに注力せず、
「製品にUSEN独自の付加価値を付ける」
ことで、お客様から支持される販売体制を構築することです。

お客様にお勧めする最良の製品を安心して未永くご使用していただくための
サービスとしてPRしていただきますよう、よろしくお願いいたします。

