

日本の山水 業務フロー & 事務処理マニュアル

Ver.2.2

更新履歴

- 2015/12/28 ver1.0 初版
- 2016/03/16 ver1.1 改訂
- 2017/02/14 ver1.2 改訂
- 2017/06/20 ver1.3 改訂
- 2018/01/26 ver1.4 改訂
- 2019/07/23 ver2.0 改訂
- 2019/09/17 ver2.1 改訂
- 2019/11/01 ver2.2 改訂

2015/08/21 作成

2019/11/01 更新

UBD

業務推進部

商品概要 2019年7月お申込み分より、料金に変更となります

2019年7月1日（月）より「日本の山水」のサービス提供者が、プレミアムウォーター社から当社へ変更（OEM）となります。

OEMにより、7月1日以降お申込の方におかれましては、水の料金改定が行われますので、ご認識の程をお願いいたします。

《ご利用料金 定期配送プラン》

便利な定期配送システムで2本からご注文可能



ご利用料金
便利な定期配送システムで2本からご注文可能

ボトル1本
12c **¥1,980** (税別)

注文時24c (ボトル2本)
12c 12c **¥3,960** (税別) 税込 ¥4,278円

レンタルサーバー代 **¥0**
※一部サーバーを除く

配送料無料
※一部地域を除く

500mlあたり 約 **¥83**

ご注文は2本から、偶数単位となります。



・注文は2本単位となります。
1本（奇数）単位の注文はできません。

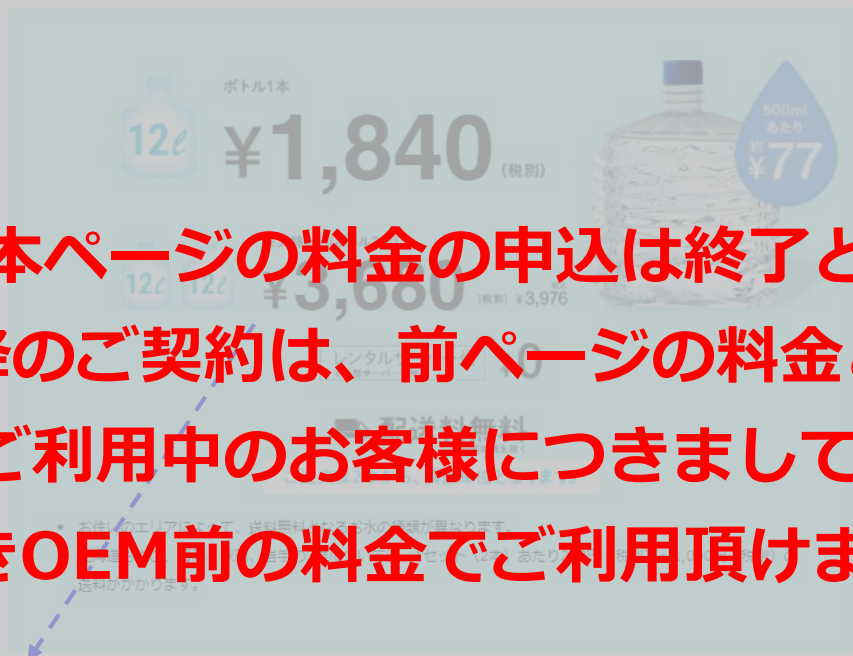
OEM化によりボトル一本あたりの金額が、140円上がりました。
<～2019年6月30日までの申込分>
ボトル1本 1,840円（税別）

※記載の料金は、3年プランとなります。
2年プランは、現在取り扱っておりません

商品概要

「日本の山水」は、プレミアムウォーター（旧ウォーターダイレクト）社の商品で、**USENが独占販売できる商品**です。USENは、**契約取次・管理&回収代行**の対応を行います。

※50期まで取り扱っておりました「プレミアムウォーター」の新規契約は終了となりました。（既存顧客の提供のみ）



OEM化に伴い本ページの料金の申込は終了となります。

2019年7月以降のご契約は、前ページの料金となります。



・注文は2本単位となります。
1本（奇数）単位のご注文はできません。
・法人プランの契約期間は3年です。

※現在ご利用中のお客様につきましては、引き続きOEM前の料金でご利用頂けます。

2017年11月以降の販売はしていません。既存のお客様のみの提供プランとなります。

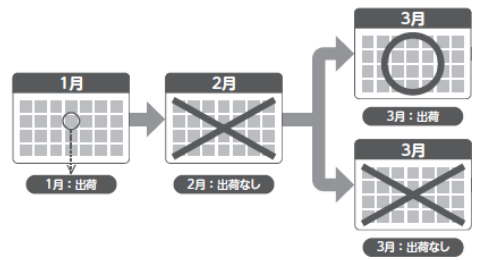
	3年プラン 通常料金	法人プラン 6本/月の場合	法人プランlight 4本/月の場合	2年プラン 通常料金
1本 12ℓボトル	1,840円 (税込 1,988円)	1,200円 (税込 1,296円)	1,400円 (税込 1,512円)	1,960円 (税込 2,117円)
ご注文時 2本12ℓボトル	3,680円 (税込 3,976円)	7,200円 (税込 7,776円)	5,600円 (税込 6,048円)	3,920円 (税込 4,234円)

◆各手数料について

日本の山水 各手数料				
解約手数料	スリム/スリムⅡ	3年プラン/法人プラン 13,500円(非課税)	2年プラン 12,500円(非課税)	非課税
	Amadana/cado	20,000円(非課税)	20,000円(非課税)	
	amadanaSTD/スリムⅢ	15,000円(非課税)	10,000円(非課税)	
休止手数料		800円(税込 880円)		消費税 10%
返送手数料		1,000円(税込 1,100円) ※1配送あたり		

【解約手数料】 … お客様がご利用の**サーバータイプ**と**契約プラン**により料金が異なります
 初回ウォーターサーバーのお届け日の月末を起算日として、契約期間中においてご解約された場合、解約手数料をお支払いいただきます。
 ※解約手続きした当月に解約手数料が発生し、翌月に解約手数料がUNISに計上されます。

【休止手数料】
 2ヶ月連続して定期配送をご利用いただけない場合、ひと月あたり800円(税込880円)を休止になった月数に応じてお支払いいただきます。



左記を例にして説明すると、2月、3月に出荷なしのため、4月に休止手数料が発生。5月に休止手数料がUNISに計上されます。

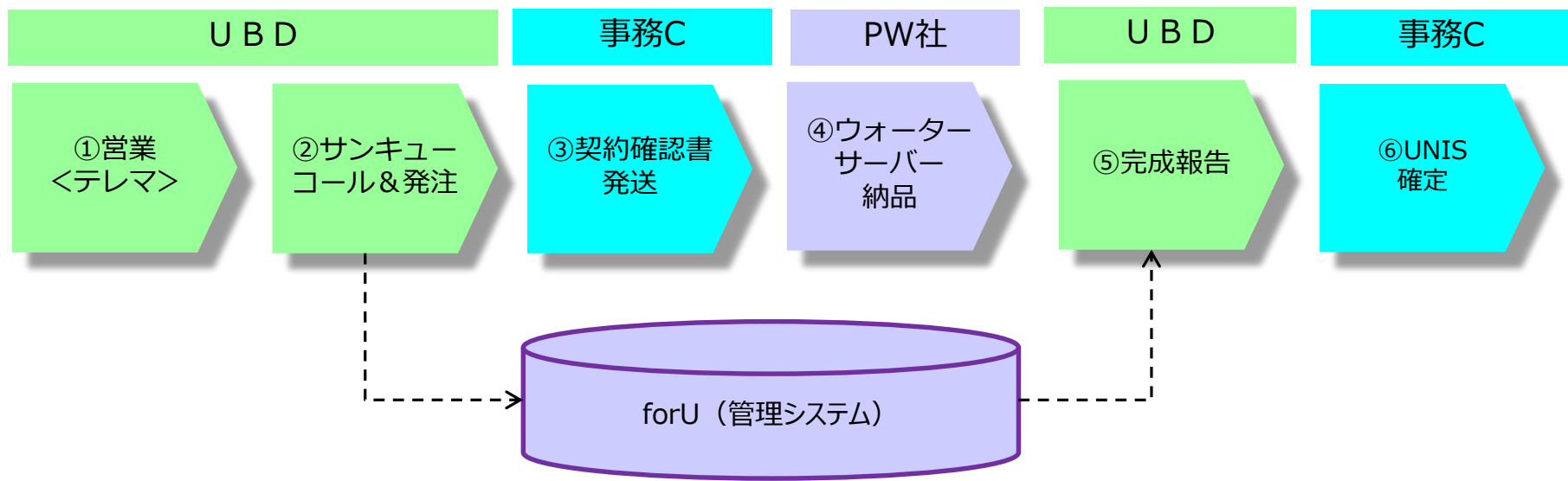
【返送手数料】
 予定通りお届けしたお水を、※「お受取を拒否された場合」または、※「長期不在・住所不明等によってお客様がお受取り頂けなかった場合」それぞれ返送手数料として各1配送あたり1,000円(税込1,100円)をお支払いいただきます。
 ※出荷した当月に返送が発生した場合、当月に返送手数料が発生し、翌月に返送手数料がUNIS計上されます。

◆営業対応

2015年11月より**UBD社にてテレマによる販売営業**を開始しております。

※54期より業務店テレマ課にてUSENのテレマ販売を開始しています。

業務店テレマ課により山水販売フロー：http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/yamamizu_usen.pdf



◆プレミアムウォーター（PW）社へ発注

「日本の山水」のテレマ契約取得後、UBD社から専用システム「forU」を使用してPW社へ発注を行います。

◆事務センターでUNIS処理をします。

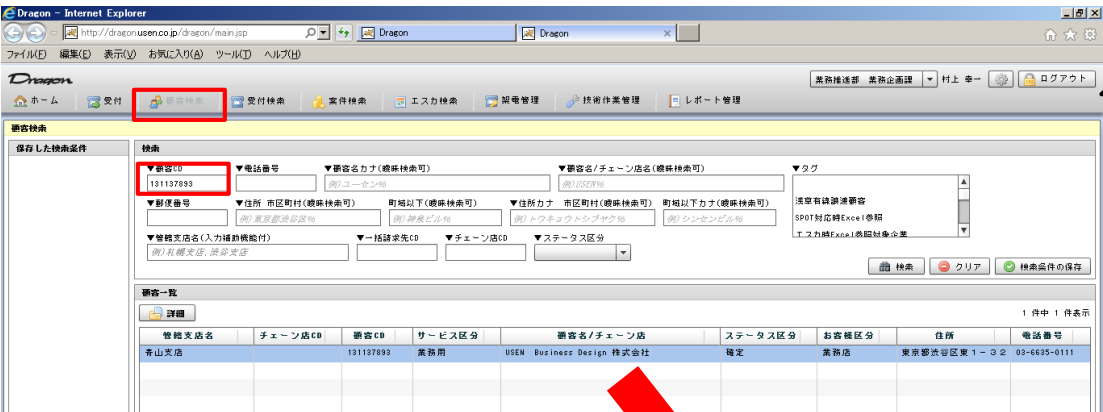
UBDからPW社へ発注を行い、出荷確認後に事務センターへUNIS処理を依頼します。

「日本の山水」に関するUNIS処理は、事務センターで対応します。

UBDが営業した場合、管轄支店で日本の山水に関するUNIS処理は、不要です。

利用状況の確認方法

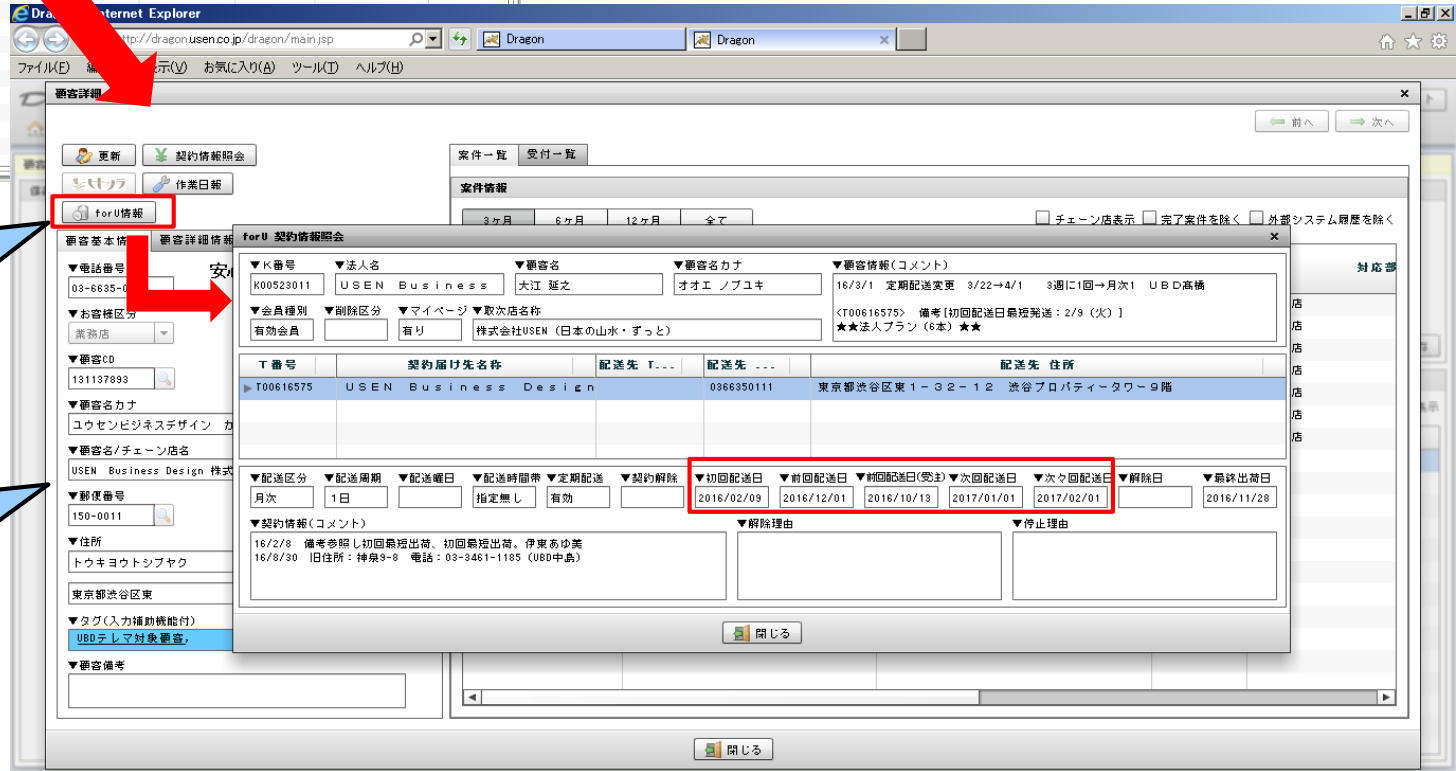
お客様の水の配送状況は、Dragonから状況の確認ができます。



【手順①】
Dragonにログインし、「顧客検索」メニューから顧客番号を入力して検索します。


【手順②】
日本の山水ご利用のお客様は、「forU情報」のボタンが押せる状態になってます。
このボタンを押下すると、日本の山水の配送情報が子画面で表示されます。

【補足】
未収により配送停止状態の場合、「▼定期配送」欄が「停止」で、「▼停止理由」欄に理由が表示されます。



◆「日本の山水」の売上は、利用月の翌月にUNIS計上します。

お客様がN月にご利用頂いた水代は、翌月(N+1月)に売上を計上して請求します。
 水代は定額ではない為、毎月の利用分を集計して翌月に請求を出します。(=従量ランニング)

 **月初の売上計上は、自振の扱い機関「アプラス27」締め日の早朝に毎月行います。**
 (注) 一括訂正実施までは、前月のランニング金額が明細の現単価に表示されます。

◆支払方法は、全て「月遅れ」の請求となります。

毎月の料金変更(一括単価変更)は、毎月6~7営業日に実施して月末の引き落としに間に合うようにします。
 この料金変更実施後の請求となる為、全て「**月遅れ**」の請求となります。

(注) 以下の請求パターンにあてはまらない場合、設定できないようにチェック条件を設けております。

【当月(N月)分の請求パターン】

センター振込	請求書到着日		支払日	請求書の記載
	10日着	翌月10日着		
	20日着	翌月20日着		
	30日着	当月30日着		

センター振込の場合、30日着のみ当月中に請求書を届ける事ができます。

自振	扱い機関	引落日	支払サイト	請求書到着日	請求書の記載	
	ニコス12、UFJ12、りそな13	翌月12・13日		月遅れ		当月30日
	ニコス27、りそな27	当月27・28日				当月30日
	UFJ27	翌月27日(※)				翌月20日

【重要】自振の場合、請求書(引きとし前の確認書)を送付します。

月末引き落としの扱い機関については、ニコス27・りそな28は当月末の引き落としになります。

※UFJ27は請求書発送の設定上、翌月引き落としになります。

クレジットカード	引落日	請求タイミング	請求書の記載
	カード会社との契約に準じる	翌月初のカード締めで請求	USENご利用料

◆依頼タイミング

UBDにてお客様の初回納品状況を確認後、事務センターへUNIS確定の処理依頼をします。
処理依頼は、「**毎週月曜日の18時**」までに依頼しますので、翌週から順次UNIS処理を行ってください。

※月末月初の月締めについては別途調整します。

◆依頼方法

UBDの担当者から登録対象リストを事務センターへメールで提出します。

◆未加入店への支払手続き書面発送

確定依頼受理時、対象のお客様が未加入店で自振希望の場合は、事務センターから「口座振替依頼書」を発送します。



未加入店のお客様が業務店の場合、2017年5月より開始しましたグループ会社連携施策により、管轄支店に着座商談と合わせて書面回収をお願いします。

◆UBDからの日本の山水新規申込案件の場合 「UBD協働スキーム」

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/UBD-USEN_renkei.pdf

支店直販契約（USEN案件）の「日本の山水」のUNIS処理は、**支店にてUNIS受注登録～確定まで行います。**
※詳細は「<USEN直販>日本の山水 業務フロー」のマニュアルを確認ください

◆日本の山水の売上計上品目

契約品目	イニシャル品目名	ランニング品目名	適用
Z200264	日本の山水 スリム/スリムⅡ	契約期間3年プラン	3年契約時・法人プランの計上品目
Z200583	日本の山水 スリムⅢ/amadanaSTD	契約期間3年プラン	3年契約時・法人プランの計上品目
new Z200898	日本の山水 スリムPlus	契約期間3年プラン	2019年7月リリースの新サーバー
Z200584	日本の山水 cado/amadana	契約期間3年プラン	3年契約時・法人プランの計上品目
Z200262	日本の山水 スリム/スリムⅡ	契約期間2年プラン	2年契約時の計上品目
Z200581	日本の山水 スリムⅢ/amadanaSTD	契約期間2年プラン	2年契約時の計上品目
new Z200582	日本の山水 cado/amadana	契約期間2年プラン	2年契約時の計上品目
new Z201059	日本の山水 各種手数料	手数料請求	解約手数料以外の各種手数料を計上する品目（消費税10%）
new Z201060	日本の山水 解約手数料	手数料請求	解約手数料を計上する品目（非課税）
Z200263	処理後入金（日本の山水）	-	水代の処理後品目
Z201061	処理後入金(山水各種手数料)	手数料請求	解約手数料以外の各種手数料の処理後品目（消費税10%）
Z201062	処理後入金(山水解約手数料)	手数料請求	解約手数料の処理品目（非課税）
Z100177	日本の山水 解約事務手数料	-	料金データ連携漏れ時、後追い登録時の手数料品目

グレーアウトのサーバーは、既存顧客のみの対応となります。2019年7月現在、新規での扱いは終了

契約明細は、お客様がご利用するウォーターサーバーの台数に応じて登録します。
 ⇒契約明細のシリアルNoにウォーターサーバーの管理番号を登録する為

! 日本の山水の「水のご利用料」と「各種手数料（休止/返送）」の料金は、税率が異なる為、契約品目毎に分けて登録します。

<APPENDIX> 明細情報の確認方法

UNISでは「日本の山水 利用料」に集約して売上計上（＝請求）されます。

その為、お客様より「いつ届けられた水の料金？」「思っていた金額と違うので確認して」といった問い合わせが想定されます。

売上明細をOASIS WEBに開示しますので、適宜参照のうえお客様に説明ください。

OASIS WEB 日本の山水関連： http://oasisweb.usen.co.jp/wordpress/?page_id=81



[ホーム](#)
[01ニューズ一覧](#)
[02ヘルプデスク](#)
[03随時作業](#)
[04スケジュール](#)

■日本の山水サービス停止対象一覧

☑ (2018/01/23現在)

<停止対象一覧データについて>

・本リストは督促No3発行後、「水の定期配送を停止」した対象顧客のリストです。

支店での内容確認等に活用ください。（停止後の入金や再開情報は更新されません。）

・停止対象は、契約明細のシリアルNo単位に出力します為、複数台設置時には同一顧客で、複数行表示されます。

・Q列「請求額」 R列「現在未収額」の金額は、複数台設置時には合算した金額で各行に表示さ

(明細ごとの金額表示ではありません)

■日本の山水売上明細データ

【2018年】

☑ 12月 11月 10月 09月 08月 07月 06月 05月 04月 03月 02月 **01月** →

【2017年】

☑ 12月 11月 10月 09月 08月 07月 06月 05月 04月 03月 02月 01月

対象の売上月に計上されている全顧客の明細情報がDLできます。

「顧客番号」「契約明細のシリアルNo」から確認する対象顧客の情報をフィルタで検索してください。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	支店	顧客	顧客	設置場所	契約	UNIS	品名		出	お	単	数	金
	番号	番号	番号	名称	番号	売上	種別	品名	発日	入金日	価	量	額
02011101	札幌支店	010857823	スナック	B-B	3	2016/05	T00601788	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/11	2016/4/14	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010857823	スナック	B-B	3	2016/05	T00601788	追加配達料	2016/4/25	2016/4/28	648	1	648
02011101	札幌支店	010857823	スナック	B-B	3	2016/05	T00601788	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/25	2016/4/28	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010859040	SEO		2	2016/05	T00610392	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/17	2016/4/20	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010859040	SEO		2	2016/05	T00610392	追加配達料	2016/4/17	2016/4/20	648	1	648
02011101	札幌支店	010863615	シャンパン	パールフェスティバル	2	2016/05	T00600653	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/29	2016/5/2	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010863615	シャンパン	パールフェスティバル	2	2016/05	T00600653	追加配達料	2016/4/29	2016/5/2	648	1	648
02011101	札幌支店	010865224	星雲	とハンバーグ Milky Way	2	2016/05	T00600581	イタリアあんしんパック(594)	2016/4/11	2016/4/11	594	1	594
02011101	札幌支店	010865224	星雲	とハンバーグ Milky Way	2	2016/05	T00600581	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/6	2016/4/9	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010865224	星雲	とハンバーグ Milky Way	2	2016/05	T00600581	追加配達料	2016/4/6	2016/4/9	648	1	648
02011101	札幌支店	010865224	星雲	とハンバーグ Milky Way	2	2016/05	T00600581	追加配達料	2016/4/27	2016/4/30	648	1	648
02011101	札幌支店	010865224	星雲	とハンバーグ Milky Way	2	2016/05	T00600581	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/27	2016/4/30	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010866304	Dosanko	Dining 達磨子厨房 山おやじ	2	2016/05	T00601820	イタリアあんしんパック(594)	2016/4/11	2016/4/11	594	1	594
02011101	札幌支店	010866304	Dosanko	Dining 達磨子厨房 山おやじ	2	2016/05	T00601820	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/9	2016/4/12	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010866304	Dosanko	Dining 達磨子厨房 山おやじ	2	2016/05	T00601820	追加配達料	2016/4/9	2016/4/12	648	1	648
02011101	札幌支店	010866304	Dosanko	Dining 達磨子厨房 山おやじ	2	2016/05	T00601820	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/30	2016/5/3	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010866304	Dosanko	Dining 達磨子厨房 山おやじ	2	2016/05	T00601820	追加配達料	2016/4/30	2016/5/3	648	1	648
02011101	札幌支店	010866486	焼肉	轟 轟	3	2016/05	T00598036	イタリアあんしんパック(594)	2016/4/11	2016/4/11	594	1	594
02011101	札幌支店	010866486	焼肉	轟 轟	3	2016/05	T00598036	追加配達料	2016/4/25	2016/4/28	648	1	648
02011101	札幌支店	010866486	焼肉	轟 轟	3	2016/05	T00598036	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/25	2016/4/28	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	イタリアあんしんパック(594)	2016/4/11	2016/4/11	594	1	594
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/4	2016/3/19	2052	-2	-4104
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	追加配達料	2016/4/4	2016/3/19	648	-1	-648
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	送達手数料#1188	2016/4/4	2016/4/4	1188	1	1188
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/6	2016/4/9	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	追加配達料	2016/4/6	2016/4/9	648	1	648
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	休止手数料#40	2016/4/15	2016/4/15	1080	1	1080
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	追加配達料	2016/4/22	2016/4/9	648	-1	-648
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/22	2016/4/9	2052	-2	-4104
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	送達手数料#1188	2016/4/22	2016/4/22	1188	1	1188
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	日本の山水 富士山の給水×CLYTHA 2年7ヶ月	2016/4/27	2016/4/20	2052	2	4104
02011101	札幌支店	010867272	小料理	屋 幸	2	2016/05	T00600706	追加配達料	2016/4/27	2016/4/20	648	1	648

【顧客画面（未加入店の場合のみ）】

◆UBDから依頼されるリストを元に顧客から新設登録を行ってください。

- ・顧客CDは、UBDで顧客コードを「**先頭 871+6桁**」で発番します。 ←※事務C登録の場合
- ・契約種類は、「01-99 新設 その他」を使用してください。
- ・代理店は、「**D02070 UBD（業務店）**」を指定してください。 ←※事務C登録の場合
- ・契約担当者（&営業担当）は、「**999976 UBD**」を指定してください。 ←※事務C登録の場合

【契約画面（未加入店）】

- ・商品区分は、「**Y 日本の山水**」を指定してください。
- ・未加入店の支払方法は以下の設定で固定登録してください。
支払方法：**振込** センター発行区分：**あり** 集金開始年月：**当月**
請求期間：**1** 到着日：**当月30日** 支払日：**翌月10日（月遅れ）**

※クレジットカード希望で、UBDがUCASでカード手続き（業務センターIDの取得）が完了している場合、支払い方法は「クレジットカード」で登録します。

【契約画面（既加入店）】

- ・契約種類は、「**11-99 増設 その他**」を使用してください。
- ・既顧客の場合、BGMの契約を複製して「日本の山水」専用の契約を作成します。
※BGMの契約がない場合は、売上が立って請求している契約を複製します
(注) 複製元の契約が、代理店請求や自販機スキームの場合は複製できません。
未加入店の請求情報を登録してください。
- ・商品区分は、「**Y 日本の山水**」を指定してください。
- ・支払方法や請求情報は変更せず請求サイクルを以下内容に変更します。
請求期間：**1** 集金開始年月：**当月**
請求サイクル：全て「**月遅れ**」の設定となります。
- ・各支払方法毎の設定は、4ページを参考に設定してください。
★「自振」の案件は、全て請求書を出す登録をしてください。

★既存契約複製時の注意点★

既存契約に変更画面が設定されていた場合、注意してください。

翌月以降の請求に対する変更画面の登録の場合、水の請求も合わせて登録してください。

「日本の山水」の契約は、自振又は振込の支払方法に「停止」登録があった場合、

確定出来ません。（請求漏れを防ぐように制御しております）

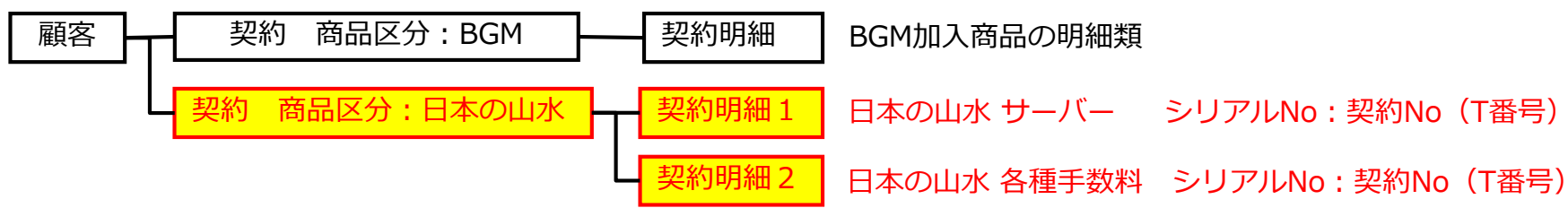
【契約明細画面】

- ・提出された商品（契約期間）とサーバータイプを確認の上、契約品目を選択してください
※法人プランは3年契約と同じ品目を使用してください。
- ・契約明細は、設置した**サーバーの台数分の明細を登録します。**
- ・サーバーの契約品目とは別に、**各種手数料の契約品目を登録します。**
- ・契約明細のシリアルNo欄に、PW社の**契約No（T+数字8ケタ）**を登録してください。
- ・ランニング金額は、「**0円**」を設定してください。
- ・開始年月は、当月を指定してください。
- ・完成予定日は、出荷日を登録してください。

【確定処理】

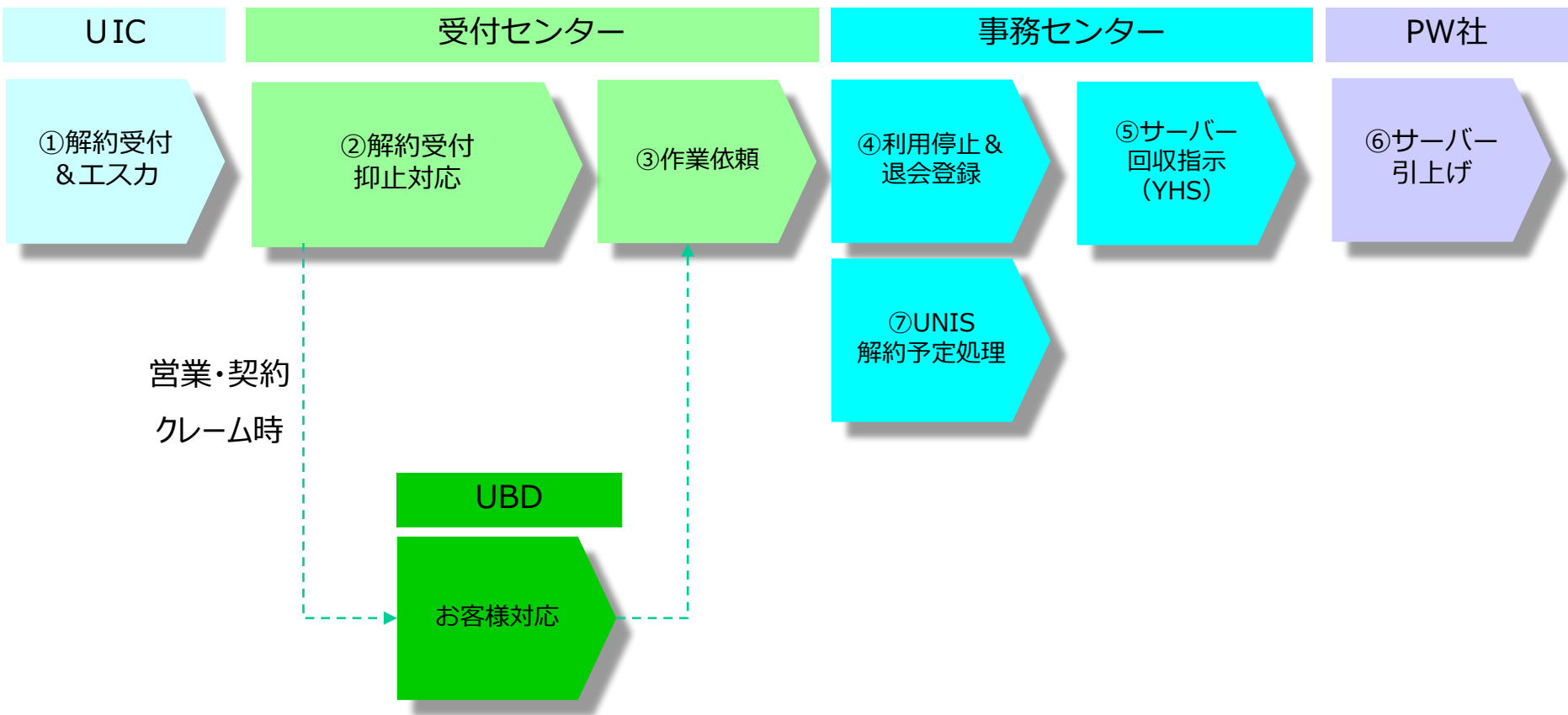
- ◆日本の山水のUNIS処理は、UBDからの確定依頼を元に**受注&確定同時**の処理をします。
- ◆確定日は、**出荷日**で処理してください。（月末で月マタギの場合は、翌月1日で処理）

<UNIS登録イメージ ※BGM加盟店への増設契約>



解約 …… UIC→受付センターで対応（2017年3月～運用変更）

日本の山水の解約対応は、UIC（専用FD）で受付けて、受付センターで解約対応します。
「受付センター→事務センター→メーカー（PW社）」でサービスの解約対応を進めます。（支店は対応不要）



**受付センターで日本の山水の解約対応を集約する事で、USEN商材（BGM・ヒトサラ等）と同時解約時、
包括した解約抑止対応が可能となります。**

2017年3月6日（月）のUIC入電分より、受付センターでの運用を開始します。

◆受付センターの解約対応

- ・「**水の最終出荷日**」（＝利用停止日）と「**最終課金月**」

解約受付時、次回の定期配送の停止は、次回配送日の**7日前**であれば可能です。

解約受付月の当月中に出荷停止が出来た場合、最終課金月は「翌月」となります。

※月末受付の場合、当月中の水の出荷停止処理が間に合わないケースは、最終課金月は翌々月となります。

- ・「**UNIS解約予定日**」は、一律受付月から起算して**+3月**を設定してください。

（例）3月解約受付 → 解約予定日は、「6月1日」を指定

- ・「**解約手数料**」の有無（契約期間満了前の解約時）

- ・「**サーバー引取日**」の確認(受付日から3営業日～2週間以内（土日祝日の引取りNG）)

★上記内容を案内の上、「作業依頼」で事務センターへ
後続の対応を依頼してください。

以降の事務処理は、事務センター（開業支援G）で
対応します。

★「解約届書」の送付は不要です。「解約申請書」は、
業務店受付センター対応時のみ作成してください。

（注）日本の山水のUNIS解約処理は、メーカーからの
解約報告を元に月次一括処理します為、解約予定の登録
は不要です。

＜営業・契約相違によるクレーム時＞

解約対応に際し、お客様から契約内容や営業時の
認識相違により

トラブル・クレームとなった場合、営業部門のUBDへエ
スカをしてください。

UBDでお客様対応を行います。

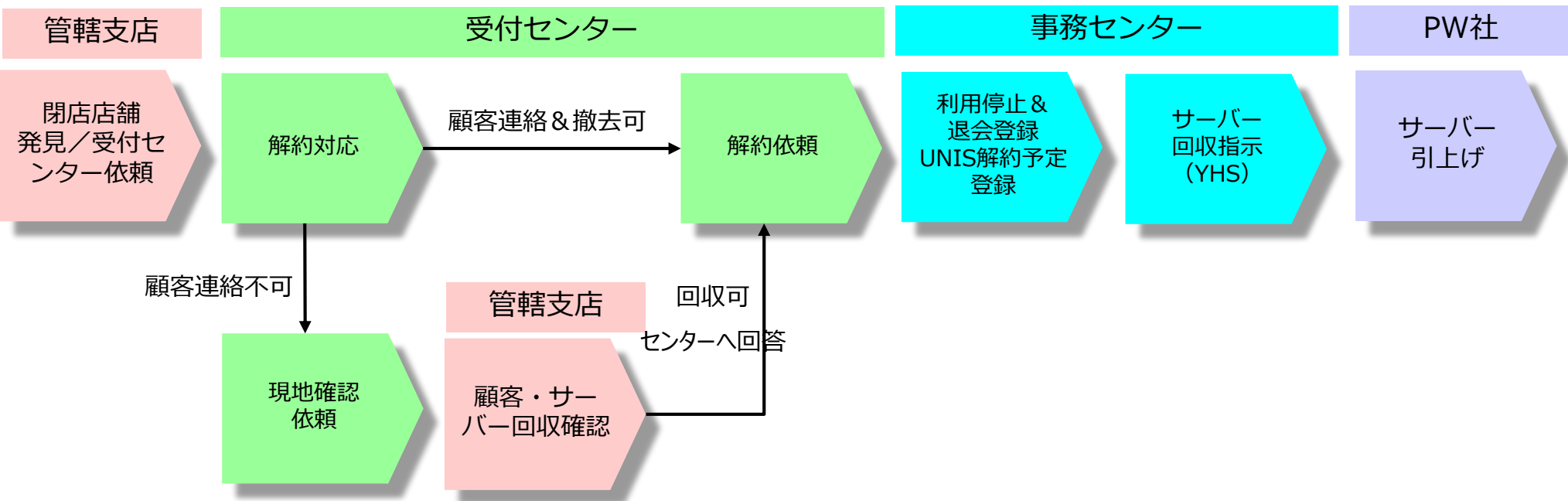
山水IC事務電話⇒03-6738-9760

UBD代表番号 ⇒03-6634-0840

※MAIL : cs@usen-bd.co.jp

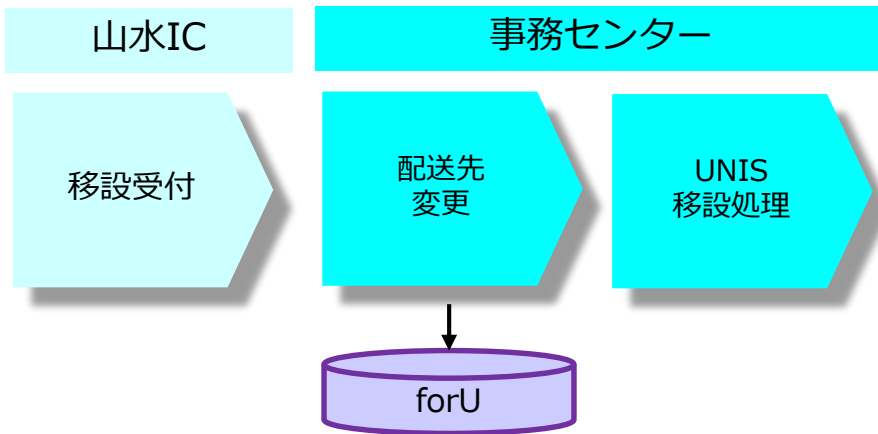
解約 …… 支店からの発見閉店

支店にて検知した閉店案件については、BGM等と同様にお客様受付センターへ発見閉店の対応を依頼してください。



移設時の対応

日本の山水の移設は、ウォーターサーバーはお客様自身で移動して頂きます。（USENは対応しません）
移設以降の配送先の変更手続きが必要となりますので、山水ICで受付後、事務センターへUNISと配送先の変更を依頼します。



管轄支店で、お客様の移設情報を受付た場合は、OASIS WEBメール受付一覧から事務センターへ配送先の変更を依頼してください。

UNISの移設処理は、他商材と合わせて管轄支店で処理してください。

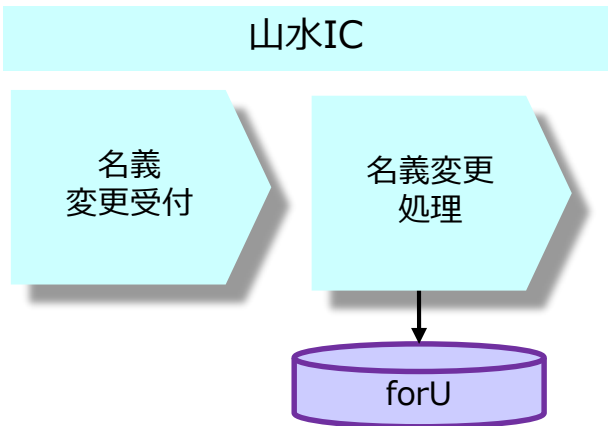
OASISWEBメール受付一覧 - 日本の山水 お客様情報変更

メール送信先： water-jc@usen.co.jp 【CC】担当営業、支店長（依頼部署責任者）
メール件名： 事務C_日本の山水お客様情報変更依頼 UNISコード「XXXXXXXXXX」
添付ファイル： 不要

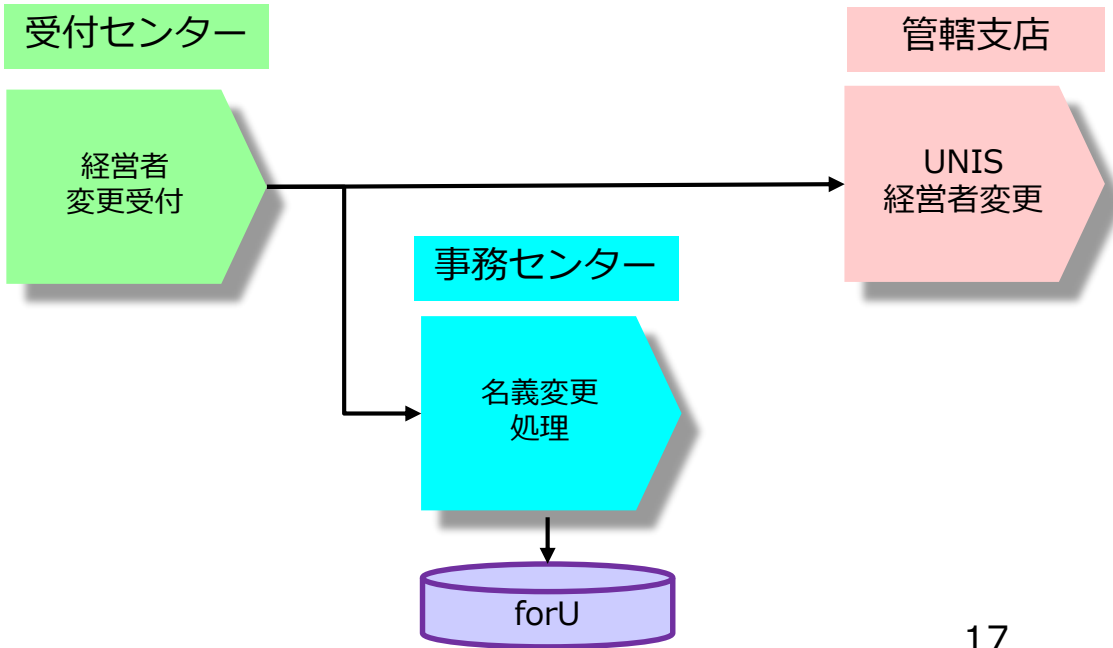
※サテライトセンターからメールするケースでは、【CC】に管轄支店（jmアドレス）を追加してください。

名義（経営者）変更時の対応

日本の山水の名義変更は、山水ICで受付けて変更の手続きを行います。

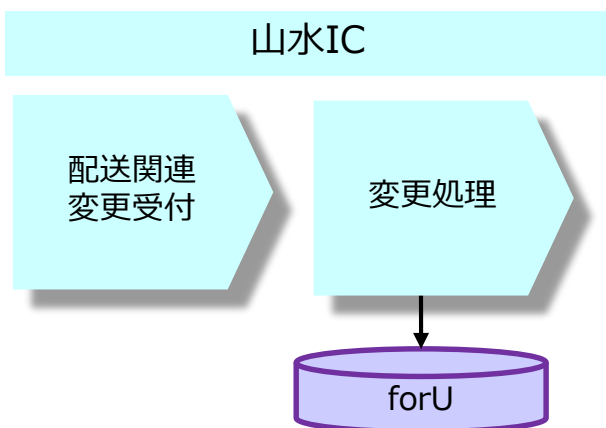


経営者変更を伴う名義変更については、お客様受付センターで受付て、事務センターと管轄支店へそれぞれの依頼が出ます。



その他変更時の対応

日本の山水の「配送先の変更」、「配送日・配送周期の変更」、「配送停止」、「追加注文」は、山水ICで受付けて、各変更処理を行います。UNISの変更が発生しないものは、山水ICで対応します。



管轄支店で、お客様の変更依頼を受付た場合は、OASIS WEBメール受付一覧から事務センターへ依頼してください。

OASISWEBメール受付一覧 - 日本の山水 お客様情報変更

メール送信先： water-jc@usen.co.jp 【CC】担当営業、支店長（依頼部署責任者）
メール件名： 事務C_日本の山水お客様情報変更依頼 UNISコード「XXXXXXXXXX」
添付ファイル： 不要

※サテライトセンターからメールするケースでは、【CC】に管轄支店（jmアドレス）を追加してください。

■ お客様窓口（専用FD）

⇒ 日本の山水インフォメーションセンター TEL : 0120-328-440

■ 商品・契約全般に関するお問合せ

⇒ UBD社 山水IC事務電話⇒03-6738-9760
 UBD代表番号 ⇒03-6634-0840
 MAIL : cs@usen-bd.co.jp

■ UNIS登録に関するお問い合わせ

⇒ 業務推進部 UNISヘルプデスク TEL : 03-6823-7037

顧客

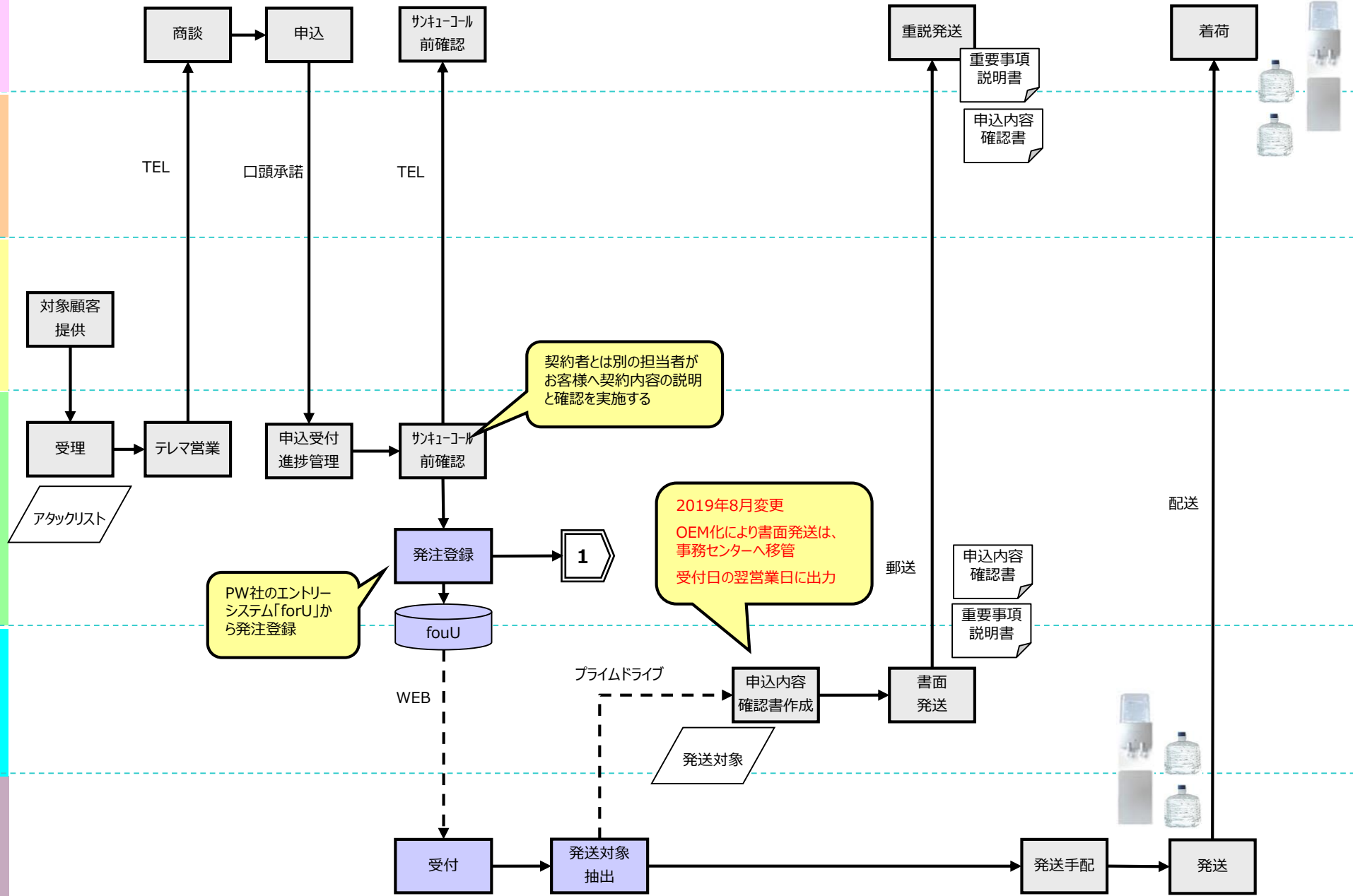
管轄支店

商品企画部

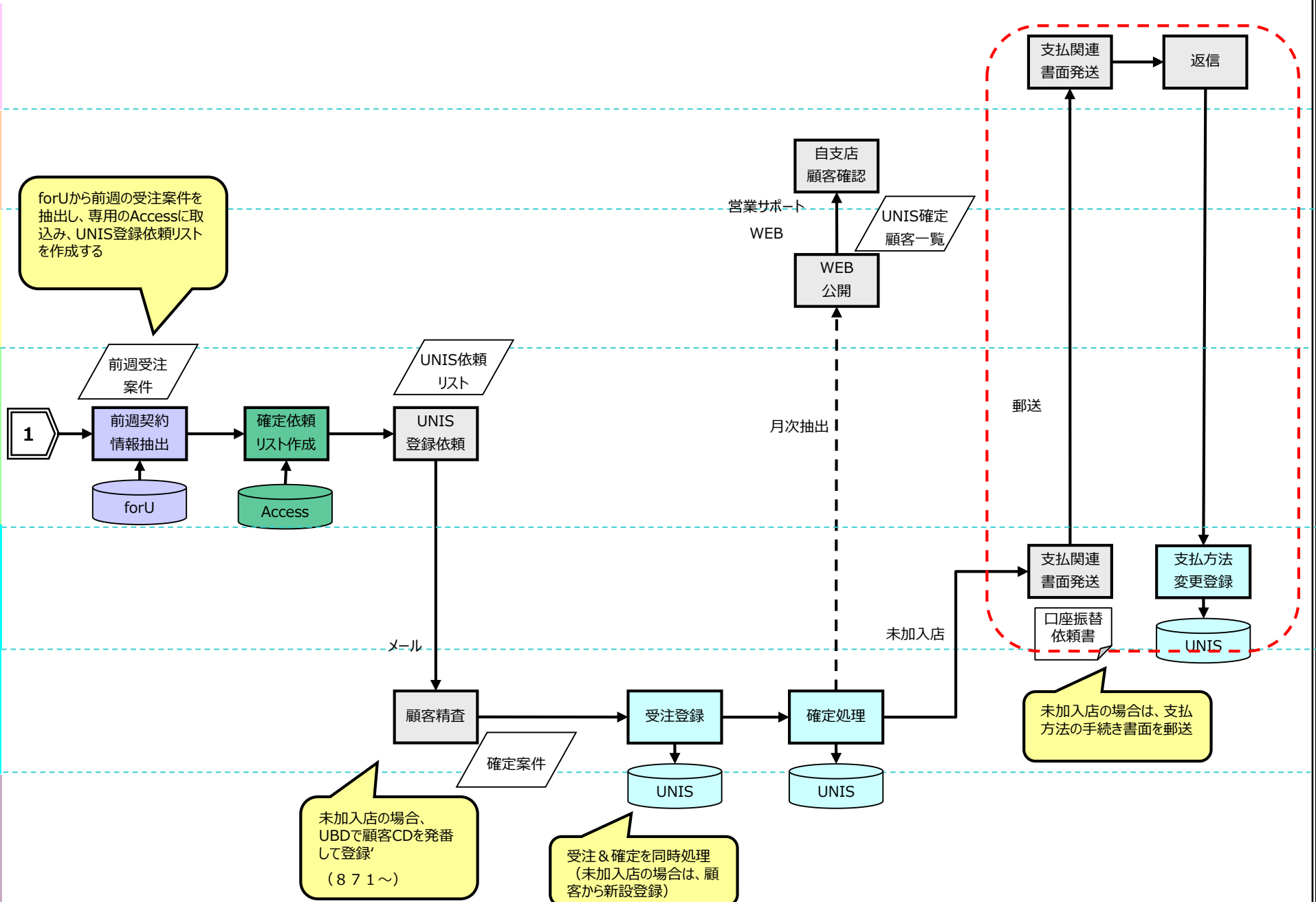
(株)UBD

運用事務センター

プレミアム社



顧客
 管轄支店
 商品企画部
 (株)UBD
 運用G
 事務センター
 開業G
 事務センター
 プレミアム
 ウォーター社



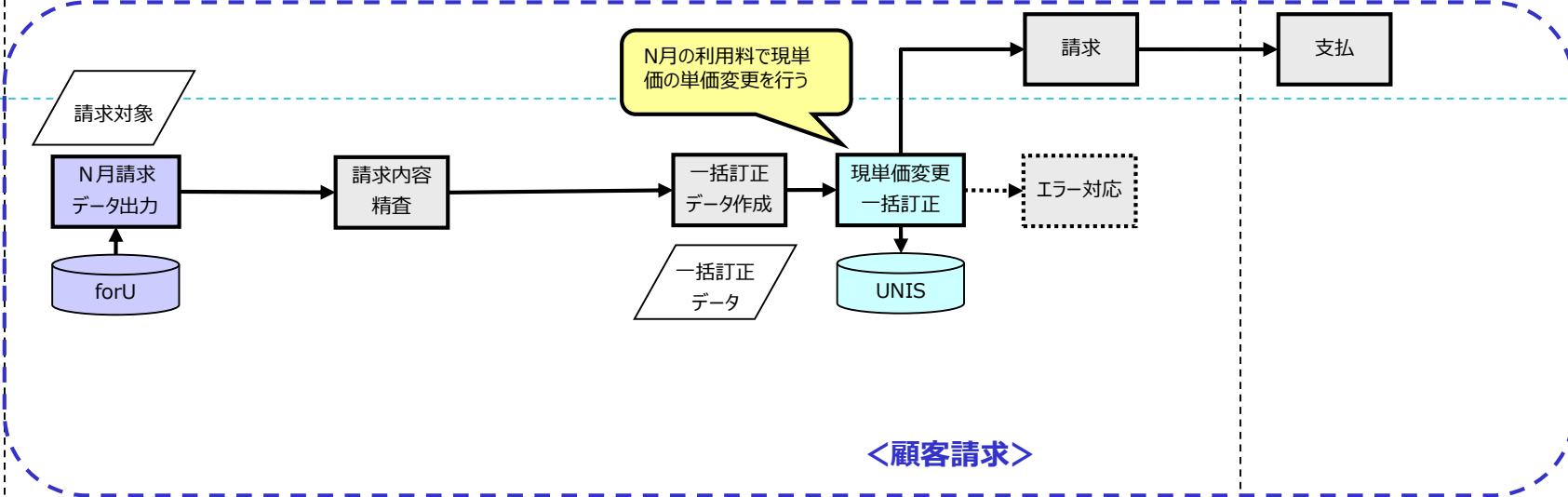
顧客

N月 利用月

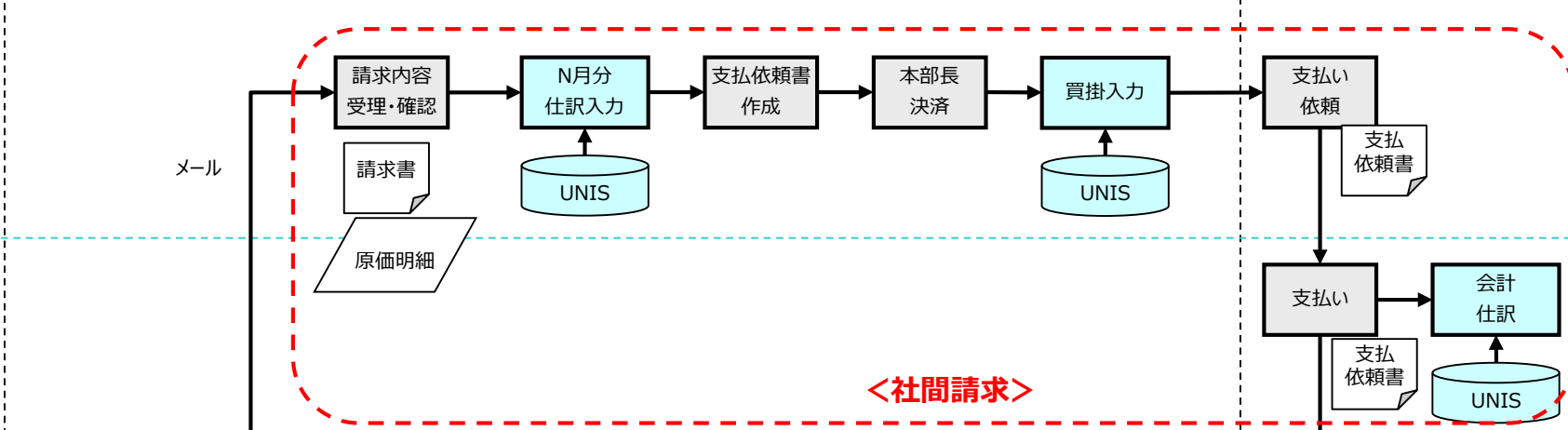
N + 1月

N + 2月

開業支援G

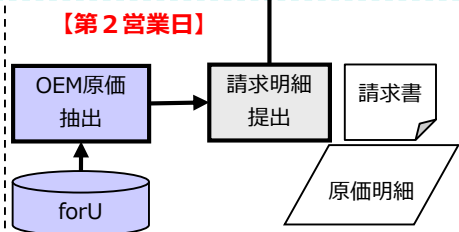


経営企画



経理部

プレミアム社



メール

<社間請求>

【第2営業日】

顧客

山水IC (=UBD)

受付センター

(株)UBD

プレミアム社

初回出荷前 (= UNIS 確定前) の問い合わせはUBDへ顧客対応する為、全てエスカ

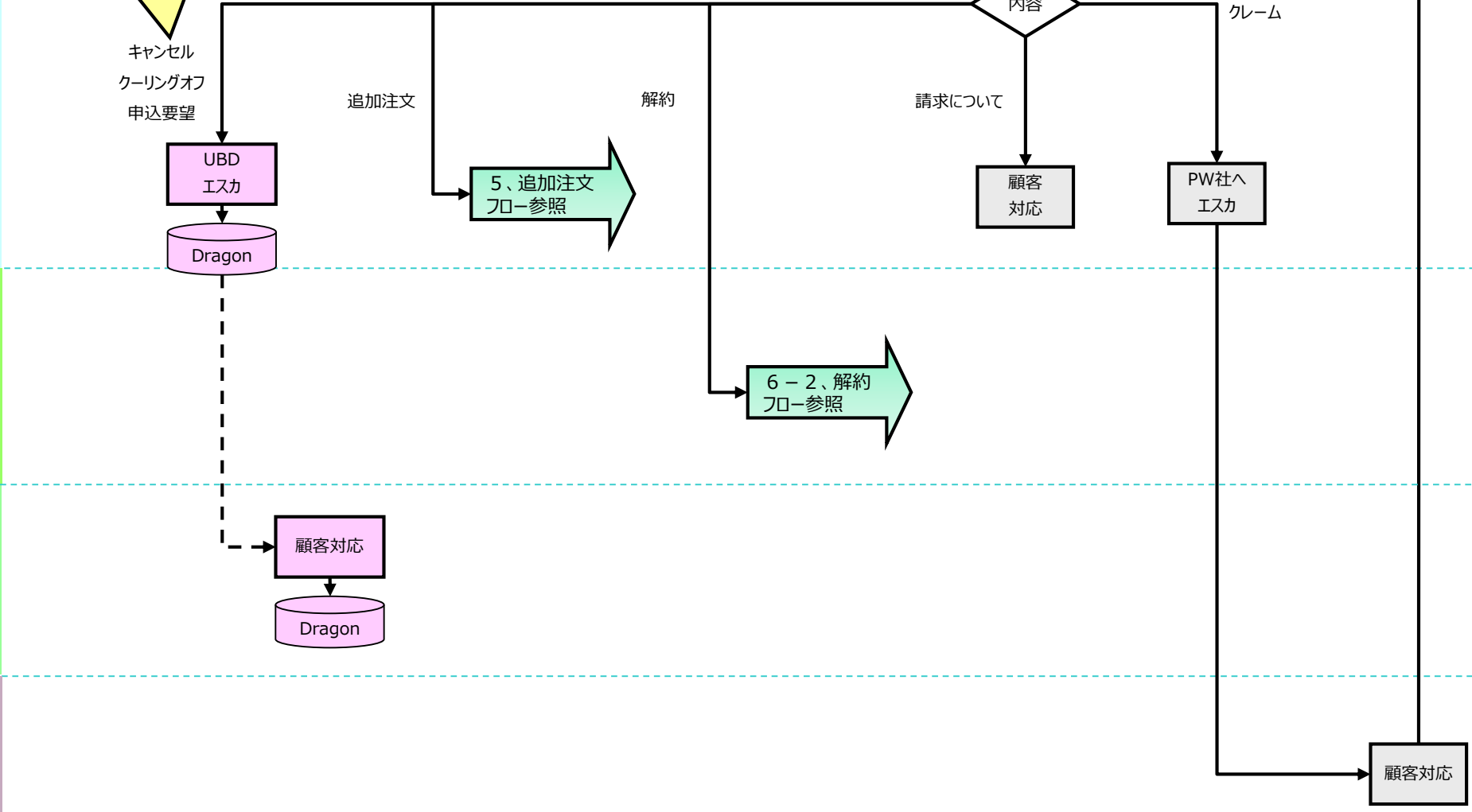
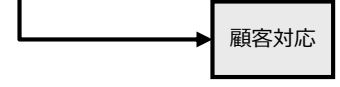
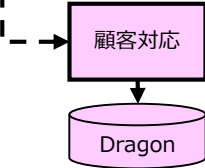
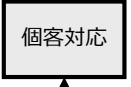
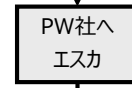
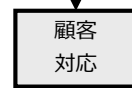
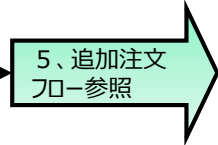
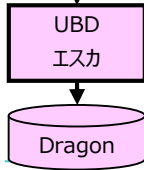
キャンセル
クーリングオフ
申込要望

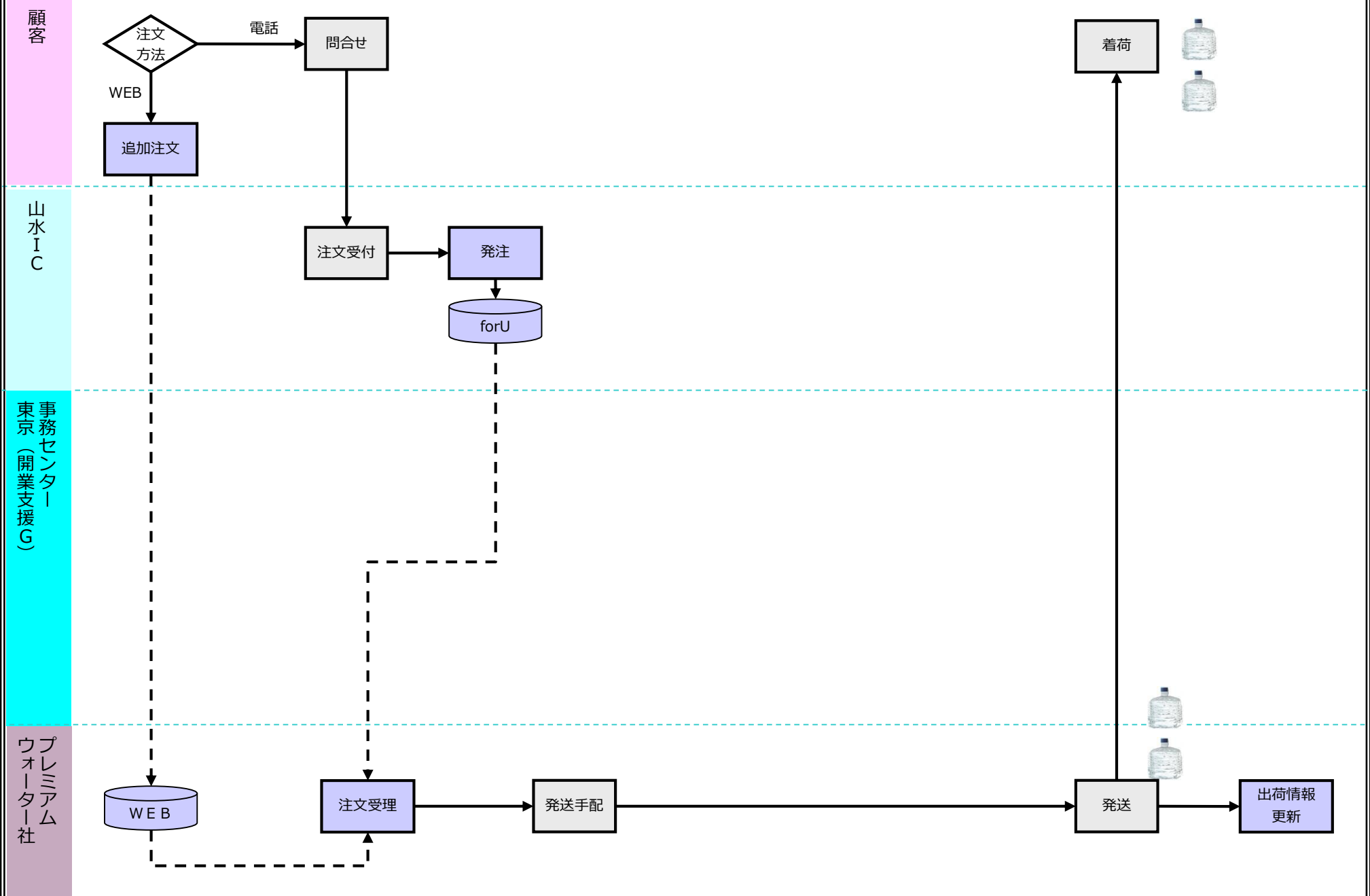
追加注文

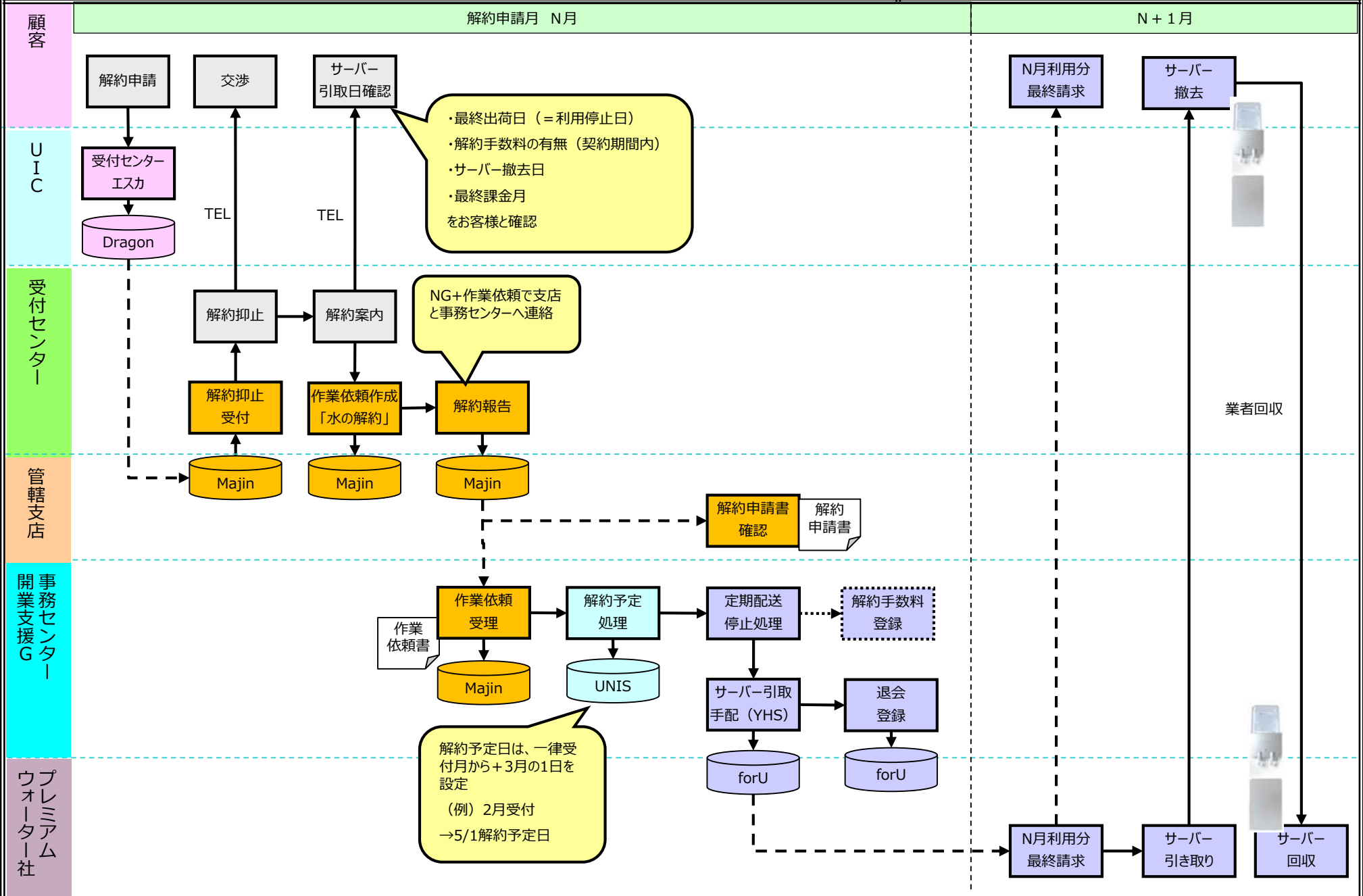
解約

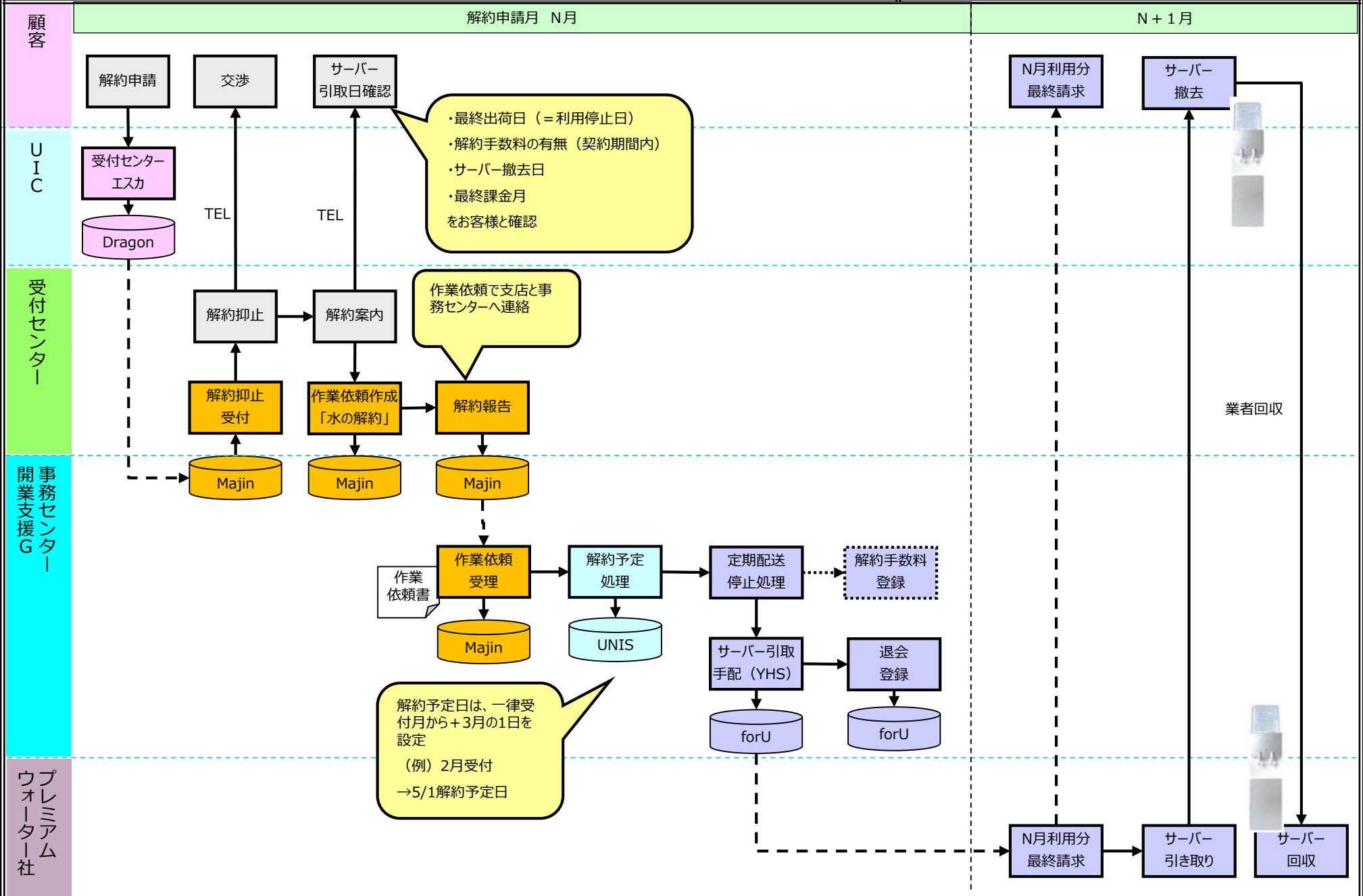
請求について

ウォーターサーバーの故障
クレーム





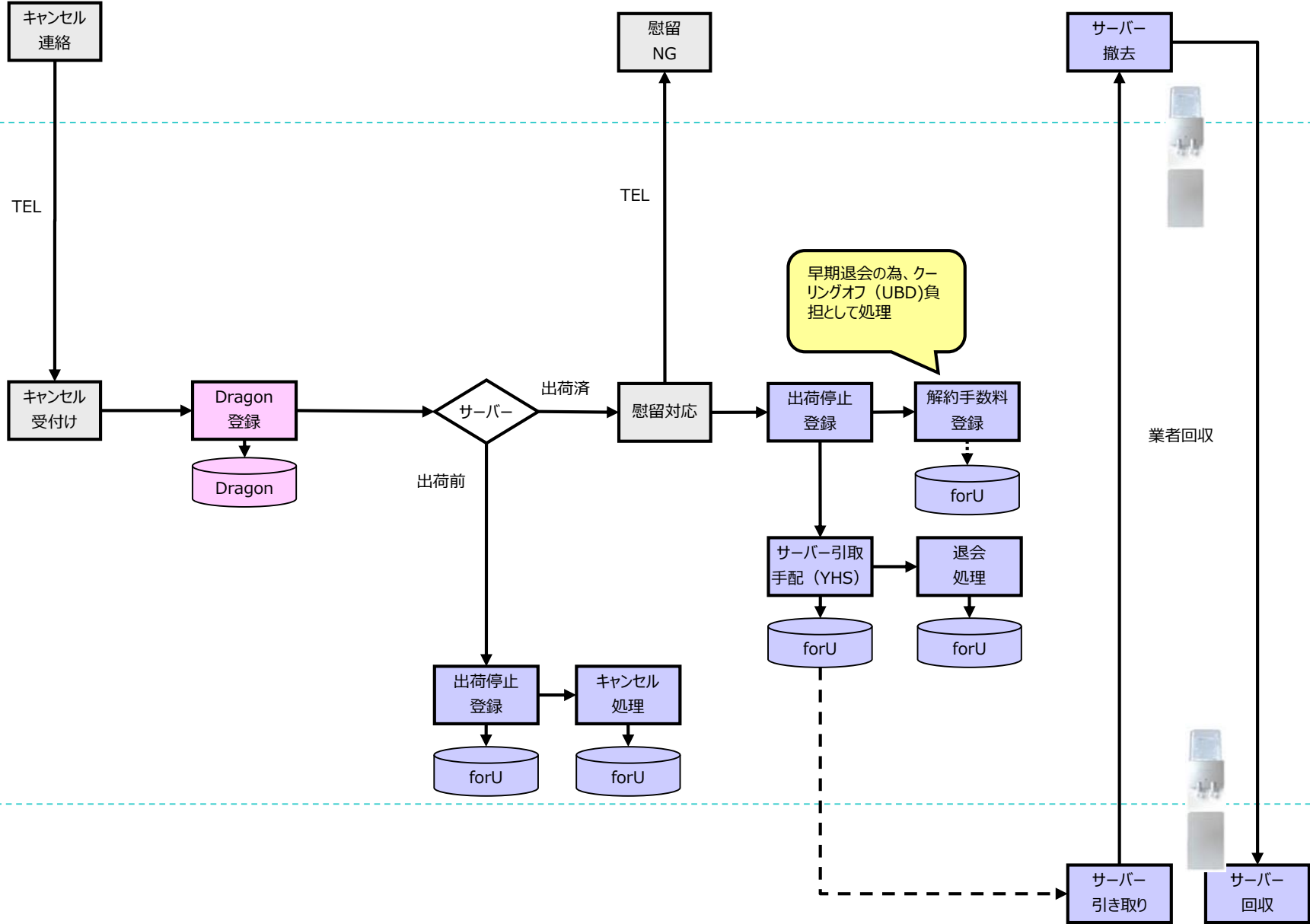




顧客

山水IC (=UBD)

プレミアム
ウオーター社

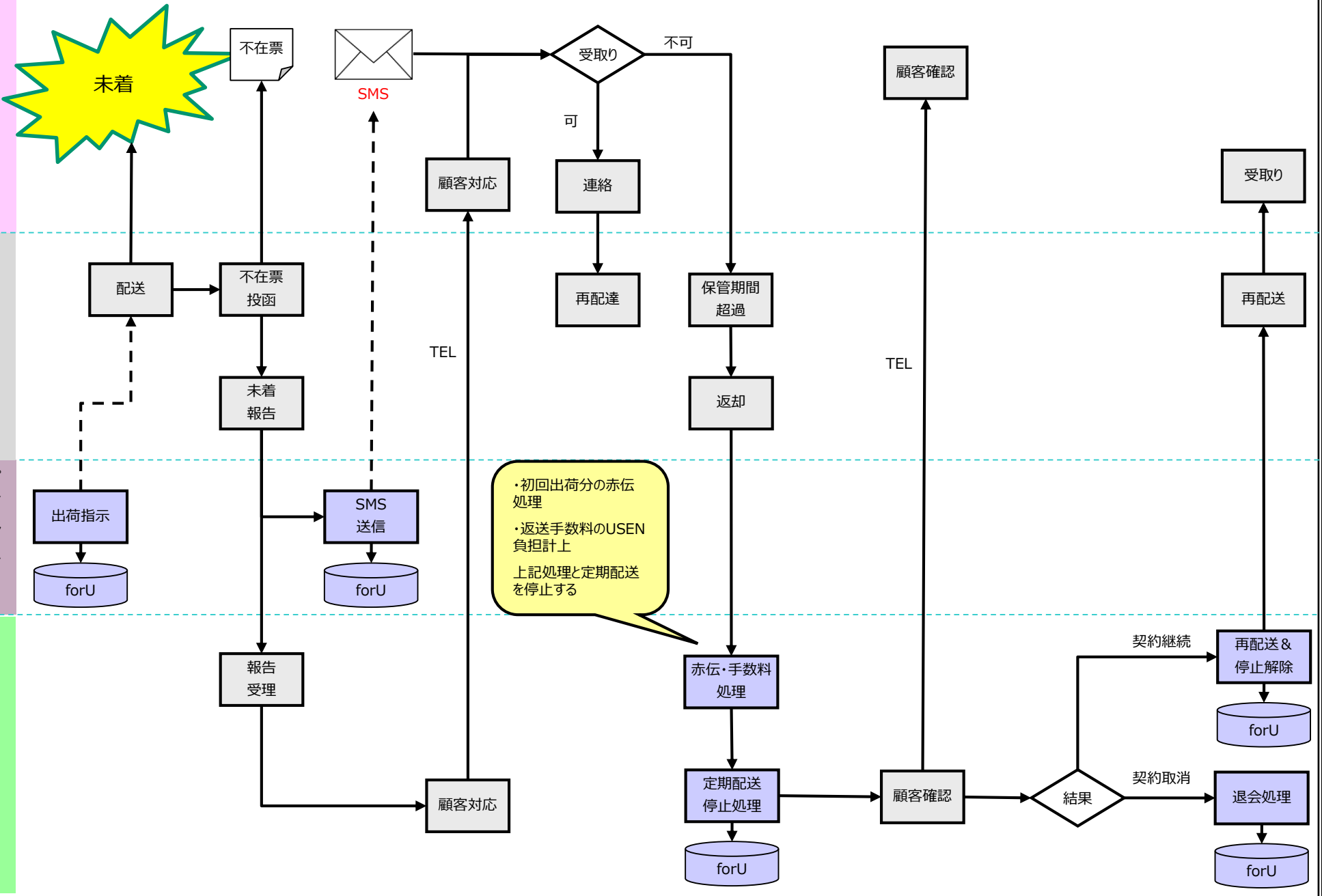


顧客

配送業者

プレミアム
タム社

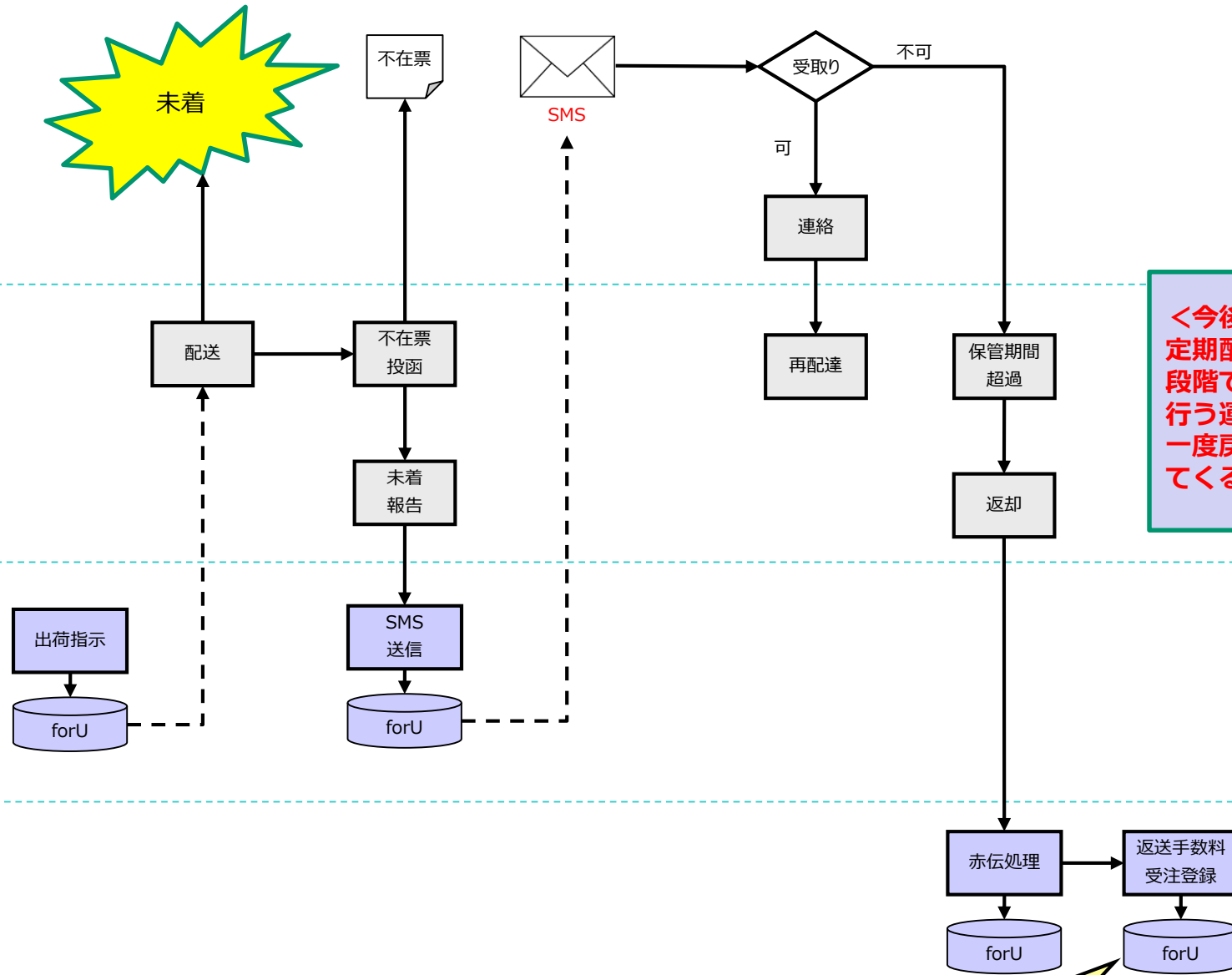
(株)UBD



・初回出荷分の赤伝処理
 ・返送手数料のUSEN負担計上
 上記処理と定期配送を停止する

顧客

配送業者

プレミアム
ウオーター社(株)U
B
D

<今後の検討>
定期配送も佐川から戻ってきた段階で停止して、未着の精査を行う運用を考えるべき。一度戻ってくると継続して戻ってくる可能性がある為。

定期配送の未着は、顧客に起因する為、「返送手数料」は顧客負担として受注登録