

株式会社サンプル企業

業務マニュアル

受注の受け方（営業・生産管理）

作成	AI 活用推進担当
日付	2026-09-29
版	1.2
機密区分	社内限り

目次

1. この文書について

- 1.1 目的
- 1.2 読み手
- 1.3 範囲
- 1.4 範囲に含まないもの
- 1.5 前提と制約
- 1.6 改訂履歴
- 1.7 用語

2. 全体の流れは 7 手。標準は 12 分で終わる

3. 注文書は 2 つの経路で届く

4. 確かめるのは 6 点。1 つでも欠けたら先に進まない

5. 受注台帳への入れ方

- 5.1 開き方
- 5.2 入れる順番
- 5.3 注文書の保存のしかた

6. 図面の確かめ方

- 6.1 新しい図番が来たとき

7. 納期の答え方

8. 迷ったときの決め方（この 5 つは聞かなくてよい）

- 8.1 特急を頼まれたとき
- 8.2 単価が前回と違うとき
- 8.3 数量が普段と大きく違うとき
- 8.4 内示のまま進めてよいか
- 8.5 新しい図番のとき

9. よくある間違い

10. 論点と未決

11. 次にやること

1. この文書について

1.1 目的

入社 1 か月の人が、これを読みながら 1 人で受注を処理できることを目指す。

1.2 読み手

- ・ 営業（新任を含む）
- ・ 生産管理
- ・ 代表・製造部長（判断を仰がれる側）

1.3 範囲

- ・ 注文書を受け取ってから、製造指示を出すまで

1.4 範囲に含まないもの

ここを書かないと、読み手は「書いていないこと=やること」と読みます。

- ・ 見積の作り方 — 別の手順書（見積の出し方 v2.0）
- ・ 出荷と請求 — 別の手順書（出荷と請求 v1.3）

1.5 前提と制約

前提が崩れたら、この文書の結論も崩れます。崩れたら作り直します。

#	前提	崩れたらどうなるか
1	受注台帳.xlsx と 共有フォルダ にアクセスできる	作業そのものがない。入社時に情報管理担当へ申請する
2	2027 年 3 月に受注管理システムが稼働する	本書は Excel を前提に書いている。稼働時に全面的に書き直す

1.6 改訂履歴

版	日付	作成	承認	変更の要旨
1.0	2026-06-12	AI 活用推進担当	製造部長	初版
1.1	2026-08-20	AI 活用推進担当	製造部長	内示の扱いを追加（8.4）
1.2	2026-09-29	AI 活用推進担当	製造部長	特急の受け方を追加（6 章）。8 月の 2 件の納期遅れを受けて

1.7 用語

語	この文書での意味
受注	注文書を受け取り、当社が受けると決めた状態
内示	注文書の前に口頭または予定表で示される数量の見通し
特急	標準納期（14 日）より短い納期を求められる注文
標準納期	受注日から 14 営業日。全工程を通す場合の当社の目安

結論

状況 注文書は FAX とメールで届く。月 280 件。受ける判断は営業がする。

問題 判断に迷うのは 5 つの場面だけである。①特急を受けるか ②単価が違うとき ③図面が新しいとき ④数量が普段と違うとき ⑤内示のまま進めるか。この 5 つで止まると、納期回答が遅れる。

問い どこまで自分で決めて、どこから聞くか。

答え 5 つの場面それぞれに「迷ったらこうする」を書いた（8 章）。そこに書いてあることは、聞かずにそのとおりにしてよい。書いていない場面だけ、製造部長に聞く。

2. 全体の流れは 7 手。標準は 12 分で終わる

図表 1 受注を受けてから製造指示までの手順

手	やること	誰が	目安	詳しく
1	注文書を受け取る	営業	—	3 章
2	中身を確認める (6 点)	営業	3 分	4 章
3	受注台帳に入れる	営業	4 分	5 章
4	注文書を保存する	営業	1 分	5.3
5	図面を確認める	生産管理	2 分	6 章
6	納期を回答する	営業	1 分	7 章
7	工程を割り振る	生産管理	1 分	別の手順書
計	—	—	12 分	—

資料: 当社実測 (2026-09-08~12)

いちばん時間がかかるのは「受注台帳に入れる」で 4 分。標準 12 分の 33% を占める。

3. 注文書は 2 つの経路で届く

図表 2 経路ごとの受け方

経路	どこに届くか	やること	取引先
FAX	事務所の複合機 (受信トレイに PDF)	毎日 9:00 / 13:00 / 16:00 に確認	42 社
メール	chuumon@ (営業 2 名の共有)	受け取ったら 1 時間以内に既読に	100 社

資料: —

FAX が来ているのに気づかないのが、遅れのいちばんの原因。1 日 3 回の確認は、忙しくても飛ばさない。

4. 確かめるのは 6 点。1 つでも欠けたら先に進まない

図表 3 注文書の確認項目

#	見るところ	欠けていたら
1	取引先名と注文番号	先方に確認する (電話)
2	図番	絶対に推測しない。似た図番が多い。必ず先方に確認

#	見るところ	欠けていたら
3	数量	先方に確認する
4	納期	書いていないことがある。確認して書き足す
5	単価	書いていなければ前回の単価を使う。違っていたら 8.2 へ
6	送り先	いつもと違えば、先方に確認する

資料: —

図番だけは推測してはいけない。`MK-2847-03R`と`MK-2847-03`は別物で、材質が違う。2026 年 5 月に、この取り違えで 32 個を作り直した。

5. 受注台帳への入れ方

5.1 開き方

- ・共有フォルダ`営業共有 > 01\_受注 > 受注台帳.xlsx`
- ・誰かが開いていたら、閉じるまで待つ。読み取り専用で開いて入力すると、保存できず**入力が消える**
- ・入れ終わったら**必ず閉じる**。開きっぱなしにすると相手が入れられない

5.2 入れる順番

図表 4 列ごとの入れ方

列	何を入れるか	決まり
A 受注日	今日の日付	`Ctrl + ;`で入る
B 注文番号	注文書のとおり	そのまま。ハイフンも含めて
C 取引先	プルダウンから選ぶ	手で打たない。表記ゆれの原因になる
D 図番	注文書のとおり	大文字・小文字も含めてそのまま
E 品名	D を入れると自動で入る	入らなければ 新規の図番 。5 章へ
F 数量	注文書のとおり	—
G 単価	自動で入る	違っていたら 8.2 へ
H 金額	自動 (F × G)	触らない
I 納期	注文書のとおり	標準納期より短ければ 8.1 へ
J 備考	特記があれば	—

資料: —

5.3 注文書の保存のしかた

共有フォルダ `営業共有 > 02\_注文書 > 2026 年度` に、**この名前**で保存する。

`YYYYMMDD\_取引先名\_注文番号.pdf` 例: `20260929\_A 社\_PO-2026-0412.pdf`

この名前で保存しないと、後で探せなくなる。2023 年の注文書は名前がばらばらで、いま探すのに 1 件 4 分かかっている。

6. 図面の確かめ方

図表 5 図番の状態ごとの動き

状態	どうやって分かるか	やること
前にも作った図番	E 列に品名が自動で入る	共有フォルダの図面を開いて改訂記号を照合する
新しい図番	E 列が空のまま	生産管理に渡す。営業だけで進めない (6.1)
改訂されている	図番の末尾の記号が違う (`-03R` → `-04`)	前の図面で作らない。新しい図面を先方からもらう

資料: —

6.1 新しい図番が来たとき

- ・営業は 受注台帳の J 列に「新規図番」と書いて、生産管理に口頭で伝える
- ・生産管理が 品目マスタに登録する (別の手順書)
- ・登録が終わるまで納期を回答しない。工程が決まらないので、日数が出せない
- ・登録は通常 当日中。急ぐときは製造部長に相談する

7. 納期の答え方

図表 6 納期の目安

工程数	標準納期	例
3 工程 (旋盤・検査・梱包)	8 営業日	カラー類
4 工程 (+フライス)	11 営業日	ブッシュ類

工程数	標準納期	例
5 工程（＋研磨）	14 営業日	シャフト類
6 工程（＋熱処理・外注）	21 営業日	熱処理は出してから戻るまで 7 日かかる

資料: 当社実績（2026 年 4～9 月の平均）

上の日数は「いま空いていれば」の数字である。込み合っているときは生産管理に確認する。確認せずに答えて、後から延ばすのがいちばん信用を失う。

8. 迷ったときの決め方（この 5 つは聞かなくてよい）

ここに書いてあることは、そのとおりにしてよい。書いていない場面だけ、製造部長に聞く。

8.1 特急を頼まれたとき

図表 7 特急の受け方

標準納期に対して	どうするか	誰が決めるか
▲1～2 日	受けてよい。台帳の J 列に「特急」と書く	営業（自分で）
▲3～5 日	生産管理に確認してから受ける	生産管理
▲6 日以上	その場で受けない。「確認してご連絡します」と答え、製造部長に相談	製造部長
熱処理を含む工程で ▲3 日以上	外注の都合があるため必ず確認	生産管理

資料: —

2026 年 8 月に、▲7 日の特急を営業がその場で受けて 2 件遅れた。この表はその後に作ったものである。

8.2 単価が前回と違うとき

図表 8 単価の違いの扱い

違い	どうするか
先方の注文書の方が高い	そのまま受ける。J 列に「単価相違（先方高）」と書く
▲3% 以内で安い	そのまま受ける。J 列に記録し、月末に代表へまとめて報告
▲3% を超えて安い	受けない。先方に確認する。単価表の更新漏れか、別品目との取り違えのことが多い

資料: —

8.3 数量が普段と大きく違うとき

図表 9 数量の扱い

いつもの 3 倍まで	受けてよい。納期は 6 章の表に +2 日
3 倍を超える	材料の手配が要る。生産管理に確認してから回答
いつもの 1/3 未満（月 10 個未満）	受けてよい。ただし J 列に「小ロット」と書く。単価の見直し対象になる

資料: —

8.4 内示のまま進めてよいか

図表 10 内示の扱い

内示の中身	どこまで進めてよいか
数量と時期が示されている	材料の手配まで進めてよい。台帳には「内示」として入れる（J 列）
数量だけで時期が未定	材料を手配しない。台帳に記録だけする
口頭のみで文書が無い	記録はする。進めるかは製造部長が決める

資料: —

内示で材料を手配して、注文が来なかったことが 2025 年に 1 件あった（68 万円）。時期が決まっていない内示では手配しない、というのはそのときの決めごとである。

8.5 新しい図番のとき

6.1 のとおり。登録が終わるまで納期を回答しない。

9. よくある間違い

図表 11 実際にあった間違いと、防ぎ方

いつ	何が起きたか	防ぎ方
2026/05	図番を ` -03R ` と ` -03 ` で取り違い、32 個を作り直し	4 章 #2。推測しない
2026/08	▲7 日の特急をその場で受け、2 件が納期遅れ	8.1 の表
2026/03	受注台帳を読み取り専用で開いて入力し、1 日ぶんが消えた	5.1。開いている人がいたら待つ
2025/11	内示で材料を手配したが注文が来ず、68 万円が残った	8.4
2025/07	注文書のファイル名がばらばらで、後から探せなくなった	4.4 の命名

資料: 当社の手直し記録

10. 論点と未決

決まっていないことを、決まっていないと書きます。埋めてから出すと、決めた人が誰もいないまま進みます。

#	論点	選択肢	決める人	期限
1	受注管理システムの稼働後、本書をどうするか	全面的に書き直す。画面の操作手順に変わる	製造部長	2027-02
2	小ロット品の単価の見直し基準	月 10 個未満を +15% とする案（経営改善計画 1-③）。まだ決まっていない	代表	2026-12

11. 次にやること

#	やること	誰が	いつまでに
1	新任の営業に本書を渡し、1 週間後に分からなかった箇所を聞く	製造部長	入社時
2	手直しが出たら、9 章に足す	AI 活用推進担当	都度
3	半年に 1 回、実態と合っているかを確かめる	製造部長	2027-03