株式会社サンプル企業

社内限り　|　2026-11-16

業務マニュアル

受注の受け方（営業・生産管理）

この書類の結論

5 つの場面それぞれに「迷ったらこうする」を書いた（7 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。

作成	AI 活用担当
日付	2026-11-16
版	1.3
機密区分	社内限り

目次

1. この文書について 3
1.1 目的 3
1.2 読み手 3
1.3 範囲 3
1.4 範囲に含まないもの 3
1.5 前提と制約 3
1.6 改訂履歴 4
1.7 用語 4
2. 全体の流れは 7 手。標準は 12 分で終わる 5
3. 注文書の届き方と、確かめる 6 点 5
4. 受注台帳への入れ方 6
5. 図面の確かめ方 7
6. 納期の答え方 7
7. 迷ったときの決め方（この 5 つは聞かなくてよい） 7
7.1 特急を頼まれたとき 8
7.2 単価が前回と違うとき 8
7.3 数量が普段と大きく違うとき 8
7.4 内示のまま進めてよいか 9
7.5 新しい図番のとき 9
8. よくある間違い 10
9. 記録の保存 10
10. 様式とチェックリスト 11
11. 論点と未決 12
12. 次にやること 12

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	作業そのものができない。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 活用担当	製造部長	初版
1.1	2026-08-20	AI 活用担当	製造部長	内示の扱いを追加（7.4）
1.2	2026-09-29	AI 活用担当	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**
1.3	2026-11-16	AI 活用担当	製造部長	記録の保存（電子取引のデータを含む）と、様式 3 点（確認チェックリスト・回答の文例・例外の記録）を足した

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（7 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	中身を確かめる（6 点）	営業	3 分	3 章
3	受注台帳に入れる	営業	4 分	4 章
4	注文書を保存する	営業	1 分	9 章
5	図面を確かめる	生産管理	2 分	5 章
6	納期を回答する	営業	1 分	6 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.　注文書の届き方と、確かめる 6 点

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。

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**
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 7.2 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。

4.　受注台帳への入れ方

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

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 7.2 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 7.1 へ**
J 備考	特記があれば	—

資料: —

5.　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（下の「新しい図番が来たとき」）
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: —

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

6.　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
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。**

7.　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。

7.1　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。

7.2　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: —

7.3　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: —

7.4　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。

7.5　新しい図番のとき

5 章の「新しい図番が来たとき」のとおり。登録が終わるまで納期を回答しない。

ここに書いていない場面

図表 11　聞く先と、先方の待たせ方

場面	聞く先（順に）	先方への連絡
上の 5 つに当てはまらない	製造部長 → 不在なら生産管理 → 代表	「本日 16 時までにお返事します」と先に伝える
30 分たっても答えが出ない	製造部長に電話（外出中でも）	答えが出る時刻を、もう一度伝える
夕方 16 時より後に届いた注文	翌朝の 9:00 に製造部長と決める	「明朝 10 時までにお返事します」

資料: 当社の決めごと（製造部長と合意・2026-11）

書いていない場面で決めたことは、様式 C（例外の記録）に残し、半年に 1 回本書に足す。

8.　よくある間違い

図表 12　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` で取り違え、32 個を作り直し**	3 章の #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	7.1 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	4 章の開き方。**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	7.4
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	9 章の名前の付け方

資料: 当社の手直し記録

9.　記録の保存

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。**日付・取引先・注文番号で探せることは、電子取引のデータを保存するときの決まりでもある。

図表 13　何を、どこに、いつまで残すか

記録	残し方	期間	根拠
FAX で届いた注文書	複合機が受けて印刷した紙を正本にし、受注日の順に綴じる（営業の書棚）	7 年	法人税法施行規則 第 59 条第 1 項第 3 号（相手方から受け取った注文書）
メールで届いた注文書（PDF）	**PDF のまま上の名前で保存する。**印刷した紙だけを残すのは不可	7 年	電子帳簿保存法 第 7 条（電子取引の取引情報の保存）
納期を回答したメール	共有アドレスの送信済みに残す（消さない）	7 年	同上
受注台帳	共有フォルダ。月末に複製をとる	7 年	取引の記録として

資料: 法人税法施行規則・電子帳簿保存法（e-Gov 法令検索で確認・2026-11-17）

欠損金が出た事業年度の書類は 10 年（法人税法施行規則 第 26 条の 3）。電子取引のデータの残し方（改ざんを防ぐ方法・検索の方法）の最終判断は、顧問の税理士に確かめる（電子取引の棚卸しと同じ扱い）。

10.　様式とチェックリスト

様式 A は印刷して机に置く。様式 B・C は共有フォルダ `営業共有 > 00_様式` に置く。

図表 14　様式 A　受注の確認チェックリスト（1 件ごと）

#	確かめること	欠けていたら	済
1	取引先名と注文番号	先方に電話で確かめる	☐
2	**図番（推測しない）**	**必ず先方に確かめる**	☐
3	数量（普段と大きく違わないか）	7 章の数量の表	☐
4	納期（標準納期より短くないか）	7.1 の表	☐
5	単価（前回と同じか）	7.2 の表	☐
6	送り先	いつもと違えば先方に確かめる	☐
7	受注台帳に入れて、閉じた	—	☐
8	注文書を決まった名前で保存した	9 章	☐
9	図面の状態を確かめた（新しい図番は生産管理へ）	5 章	☐
10	納期を 30 分以内に答えた	答えられないときは回答の時刻を伝える	☐

資料: 本書の手順から作成

図表 15　様式 B　納期回答のメールの文例

欄	文例
件名	【納期のご回答】注文番号 PO-2026-0412（図番 MK-2847-03）
本文	いつもお世話になっております。株式会社サンプル企業の（氏名）です。ご注文ありがとうございます。上記のご注文について、出荷日を 2026 年 12 月 4 日（金）とご回答いたします。数量 30 個・単価は前回と同じです。変更がございましたらお知らせください。
送る前に	宛先・図番・数量・出荷日を、注文書と 1 つずつ見比べる（誤送信と取り違えを防ぐ）

資料: 当社作成

図表 16　様式 C　例外の記録（書いていない場面・特急・単価違い）

日付	取引先・注文番号	何が例外か	誰が決めたか	結果
2026-11-05	B 社・PO-2026-0398	納期が標準より 4 日短い	生産管理（7.1 の表の▲3〜5 日）	受けた。期日どおり出荷

資料: 当社作成。保管 1 年（半年ごとに見直して本書に足す）

11. 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

12. 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、8 章に足す	AI 活用担当	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