

受注変更・キャンセル対応 手順書

△ これは架空の企業を題材にした見本です。
「マルヨシ食品株式会社」、販売管理システムの画面名・ボタン名・エラーコード、人物名はすべて実在しません。納品物の体裁と粒度をお見せするために作成したものです。
本書は、メニュー B（手順書・FAQ 作成 + 更新運用ルール）で納品する成果物のサンプルです。

1. この手順書について

項目	内容
対象業務	受注登録後の数量変更・納期変更・キャンセルの反映（業務棚卸しシート No.9）
対象者	受注担当者。入社当日の方がこの通りに操作して完了できることを目標にしています
必要なもの	販売管理システムのログイン ID、Z ドライブの権限、社内チャット「倉庫連絡」への参加
扱わないこと	新規の受注入力（No.6 の手順書）、返品・返金（経理の手順書）
置き場所	Z:\営業事務\手順書\受注変更対応_手順書.docx / 紙は受注担当席の白いファイル 2 冊目
最終更新日	2026 年 4 月 6 日（更新担当：営業事務 田中）

全体の流れ

1. 変更の内容を聞き取る
2. その受注が出荷済みかどうかを調べる ← ここで進み方が変わります
3. 販売管理システムを直す
4. Excel の受注一覧を直す
5. 倉庫へ伝える

この順番は変えないでください。Excel を先に直すと、システムと Excel の数字が食い違う時間ができます。その間に別の人が受注一覧を見て、古い数字で出荷指示を出してしまう事故が実際に起きています。

2. 手順

ステップ 1 変更の内容を聞き取る（2～5 分）

受注担当席の「受注変更メモ」（A5・黄色い用紙）を 1 枚取り、次の 6 項目を埋めながら聞きます。空欄のまま次へ進まないでください。

受注番号（8 桁）／得意先名／変更する品番と品名／変更の内容（数量を何個から何個へ・納期を何日から何日へ・全部取り消し）／連絡してきた方のお名前／受けた日付と時刻

相手が受注番号を知らない場合（ほとんどがこれです）は、番号を聞き出そうとせず「ご注文日と品名、数量」を伺ってください。ステップ2でその3つから検索できます。

つまずきやすいところ

- ・「あの注文、全部キャンセルで」と言われたら、**伝票ごと全部なのか、その中の1品目だけなのかを必ず聞き返してください**。1枚の伝票に複数の品目が入っていることがあり、聞き違えると別の商品まで止まります。「3品のうち〇〇だけ取り消し、でよろしいですか」と品名を口に出して確認します。
- ・納期を早める依頼に、この場で「できます」と答えないでください。「確認して30分以内に折り返します」で構いません。

ステップ2 出荷済みかどうかを調べる（1～2分）

ここが分かれ道です。出荷が済んだ注文を、この手順で直してはいけません。

1. 販売管理システムのメインメニューを開きます。左に「1 受注」「2 出荷」「3 売上」「4 マスタ」が縦に並んだ画面です。
2. 「1 受注」→「1-1 受注照会」をクリック。
3. 画面上段の「受注 No」欄に受注番号8桁を入力して Enter。

番号が分からないときは、受注 No 欄を空のまま「得意先」欄に取引先コード6桁、「受注日」欄に注文日を入れて Enter を押すと、その日の注文が一覧で出ます。取引先コードは、得意先欄にカーソルを置いて F4 キーを押すと社名の一部（例：「東洋」）から探せます。

1. 画面中央の「**進捗**」欄を見ます。次の3つのどれかが入っています。

進捗欄	意味	このあと
受	登録しただけ。倉庫は動いていない	ステップ3へ。そのまま直せます
指	出荷指示済み、まだ商品は出ていない	先にステップ5の倉庫連絡をしてから ステップ3へ。逆だと倉庫が古い指示書で荷造りを終えてしまいます
出	出荷済み	手を止めてください 。自分で直さず、受注変更メモを持って営業事務課長へ。返品扱いになります

つまずきやすいところ

- ・進捗欄が空白、または「該当データがありません」と出るときは、受注番号が違っています。受注番号は8桁で先頭2桁が年度です（2026年度なら「26」）。相手が読み上げた番号が6桁だったときは年度が抜けているだけのことが多いので、「26」を足して検索し直してください。
- ・「指」でなおかつ本日出荷分のときは、この時点ですぐ倉庫へ電話（内線42）します。チャットでは間に合いません。

ステップ3 販売管理システムを直す（3～6分）

1. F12 キーでメインメニューへ戻ります。
2. 「1 受注」→「1-2 受注伝票訂正」をクリック。
3. 「受注 No」欄に受注番号8桁を入力して Enter。伝票の中身が表示されます。

4. 画面下半分の明細行から、変更する品番の行を探します。**その行の「数量」欄をクリックし、BackSpace キーで今の数字を全部消してから**新しい数量を入力します。消さずに打つと「30」の後ろに「20」が付いて「3020」になり、そのまま登録された事故があります。登録前に数量欄をもう一度見てください。納期を変える場合は同じ行の「納期」欄を 8 桁（20260415 の形式）で上書きします。
5. 画面いちばん下の「備考」欄に、次の形式で 1 行足します。すでに文字が入っていれば消さずに改行して追記します。

2026/04/06 数量変更 30→20 東洋フーズ 山口様より 田中

順番は「日付／変更の種類／変更前→変更後／依頼者／自分の名前」です。この 5 つがそろっていれば、あとから誰でも経緯を追えます。「変更あり」「訂正済」とだけ書くと、確認の電話をかけ直すことになります。

- 画面右下の「登録」ボタンをクリック（F9 キーでも同じです）。
- 画面上部に緑色で「更新しました」と出れば完了です。受注変更メモの右上に完了時刻を書きます。

キャンセルの場合、数量を 0 にする方法は使わないでください。0 の伝票が集計に残り、月末の照合で件数が合わなくなります。「1-2 受注伝票訂正」ではなく「**1-3 受注取消**」を開き、受注番号を入れて Enter、内容を確認して「取消実行」→「はい」。進捗欄が「消」に変われば完了です。

エラーが出たとき

画面の表示	原因	どうするか
E-114 出荷済伝票は訂正できません	ステップ 2 の進捗が「出」だった。見落としです	直そうとせず営業事務課長へ
W-022 在庫引当数を超えています	数量を増やす変更で在庫が足りない	登録せず倉庫（内線 42）へ確認。取れなければ得意先へ折り返し
E-031 得意先コードが登録されていません	マスタに無いコードが入っている。多くは打ち間違い	得意先欄で F4 を押し、社名から正しいコードを選び直す
何も出ずに前の画面へ戻った	F9 ではなく Esc を押しています。保存されていません	もう一度 3 から。やり直せば大丈夫です

ステップ 4 Excel の受注一覧を直す（2～3 分）

- `Z:\営業事務\受注管理\受注一覧_2026.xlsx` を開きます。
- 画面下のシート見出しから、**その受注の受注月**のシートを選びます（4 月の注文なら「04 月」）。変更した日の月ではありません。
- Ctrl+F で受注番号 8 桁を検索し、該当行へ移動します。
- G 列（数量）または H 列（納期）を、システムに入れたのと同じ内容に書き換えます。
- J 列（備考）に、ステップ 3 の備考と同じ 1 行を貼り付けます。
- Ctrl+S で上書き保存。

キャンセルでも**行を削除しないでください**。K 列「区分」に「取消」と入れ、G 列の数量は残します。行ごと消すと、月末の照合で 1 件どこへ消えたのかを追えなくなります。

つまずきやすいところ

- 「読み取り専用」と出たら誰かが開いています。画面上部にその人の名前が出るので「受注一覧を 1 分だけ閉じてもらえますか」と声をかけてください。読み取り専用のまま「名前を付けて保存」をすると、どれが最新か分からなくなります。**コピーは作らないでください**。

- ・システムを直して Excel を忘れる、が最も多い抜けです。受注変更メモはステップ 5 まで終わってから捨ててください。手元にメモが残っている = まだ終わっていない、という合図にします。

ステップ 5 倉庫へ伝える（1～2 分）

社内チャットの「倉庫連絡」チャンネルに次の型で投稿します。この型は `Z:\営業事務\手順書\定型文.txt` に入っているのでコピーして使ってください。

【受注変更】

受注 No：26041233
得意先：東洋フーズ株式会社
品番・品名：4512-08 業務用しょうゆ 18L
変更内容：数量 30 → 20
出荷予定日：4 月 10 日
連絡者：田中

当日出荷分と翌日出荷分は、チャットだけで終わらせないでください。 投稿したうえで倉庫（内線 42）へ電話し、「チャットに受注変更を入れました。26041233 です」と口頭でも伝えます。倉庫は日中ずっとパソコンの前にいるわけではありません。

倉庫が確認すると投稿に「確認」のスタンプが付きます。**30 分経っても付かない場合は電話してください。** 付いた時点で完了です。受注変更メモを捨ててかまいません。

迷ったときに聞く相手

判断が要る場面は手順書では決めきれません。聞くことは手戻りではなく、手順の一部です。

こういうとき	誰に	手段
進捗が「出」（出荷済み）だった	営業事務課長	受注変更メモを持って直接
在庫が足りない（W-022 が出た）	倉庫 佐藤	内線 42
値引き・単価の変更を含む依頼	担当営業（不在なら営業課長）	電話。 自分の判断で単価欄を触らないでください
納期の前倒しを頼まれた	倉庫 佐藤（可否）→ 担当営業（回答）	内線 42
手順書のとおりに画面が動かない	更新担当（田中）	チャットのダイレクトメッセージ

3. よくある質問

Q1 備考欄の書き方が人によって違うようです。どれが正しいですか。

2026 年 4 月から、ステップ 3 の 5 点（日付／変更の種類／変更前→変更後／依頼者／自分の名前）に統一しました。以前は略号で書く方、正式名称で書く方、書かない方が混在していましたが、あとから経緯を追えるかどうかで判断してこの形にしています。過去の伝票を書き直す必要はありません。

Q2 システムと Excel の受注一覧、どちらが正しいのですか。急ぐときに Excel を先に直しては。

システムが正です。 Excel は担当者どうしが状況を見るための控えなので、2 つが食い違っていたらシステムの数字を信じて Excel を直してください（食い違いを見つけたら更新担当にも一言伝えてください。手順のどこかに抜けがあるという合図です）。順番を入れ替えるのも避けてください。Excel が先だとシステムは古い数字のままで、その間に別の担当者が出荷指示書を出すと古い数量で倉庫が動きます。

Q3 得意先への確認は、電話とメールのどちらですか。

当日・翌日出荷分は電話、それ以降はメールに決めています。電話の場合も、内容を備考欄に残せば記録になります。以前は担当者ごとに電話優先・メール優先が分かれており、急ぎの案件でメールが読まれず出荷が止まった例があったため、出荷日で線を引きました。

Q4 手順書に書いてある画面と、実際の画面が違います。

システムの更新で画面が変わることがあります。自己判断で進めず、更新担当（田中）へチャットでご連絡ください。違っていた箇所を教えていただければ、原則3営業日以内に直します。「自分の勘違いかもしれない」と思っても連絡してください。他の人も同じところで止まっている可能性があります。

4. 更新運用ルール

手順書は、作った時点から古くなっていきます。問い合わせが来るたびに直して最新に保つ運用を、あらかじめ決めておきます。

誰が直すか

更新担当は営業事務の田中、代行は新人担当者。内容の可否を決める必要があるときだけ営業事務課長が承認します。担当を1名に固定するのは、複数人が同時に直すとどれが最新か分からなくなるためです。

いつ直すか

次の3つのきっかけで直します。定期的な見直しは行いません。形だけの作業になり、続かないためです。

- 1. 誰かが手順を質問してきたとき。質問された内容は、書いていないか、書いてあっても伝わっていない箇所です。答えたその日のうちに該当箇所を直すか、FAQに1問足します。
- 2. システムの画面・ボタン・エラー表示が変わったとき。連絡を受けてから3営業日以内。
- 3. 手順どおりにやってミスが起きたとき。手順書のほうに原因があります。当日か翌営業日に、どこで分かれ道を間違えたのかを本人と一緒に確認して直します。ミスをした人を責めない、手順書を直す、という扱いにします。

どうやって直すか

更新担当が Z:\営業事務\手順書\受注変更対応_手順書.docx を直接開いて修正します（別ファイルは作らないでください）。文書末尾の「改訂履歴」に1行足し、保存したら「営業事務」チャンネルに一言投稿します。紙の版は差し替え
たうえで、古い紙を必ず回収して捨てます。古い紙が残っていることが食い違いの元になります。

日付	直した箇所	直した理由	担当
2026/04/06	ステップ3 エラー E-031 を追加	新人担当者から質問があったため	田中

操作の順番や画面名が変わっただけなら、更新担当の判断で直してかまいません。「どちらでもよい」ことを片方に決めるとき（Q3のような統一）は、課長の承認を取ってから直します。迷ったら直す方を選んでください。書きすぎて困ることより、書いていなくて聞かれることのほうが多いです。

3ヶ月後の見直し

3ヶ月の時点で更新担当が改訂履歴を見ます。改訂が1件も無ければ読まれていない可能性があるため、担当者に直接使っているかを聞いてください。同じ箇所への質問が3回以上来ていれば、文章を足すのではなくその箇所の書き方そのものを変えてください。3回聞かれた説明は、伝わっていないということです。

この見本について

- ・実際の納品は **Word（.docx）と PDF の両方**でお渡しします。本書は A4 で 6 ページ相当です。
- ・納品物には各ステップに**システム画面のスクリーンショット**（操作するボタンを赤枠で囲んだもの）が入り、全体で 12～15 ページになります。本書は粒度をお見せするためのテキスト版です。
- ・マルヨシ食品株式会社は架空の企業であり、画面名・エラーコード・人物名・内線番号はすべて見本用に作成したものです。