

8.2 営業管理業務

業務名称：営業管理業務

業務区分：12

対象組織：営業部営業管理課

8.2.1 販売事務管理（12.5.8）

得意先の信用状況の調査（12.5.8.1）

（1）調査担当者は、信用状況調査依頼書をもとに、刊行物・商業データベース・信用調査機関等を適宜利用し、当該見込顧客の信用状況を調査する。この際、新規の見込顧客に対しては与信限度額を設定し、過去に取引のある見込顧客はその取引経過から必要に応じて与信限度額を更新する。大口取引の場合、継続取引を前提として、得意先の経営体力、技術力を特に調査する。

（2）調査結果を信用状況調査報告書に記載し、上長に提出する。

（3）上長は信用状況調査報告書の内容を検討し承認する。

（4）調査担当者は、承認を受けた信用状況調査報告書の控えを、本社営業・営業所及び得意先管理担当者に回付し、本票は保管する。

得意先管理（12.5.8.2）

（1）信用状況調査報告書の控えが回付されてきたら、内容を検討し、顧客台帳に登録する。

（2）定期的に経理部門より既与信額を入手し、顧客台帳を参照して、設定された与信限度額を超過している得意先がないかチェックする。各得意先の与信限度額と既与信額より、与信残高を算出し、本社営業・営業所に回付する。

（3）本社営業・営業所より回収条件変更依頼書が回付されてきたら、本社営業・営業所での承認をチェックした後、顧客台帳及び信用状況調査報告書等を参考に内容を検討し、承認を行う。

業務内容

検討（現行業務との違算・その他）

（４）回収条件の変更が承認されたら、承認内容を顧客台帳に記録する。一回限りの変更で、売上計上前であれば、回収変更通知を作成して受注集計・受注残管理担当者に回付する。又、回収条件変更依頼書の写しを経理部門に回付する。

受注集計・受注残管理（12.5.8.3）

（１）本社営業・営業所より、受注伝票（含む、受注変更伝票）が回付されてきたら、受注台帳に受注内容（変更内容）を記録し、物流管理部門の出荷指示・手配担当者に回付する。

（２）物流管理部門より出荷通知書が回付されてきたら、受注台帳に出荷済みの記録を行い、本社営業・営業所の営業担当者に回付する。

（３）出荷基準で売上を計上する場合、受注台帳で出荷済みとなったものにつき、出荷日付けで売上傳票を起票して、売上記録担当者に回付する。

（４）検収基準で売上を計上する場合、受注台帳で出荷済みとなったものにつき、未検収リストに記録するとともに、検収依頼書を作成して、本社営業・営業所の営業担当者に回付する。

（５）検収書が回付されてきたら、未検収リストと照合した後、未検収リストに検収済の記録を行い、検収日付けで売上傳票を起票して、売上記録担当者に回付する。

（６）保守契約については、保守契約書・保守契約明細と受注台帳を照合し、契約期間中月次で売上を計上する旨を売上傳票に記入して作成する。

（７）前受請求依頼については、受注台帳を参照し、前受請求の元となった受注についてチェックする。

（８）受注伝票、検収書、出荷通知書、前受請求依頼、返品請求情報をもとに、請求内容を請求情報としてとりまとめ、請求書作成・発行担当者に回付する。

（９）前受請求依頼書の写しを経理部門に回付する。

（１０）物流管理部門より納期変更の連絡を受けたら、受注台帳をチェックして、営業担当者に連絡する。

（１１）回収変更通知が回付されたら、売上計上前であることを確認して、受注台帳を更新する。

（１２）売上返品票の写しが回付されたら、受注台帳に取消処理をし、売上傳票（赤伝）を起票して、売上記録担当者に回付する。

売上傳票の写しを保管する。

契約管理（12.5.8.4）

- （１）保守契約書及び保守契約明細が回付されてきたら、顧客台帳（営業管理用）に契約書の番号を記録する。
- （２）定期的に契約期間をチェックし、本社営業・営業所の営業担当者に契約更新の促進を促す。
- （３）役務契約における着手金、中間金及び保守契約における前受金の請求が必要な場合には、前受請求依頼書を作成し、受注集計・受注残管理担当者に回付する。

請求書作成・発行（12.5.8.5）

- （１）請求情報が回付されてきたら、請求情報及び顧客台帳を参照して、請求台帳へ記入を行う。
- （２）請求台帳で請求書発行の必要のあるものについては、請求月度を確認して納品請求書を作成して、上長の承認を得た後、社印を押印して、得意先に送付する。
- （３）負担額計算書が回付されてきたら、負担額請求書を作成し、上長の承認後、社印を押印して、得意先に送付する。

売上記録（12.5.8.6）

- （１）売上傳票の内容を売上台帳に転記し、売上傳票を保管する。
- （２）売上台帳より、1週間ごと、10日ごと、あるいは1カ月ごとに、経理提出用、報奨金管理用、担当者別、品目別、地域別等の販売実績表を作成し、上長に提出する。
- （３）経理提出用の販売実績表を上長承認後、経理に回付する。
- （４）報奨金管理用の販売実績表を上長承認後、報奨金管理担当者に回付する。

返品管理（12.5.8.7）

- （１）売上返品票が回付されたら、必要な承認の有無及び返品理由をチェックし保管する。同写しを受注集計・受注残管理担当者に回付する。
- （２）売上返品評価票が回付されたら、該当する売上返品票又は交換在庫依頼票の写しと照合し、返品物件の受領をチェックする。
- （３）評価内容、返品理由等をもとに負担関係を検討し、得意先と負担関係を協議し、その結果を売上返品票に追記する。
- （４）返品による請求の変更（負担関係の協議の結果を含む）の内容を、負担額計算書として請求書作成発行担当者に回付する。
- （５）回付された売上返品票及び交換在庫依頼票で、売上返品評価票が長期にわたって未着のものについては、返品物件の返却について促進するよう、営業担当者に通知する。

報奨金管理（12.5.8.8）

- （１）報奨金の支払の規定がある得意先については、報奨金管理用販売実績表をもとに規定に定められた報奨金の計算を行い、報奨金支払計算書を作成する。
- （２）上長の承認後、報奨金支払計算書を経理部門に回付する。

8.2.2 販売計画（12.5.3）**予算実績比較（12.5.3.1）**

- （１）上長は提出された販売実績表（１週間ごと、１０日ごと、あるいは１か月ごとに、部署別、担当者別、商品分類別、商品別、地域別等の販売実績表）と当該区分ごとに設定された予算とを比較し、所員の評価、今後の販売戦術あるいは方針の参考にする。
- （２）一定期間ごとに経理より未入金一覧表を入手し、債権の滞留状況を検討し、滞留がある場合には営業担当者に回収を促進させる。