



中小企業の経営者・管理者のための

受注は増えたのに、 社内の仕事が 回らない理由

営業から手配・納品・請求をつなぐ
業務改善ガイド

部門間の役割分担・変更連絡・着手条件を整理
引き継ぎチェック表・業務設計シート付き

受注後の「待ち」と「やり直し」を確かめる

受注を増やす取り組みと、実行する体制を合わせて考えます。営業、手配、作業・納品、事務の間で、確認や待ちが生じる場所を整理します。

次の担当が動ける、受け渡しの条件を決める

引き継ぐ情報、受ける担当、着手・完了の条件をそろえます。情報や判断の待ちと、人手・設備などの処理能力による待ちを分け、必要な対策を選びます。

01 仕事が止まる理由を探す

3～5 ページで、現状と各業務の開始・完了条件を確認します。

02 部門間の受け渡しを整える

6～12 ページで、情報・役割・変更連絡・例外への対応を具体化します。

03 小さく試し、日常業務にする

13～19 ページで、試行計画・確認指標・記入シートを確認します。

業務例・役割・状態・期間は検討用の提案です。自社の契約・業務・権限に合わせて調整してください。

受注後に、こんな場面が増えていませんか

直近の受注を一件選び、実際の受注伝票や連絡を見ながら確認します。担当者の記憶だけでなく、どこで何を確認し直したかをたどります。

- ☐ 営業が受注しても、次の担当が決まっていない
- ☐ 手配側が、数量・仕様・納期を聞き直している
- ☐ 顧客との約束が、メールや個人のメモに分かれている
- ☐ 変更が入っても、全担当へ伝わったか分からない
- ☐ 依頼した後、誰の確認待ちなのか分からない
- ☐ 急ぎの案件が重なり、優先順位を決められない
- ☐ 納品後も、請求に必要な情報がそろわない
- ☐ 営業・現場・事務が、それぞれ別の表を更新している

最初の対象は、一つの受け渡し

「営業から手配へ」など、困りごとが具体的な場面を選びます。

止まっている理由によって、対策を変える

同じ「遅れている」でも、情報、受け渡し、判断、処理能力では必要な対策が異なります。直近の案件を使い、待ちの理由と解消する担当を確かめます。

止まる理由	確認することと、対策の例
情報が足りない	仕様、数量、確定した資料、顧客との約束がそろっているか。引き継ぎ項目を見直す
受け渡しが曖昧	依頼先と受付の記録があるか。 受ける担当と、受付・差戻しの手順を決める
判断が止まる	承認、顧客確認、例外判断の担当が明確か。 判断する人と、回答・確認の期限を決める
処理能力が足りない	人員、設備、仕入・外注の制約を確認。 仕事量、優先順位、納期、体制を見直す

管理職が、対策と役割を決める

情報共有を整えたうえで、能力が不足する仕事には、
要員配置・外注・設備・受注条件等の対策も検討します。

受注後の仕事を、開始と完了の条件でそろえる

各業務の担当者と、何がそろえば始められ、何を残せば次へ渡せるかを決めます。口頭の「終わりました」と、後工程が使える状態を合わせます。

仕事の例	始める前に確かめること	次へ渡す情報・記録
受注内容の確定	受注成立の条件、 採用した見積り・仕様	受注内容、確定資料、 未決事項と担当
手配	仕様、数量、 日程と手配条件	手配の結果、回答待ち、 残る確認と担当
作業・納品	着手条件、対象範囲、 場所、担当、日程	実績、残作業、 納品の記録
検収の確認	契約上の確認方法、 確認する対象	顧客の確認結果、 未了・再対応の内容
請求の引き継ぎ	請求の条件、対象、 金額、必要な証跡	事務側の受付、 次の処理と確認事項

一般的な業務例です。並行作業・分納・段階検収等は、対象と完了範囲を分けて管理します。

次の担当が動ける、引き継ぎ情報

入力項目を増やす前に、受ける側が仕事を始めるために必要な情報を決めます。
共通の受注番号等で、資料と記録をたどれるようにします。

そろえる情報	具体的に残す内容の例
受注と確定資料	顧客、受注番号、採用した見積り・仕様の版、参照する資料の保管先
対象の範囲	品目、数量、作業範囲、含むことと除外範囲、顧客と合意した特別な条件
日程と制約	希望日、確定した日、回答待ちを区別。 手配・作業・納品の制約も残す
関係者と受け渡し	顧客窓口、送り手、受け手、次の担当、確認・判断を依頼する人
請求に関わる条件	請求先、時期、対象、分割等の条件、事務が確認する資料・証跡
未決事項と例外	分かっていないこと、進めてよい範囲、確認する担当と期限、待つ理由

未決事項を空欄のままにせず、確認の担当と期限を記録します。金額等の閲覧範囲は、役割に合わせて決めます。

そろえる人・受ける人・判断する人を決める

各部門が、自分の担当だけでなく、次の相手を確認できるようにします。兼任する場合も、案件ごとに誰が役割を担うかを残します。

場面	内容をそろえる人	受けて進める人	判断する人
受注内容	営業担当	手配・業務担当	営業責任者等
手配の条件	手配担当	仕入・作業担当	手配責任者等
作業・納品	現場の担当	納品・確認担当	現場責任者等
変更・特急	変更の受付担当	影響する各担当	権限を持つ人
請求の準備	営業・業務担当	事務・経理担当	請求の判断者

依頼した後も、未決事項の担当を残す

情報をそろえる人、作業する人、判断する人を明確にします。不在時の代替先と、待ちが続く場合の相談先も決めます。

依頼の受付と、着手できる状態を分ける

「送りました」の後に、受け手が確認したか、作業を始められるかを記録します。状態の名称と意味は、送り手と受け手で合意します。

状態の例	記録・確認すること
未受付	依頼先を決め、送り手が受付状況を確認する
受付済み	受け手が内容を受領。 不足や制約の確認を担当する人を決める
確認待ち	不足する情報・判断と、回答する担当・期限を記録する。進めてよい範囲も確認する
着手可能	開始に必要な情報と判断がそろった状態。 実際に着手する担当と予定を確認する
進行中	担当、着手日、完了見込み、 新たに生じた制約を更新する
完了	決めた完了条件と記録を確認し、 次の受け手に渡す。残作業は別に残す

受付・承認・着手の意味をそろえる

業務の受付は、契約承認や納期の確約と区別します。
誰の確認で、どこまで進めてよいかを合意します。

変更の依頼と、確定した指示を分ける

架空例：10台の注文に、2台追加の依頼が入った場面。数量だけを書き換える前に、手配・納期・費用・請求への影響を確認します。

進めること	残す内容と、確認する相手
依頼を受け付ける	変更前・変更後、依頼元、受付日時、理由を記録する。確定前の依頼であることを明示する
影響を確かめる	手配済みの数量、作業、納期、原価、請求への影響を、関係する担当に確認する
判断と顧客確認	権限を持つ人が対応を判断し、顧客への回答・合意を担当する人を決める
反映と受領を確認	確定内容と適用する版をそろえ、関係者の確認、旧指示の扱い、残作業を記録する

口頭で急ぎの連絡をした場合も、記録へ戻す

関係する人が、同じ確定内容を見られる状態にします。
誰への反映・確認が残っているかも残します。

特急・欠品・人手不足の判断を明確にする

現場だけで優先順位を抱え込まず、顧客への影響と実行可能な条件を管理職に伝えます。納期等を約束する前に、必要な作業と余力を確認します。

起きていること	確認して決めること
人手・設備が足りない	作業量、必要な技能、設備の空き、担当の偏りを確認。再配分・外注・納期等を判断する
欠品・回答待ち	不足する物や情報、回答予定、代替案、後工程への影響と顧客への連絡担当を決める
特急・追加の依頼	既存案件への影響、費用、対応可能日を確認。優先順位を変える人と、承認・合意を決める
品質・仕様の懸念	停止・確認が必要な範囲、責任者、再開の条件と顧客への説明を決める

能力の制約と、情報の待ちを別に見る

情報をそろえても実行できない場合は、体制や受注条件を見直します。
システムには、その判断に必要な状況と対応を残します。

納品・検収・請求の条件を区別して残す

「納品した」という連絡と、事務側が請求の処理に使える情報を合わせます。対象や時期は、契約条件と自社の業務ルールで確認します。

確認すること	次の担当へ渡す情報
納品の対象と実績	何を、いつ、どこへ、どれだけ納めたか。 分納や未納の範囲、関連する記録
検収・確認の結果	確認方法、確認した相手・日付、 未了事項、再対応と担当・期限
請求する対象と条件	対象範囲、金額、時期、分割等の条件、 請求先と参照する確定資料
変更と残作業	追加・減額等の確定状況、残作業が 請求に与える影響、確認する担当
事務側の受付と次の処理	不足の有無、事務側の担当、 処理の予定と、未決事項の相談先

納品、検収、請求、入金、それぞれの確認事項を管理します。分納等は対象範囲と金額の重複にも注意します。

短い確認で、待ちを解消する対応を決める

繁忙状況に応じて確認の頻度を決め、情報・判断・能力のどこで止まるかを確認します。全件の読み上げよりも、支援や判断が必要な案件を選びます。

15 分の確認例	その場で確認・決定すること
3 分 変化の確認	新規受注、未受付、期限が近い仕事、 変更の依頼を一覧で確認する
5 分 待ちの解消	不足情報・承認・顧客確認等を分け、 回答する担当と期限を決める
5 分 体制と優先順位	作業量と制約を確認。再配分、外注、 納期調整等の判断と連絡担当を決める
2 分 記録と次回	決定内容を案件・依頼の記録に戻し、 次に確認する日をそろえる

次に行う対応と、管理職の支援を具体化

「何がそろえば動けますか」「こちらで判断することは何ですか」と確認し、担当と期限まで決めます。会議のためだけの転記も見直します。

最初の 60 日で、一つの受け渡しを見直す

期間は進め方の例です。業務の周期や繁忙期に合わせ、一つのチーム・受け渡しから試します。送り手と受け手の両方が確認に参加します。

期間の例	主な取り組み	次へ進む確認
1 ～ 10 日 現状の確認	実際の受注をたどり、 聞き直し・待ち・手戻りと 現在の負担を記録する	対象と困りごと、 両部門の担当が 明確になったか
11 ～ 20 日 条件の合意	情報、役割、受付・着手・ 完了の条件、変更と 例外の扱いを決める	現場が同じ意味で 判断できる内容に なっているか
21 ～ 40 日 小さな試行	実案件で試し、 未決事項と負担を確認。 不要な項目や転記を減らす	受け手が動けるか。 送り手・受け手の 負担を確認できるか
41 ～ 60 日 修正と継続	記録と運用を直し、 担当不在や変更時も 使える手順を残す	運用を続ける担当と 見直し日を決め、 次の範囲を選ぶか

日数だけで展開を決めず、現場の負担と受け渡しの状態を確認します。必要に応じて試行を延長します。

受け渡しの質と、現場の負担を一緒に見る

同じ業務・確認期間で比較し、対象件数も残します。受注量や案件の難しさが変わった場合は、その違いを踏まえて評価します。

確認すること	測り方・確認方法の例
引き継ぎの差戻し	対象の依頼のうち、最初の受け渡しで不足のため差し戻した割合と、その理由
受付と着手までの待ち	依頼から受付までと、着手可能から実際の着手までを分け、待ちの理由を確認する
変更の伝達と反映	確定した変更が、必要な担当・資料・後工程へ反映されたか。未反映の対象と理由を確認する
請求への受け渡し	請求条件を満たしてから事務の受付までの時間と、不足資料・確認待ちの理由を確認する
現場の総負担	入力、聞き直し、転記、会議準備、問合せ対応を含む時間と使いづらさを確認する

依頼の数え方と開始・終了時点を先に決めます。完了分だけでなく、未完了の滞留も確認してください。

顧客・受注・依頼・確認の記録をつなぐ

vtplus は VtigerCRM を基盤に、業務支援アプリと設定を組み合わせで利用します。受注後の仕事を、顧客や案件の経緯と合わせて確認する運用を検討します。

業務支援アプリ	受注後の運用で検討する使い方
IPOrderHandoff 受注後の引き継ぎ	受注後に必要な作業を整理し、 担当者や部門への引き継ぎを支援する
IPWorkHub 社内依頼・業務受付	依頼の受付、承認、担当者の対応、 完了確認を、コメントや資料と合わせて管理する
IPChecklists 確認手順の管理	案件・受注等に確認手順を用意し、 状態、理由、資料、実施履歴を残す

合意した運用に合わせ、使う範囲を選ぶ

共通の番号や関連情報から記録をたどり、必要な項目・権限・一覧を検討します。対応機能と利用条件を確認し、現場の試行で使い勝手を確かめます。

業務の合意を、項目・担当・一覧に落とし込む

最初から多くの機能を使うよりも、困っている受け渡しを一つ選びます。使う場所と更新の責任を決め、必要な自動化や連携を追加していきます。

01 情報を残す場所を決める

顧客・案件・受注・依頼のどこに、何を残すかを決めます。確定資料と、その版もたどれるようにします。

02 担当と閲覧範囲をそろえる

送り手、受け手、判断者、不在時の代替先を設定。役割に応じ、必要な情報を確認できるようにします。

03 日々確認する一覧を決める

未受付、確認待ち、期限、変更、未完了を、現場と管理職が同じ条件で確認できるようにします。

04 既存システムとの分担を決める

在庫・生産・会計等と、更新の基準にする情報と更新方向を整理。外部連携や自動処理は、対応条件と試験範囲を確認します。

自動発注・自動請求等は、対応機能、権限、例外処理を別途確認します。運用の判断と処理の実行を整理します。

受注ごとの、引き継ぎチェック表

一つの受注・受け渡しにつき一枚を使い、送り手と受け手で確認します。空欄や未決の事項は、確認する担当と期限を記入してください。

済	確認する項目	記録・参照先・担当・期限
☐	顧客・受注番号 関連する案件・依頼	
☐	仕様・数量・作業範囲 特別な条件と除外範囲	
☐	希望日・確定日・制約 回答待ちの内容	
☐	採用する見積り・仕様の版 資料の保管先	
☐	送り手・受け手・判断者 受付・着手の確認	
☐	未決事項・例外の扱い 進めてよい範囲	
☐	納品・検収・請求の条件 必要な証跡と受け手	
☐	変更履歴・残作業 後工程への反映確認	

確認項目は自社の業務に合わせて調整します。完了の確認日・確認者も、関連する記録に残してください。

部門間の受け渡しを設計するシート

営業・現場・事務等の担当で、一つの受け渡しについて記入します。判断できない項目は、決める人と期限を残して共有します。

決めること	自社の記入欄
対象の業務と困りごと 送り手・受け手・責任者	
渡す情報・確定資料 番号・保管先・更新担当	
受付と不足確認の方法 回答・差戻しの担当と期限	
着手の条件・担当 能力や日程の制約	
完了の条件と証跡 次に渡す相手と情報	
変更・特急・不在時の扱い 判断者・連絡と反映確認	
試行の範囲・確認する指標 相談先・次の見直し日	

一度で完成させず、実案件で試して更新します。変更したルールは、送り手と受け手の両方に共有してください。

受注を、着実に実行する体制へ

直近の受注を一件選び、営業から請求への受け渡しを確認します。止まった理由と担当を整理し、一つの改善から始めてください。

☐ 情報不足・判断待ち・能力の不足を分けて確認した

☐ 引き継ぐ情報と、送り手・受け手を決めた

☐ 受付・着手・完了の条件を合意した

☐ 変更・特急・不在時の判断と連絡を決めた

☐ 納品から請求へ渡す情報と証跡を決めた

☐ 試行と、現場の負担を確認する日を決めた

いまの受注伝票や引き継ぎ資料から相談

受注伝票、引き継ぎメール・Excel、17・18ページの記入内容をもとに、vtplusで管理する範囲と、既存の仕事・システムとの役割分担を整理します。

vtplus の導入・活用相談

<https://vtplus.jp/contact/>

参考資料と、本資料の位置付け

業務の流れと役割を可視化し、標準化を進める考え方を参考に、中小企業が受注後の受け渡しを見直すための資料として構成しました。

業務の流れと担当の可視化

[中小機構 J-Net21 / 第17回：業務フロー作成編](#)

業務の標準化の進め方

[中小機構 J-Net21 / 業務の標準化はどのように進めたらよいでしょうか。](#)

受注後の引き継ぎ等の機能

[vtplusの業務支援アプリ一覧](#)

依頼の受付から完了確認まで

[IPWorkHub / 社内依頼・多段階承認・業務受付](#)

確認手順と実施履歴の管理

[IPChecklists / 業務チェックリスト・確認漏れ対策](#)

顧客情報と業務の共通基盤

[vtplusによる業務基盤の集約](#)

発行：株式会社アイプランナー / 2026 年 10 月版

本資料の業務例・シート・計画は独自の検討例です。提供条件は、ご利用時にご確認ください。