

# 支店総務業務における関係部門連携について 並びに 支店総務不在時の業務支援方法ガイドライン

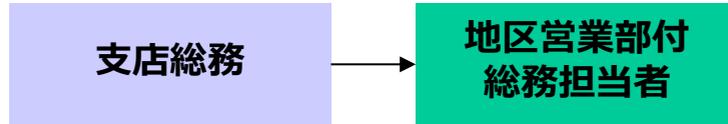
2015/07/01

業務推進部 業務企画課

## ■ 報告について

### 1. 休暇取得状況

週次で休暇の取得状況を、地区営業部内で共有してください。  
長期休暇の取得がある場合は、事前に業務支援の体制を検討してください。  
(ex. インセンティブツアー参加、リフレッシュ休暇 等)



### 2. 問題が発生した場合（業務上、私的問わず）

営業施策（キャンペーン、大型物件の契約等）により、一時的に業務過多となる（またはなった）場合、また総務が事件、事故、急病により、業務にあたる事が長短期に渡ってできなくなった場合は必ず部付総務担当へ報告してください。※本人が報告できない場合は、その支店の支店長を通じて報告してください。



### 3. ジョブローテーション、着任時の業務引継ぎ進捗状況

業務シェアを行うためのジョブローテーション、また新任総務への業務引継ぎの進捗状況については、業務が安定するまでの一定期間、部付総務担当者へ報告してください。

この内容を部付総務担当者が確認し、別途サポートが必要と判断した場合、UNISヘルプデスクと連携・検討します。



## ■相談について

各種相談がある場合は随時、部付総務担当者へ相談します。

- 営業または技術の要因ほかで、事務業務を遂行するにあたって問題が生じ、結果業務過多に陥る（または陥った）場合
- 業務遂行上のアドバイスを求める場合
- 業務シェア、新任業務、その他業務改善につながるOJT、臨店を希望する場合（※）
- その他要望がある場合

（※）支店からの要望のほか、部付総務担当者・UNISヘルプデスクから必要と判断する場合があります。



## ■地区営業部付総務が休暇取得および問題が発生した場合（業務上、私的問わず）

地区営業部付総務が、業務にあたるのが長短期に渡ってできなくなった場合は、地区営業部長の判断により、受け持ち業務を同居支店または近隣支店へ配分し、遅延なきように対応します。

- 各種集計作業・・・同居支店または近隣支店の営業（支店長含む）もしくは総務が代行（緊急に必要な場合のみ）
- 稟議書等の回付担当者・・・決裁期限に余裕のある案件は、出勤予定日まで待機。決裁期限到来までに出勤が困難と判断された場合は、地区営業部長権限により、部長自らが代理承認

※リフレッシュ休暇等、事前に周知期間がある場合は緊急の稟議案件を除き、回付タイミングをずらす等の対応を行ってください。

- 配下支店への応援（総務業務）・・・その近隣支店総務にて遠隔もしくは現地で支援。その近隣支店で対応不能の場合は、UNISヘルプデスク（業務企画課業務サポートG）へ報告、相談します。

## ■ UNIS作業全般

|                 |  |
|-----------------|--|
| UNISパスワード管理について | 必要となった時点で、部付総務担当者がUNISユーザー＆パスワードを聴き取り。ユーザー＆パスワードについては付箋でPCに貼るなどはせず厳重に管理。   |
| 現地または遠隔操作について   | <p>【現地】<br/>実際に支店へ行きUNIS処理やその他関連業務を実施。</p> <p>【遠隔操作】<br/>支店には行かずに自席にて該当支店のUNISユーザー＆パスワードにてログインしUNIS処理やその他関連業務を実施。処理した帳票については入力担当者欄に捺印したうえで管轄支店総務へPDF形式でメール送信して履歴を残しておく。PDFした帳票は破棄。(入力依頼する支店は、依頼する帳票には事務センターへ登録依頼する際に使用する専用ヘッダーを付け、何の処理をしてもらいたいのか明確にしたうえでFAXにて依頼すること。いつ何の依頼をしたのかが後日支店総務に分かる様にしておくこと。)</p> |
| UNISプリンタ印刷について  | 通常の印刷処理を行って出来たPDFデータを支店長など現地の方にメール送信し、現地で受信した方が自支店プリンタにて出力する。  |

## ■ 目次：入金業務

## &lt;事前調整&gt;

目次入金処理業務は現地対応が必要なため、部付担当者と総務担当者とでスケジュール調整を行い連携を計ること。

|              |    |  |
|--------------|----|--|
| 現金集計         | 現地 | 領収証控え・回収報告書・現金の金額が一致していることを確認。回収報告書は所定の場所に保管。  |
| UNIS入金入力     | 現地 | 領収証控えにバーコードが付いているものは領収証入金入力画面にてバーコードリーダーで読み取り、付いていないものは入金入力画面にて手入力。入金・サービス・貸倒一覧表を印刷し、入金入力に誤りが無いかをチェックしてから入金承認。領収証控えに集金日と集金担当者印が押印されていることを確認し、所定の場所に保管。 |
| 銀行預入・通帳確認    | 現地 | 現金を銀行に預け入れ、送金用の通帳へ記帳。現金は必ずその日のうちに預け入れる。  |
| UNIS入金入力     | 現地 | 送金用口座に顧客から振込みがあった際には、顧客を特定し該当顧客へ入金入力。  |
| 小口経費精算       | 現地 | 稟議決裁済みの経費申請書を元に必要な現金を小口用口座から引き出し、小口用の通帳へ記帳。引き出した現金で支払。   |
| その他経費支払      | 現地 | 経費申請書をもとに必要な金額を小口用口座から振込にて支払、小口用の通帳へ記帳。毎月定期的に小口用口座から自振で支払っている分が通帳へ記帳されていたら、通帳のコピーを取り経費申請書を作成・提出。   |
| 小口現金仕訳UNIS入力 | 現地 | 小口用口座から引き出し、現金で支払った金額を明細ごとにそれぞれ会計画面「小口現金仕訳」へ入力。  |
| その他仕訳UNIS入力  | 現地 | 小口用口座から引き出し、振込・自振にて支払った金額を明細ごとにそれぞれ会計画面「その他仕訳」へ入力。   |

## ■ 日次：入金業務

|           |    |   |
|-----------|----|---|
| チェックリスト出力 | 現地 | 日次明細リスト・預金収支リストを出力し、経費申請書・通帳と照合。合致していたら本社転送処理。  |
| 月次会計報告    | 現地 | 現金（回収金および小口現金）、預金通帳の月末付け残高を「現預金残高報告書」へ記載し、「仮受金台帳」「仮払金台帳」「通帳の月末最終日ページのコピー」といっしょに[会計照査ファイルアップロードツール]を使用して事務センターへ第3営業日までに提出。※ログインpassは「マイページと同じ」ため、管轄支店の誰かのpassを共有して下さい。 |

## ■ 目次：売上管理業務

|             |      |   |
|-------------|------|---|
| センター入金エラー確認 | 遠隔操作 | センター入金照会画面の入金日欄に“前日の営業日”を入力、消込エラー区分に“2：エラー”を入力し表示。集金台帳へ自動入金出来ずエラーとなった顧客が表示される。  |
| センター請求入金確認  | 遠隔操作 | 入金承認画面の入金日欄に“前日の営業日”を入力、集金台帳へ自動入金出来なかった分が表示される。入金・返金取消し画面にて取消し処理。（一度取消した画面は再度確認することが出来ないため、支店リスト出力要求画面の入金・サービス・貸倒一覧表を未承認にチェックを入れて出力し、後日支店総務へFAXなどで対象顧客において処理完了済みであることを知らせる。）            |
| センター自振入金確認  | 遠隔操作 | 入金承認画面の入金日に“前日の営業日”を入力し表示を押す、入金エラーとなり自動承認出来なかった分が未承認で残るため、入金・返金取消し画面にて取消し処理。（一度取消した画面は再度確認することが出来ないため、支店リスト出力要求画面の入金・サービス・貸倒一覧表を未承認にチェックを入れて出力し、後日支店総務へFAXなどで対象顧客において処理完了済みであることを知らせる。） |
| 支店自振入金確認    | 遠隔操作 | 金融機関からFAXや郵送にて送られてくる自振結果をもとに、該当顧客へ入金入力。<br>金融機関から振込などで入金があったらその他仕訳にて会計処理。振込結果は所定の場所に保管。   |
| 入金エラー対応     | 遠隔操作 | 支店リスト出力要求画面の入金・サービス・貸倒一覧表を未承認にチェックを入れ出力、該当顧客分のエラー原因を調査し、適切な売上へ入金入力。   |
| その他仕訳UNIS入力 | 遠隔操作 | 上記で適切な売上が判明せず、いったん仮受金計上とする場合は、会計職責のその他仕訳画面にて仮受金計上処理。仮受金計上した場合は仮受金台帳へ入力、台帳保存場所が分からなかった場合は後日かならず仮受金計上した詳細を支店総務へ報告。  |

## ■ 目次：売上管理業務

|           |      |  |
|-----------|------|--|
| チェックリスト出力 | 遠隔操作 | 会計処理を行った時は必ず、翌営業日に委受託勘定チェックリスト・本支店勘定チェックリストを出力し左右を照合。  |
| 会計月締め     | 遠隔操作 | 第3営業日には必ず会計月締め処理を行う必要があり、委受託勘定や現預金や仮受金などすべての金額が一致していることが確認出来てから月締め処理を行うこと。（会計月締め処理は第3営業日にしか実施出来ません。） |

## ■ 目次：契約管理処理

|             |      |  |
|-------------|------|--|
| 加入申込書等の伝票精査 | 遠隔操作 | 入力が必要な伝票をヘッダーといっしょにFAXしてもらい不備がないか精査。   |
| UNIS受注登録    | 遠隔操作 | 管轄支店のUNISユーザー&パスワードでログインして入力。顧客コードが発番されていない場合は新規顧客コードが発番出来るように事前に支店総務から情報共有してもらっておく。通常の印刷処理を行って出来たPDFデータを支店長など現地の方にメール送信し、現地で受信した方が自支店プリンタにて出力する。管轄支店のUNISプリンタに納品書をセットして管轄支店プリンタにて印刷してもらおう。納品書は工事依頼書とセットにして管轄支店から技術へ渡してもらおう。   |
| 領収証発行       | 遠隔操作 | 完工事時に領収証が必要な物件については、「領収証ワープロ発行・再発行依頼書」をもとに領収証ワープロ発行画面に必要な情報を入力し保存。通常の印刷処理を行って出来たPDFデータを支店長など現地の方にメール送信し、現地で受信した方が自支店プリンタにて出力する。管轄支店のUNISプリンタに領収証をセットして管轄支店プリンタにて印刷してもらおう。請求書・領収証発行一覧表出力指示画面の領収証・ワープロ・リスト未出力にチェックをし、発行日を入力して管轄支店プリンタにて印刷。管轄支店にて一覧へ領収証番号を手書きで追記してもらおうことと保管を指示。 |
| 工事依頼手配      | 遠隔操作 | 入力が必要な伝票をFAXしてもらおうのと同時に工事依頼書もFAXしてもらい、UNIS受注登録後に技術宛てにFAX送信。受注入力した伝票といっしょに保管。（※工事手配に関しては、ほとんどが営業から技術へ直接依頼していることが多いですが、営業から依頼があった際には上記のように手配。）   |
| UNISキャンセル処理 | 遠隔操作 | 受注登録した物件に対して、キャンセルとなった物件の伝票をFAXしてもらいUNISキャンセル入力。入力後の伝票を管轄支店ごとに分けて保管。   |

## ■ 目次：契約管理処理

|                          |      |  |
|--------------------------|------|--|
| UNIS受注変更                 | 遠隔操作 | すでに受注登録されている物件において店名・電話番号・支払方法・請求先・チューナー種別などに変更が生じた伝票をFAXしてもらい契約入力にて受注変更処理。入力後の伝票を管轄支店ごとに分けて保管。  |
| 口座振替依頼書精査／手続             | 遠隔操作 | 顧客情報がまだUNISへ入力されていない場合は伝票といっしょに、すでに入力されている場合は口座振替用紙のみをFAXしてもらい不備がないか精査後に入力。入力した口座振替用紙は管轄支店ごとに分けて保管。<br>(口座振替用紙原本は事務センター（大阪）請求回収Gへ配達記録郵便で発送。)           |
| カード支払申込書精査／オーソリ手続        | 遠隔操作 | 顧客情報がまだUNISへ入力されていない場合は伝票といっしょに、すでに入力されている場合はカード支払申込書のみをFAXしてもらい不備がないか精査後に入力。入力後、FAX送信されたカード支払申込書は破棄。<br>(カード支払申込書原本は管轄支店から事務センター（大阪）請求回収Gへ配達記録郵便で発送。) |
| 作業日報照合                   | 支店長  | 作業日報と申込書の照合は支店長で実施してもらい、過不足ないものに関してだけFAXで総務担当者または部付担当者へ入力依頼をする。過不足あるものに関しては支店長にて精査してもらい申込書へ追記または削除をしてもらってからFAXで入力依頼をする。支店長で判断できなかったものは入力依頼しない。         |
| 請求書到着日/支払日/支払サイト等のUNIS設定 | 遠隔操作 | 伝票をもとに支払方法を入力。   |
| 自振振替情報/支払サイト等のUNIS設定     | 遠隔操作 | 伝票をもとに支払方法を入力。   |

## ■ 目次：契約管理処理

|                       |      |   |
|-----------------------|------|---|
| UNIS確定処理              | 遠隔操作 | 伝票の記載に不備がないことを確認し契約入力にて確定処理。入力後の伝票を管轄支店ごとに分けて保管。  |
| UNIS契約変更              | 遠隔操作 | 伝票の記載に不備がないことを確認し契約入力にて契約変更処理。入力後の伝票を管轄支店ごとに分けて保管。  |
| 請求書発行／発送              | 遠隔操作 | 初回分やイニシャル分について申込書記載のサイクルではセンター請求の締め日が過ぎていて間に合わず、申込書記載のサイクルとは違う直近のセンター請求サイクルでの請求を営業（顧客）から断られた場合のみ、一括請求書ワークフロー発行画面に必要な情報を入力し、通常の印刷処理を行って出来たPDFデータを支店長など現地の方にメール送信し、現地で受信した方が自支店プリンタにて出力する。管轄支店にUNISプリンタへ請求書をセットしてもらい連絡をしてから印刷。管轄支店にて封詰め、切手を貼って郵送してもらうように指示。 |
| 一時休止時スクランブルWEB施錠／解除入力 | 遠隔操作 | 営業や支店長から次月より新規スクランブル施錠が必要な分、または次月よりスクランブル解除が必要な分についてのサービス・解約申請書をFAXしてもらい、OASISWEBスクランブル申請フォーム画面で申請。入力後の伝票を管轄支店ごとに分けて保管。※電話受付は不可。履歴を残す為にも必ず申請書を提出してもらうこと。  |
| 貸倒・誤計上売上訂正承認申請書起票     | 遠隔操作 | 営業や技術、受付センター、カスタマーセンターなどからメールや電話にて申請書起票の依頼を受け電子申請（AgileWorks）。  |
| 返金・仮受金精算申請書起票         | 遠隔操作 | 営業や技術、受付センター、カスタマーセンターなどからメールや電話にて申請書起票の依頼を受け電子申請（AgileWorks）。  |
| UNIS返金入力              | 遠隔操作 | 管轄支店のUNISユーザー＆パスワードでログインして入力。入力後の伝票を管轄支店ごとに分けて保管。   |

## ■ 件数等、確認作業

|                                |      |   |
|--------------------------------|------|---|
| <b>新設/解約/サービス件数の確認</b>         | 現地対応 | 月初の第一営業日または第二営業に全ての契約入金処理が完了したら、管轄支店長と新設件数、解約件数、サービス件数の突合。  |
| <b>OASIS-WEB<br/>NET商品関連確認</b> | 遠隔操作 | ヒトサラサポートページ進捗管理表（WEB-UP予定一覧）、掲載終了一覧（WEB-DOWN予定一覧）、OASISWEB NET商品関連 Eストア商品 登録完了/契約変更/解約データ、を毎週金曜日と月末月初に確認。一部業務を除いてUNIS処理は事務センター実施だが処理漏れ等が無いかを確認。 |

## ■ 請求：UNIS確認作業

|                   |      |   |
|-------------------|------|---|
| <b>センター請求未着対応</b> | 遠隔操作 | 管轄支店のUNISユーザー&パスワードでログインして入力。センター請求照会・条件入力画面の請求年月と未着区分：1（未着）を入力し表示。該当顧客には請求書が届いていないことから未収になる可能性が高いため、加入申込書の確認または顧客へ連絡しUNISを正しい情報に入力しなおす。    |
| <b>センター請求予定確認</b> | 遠隔操作 | 管轄支店のUNISユーザー&パスワードでログインして入力。センター請求照会・条件入力画面の請求年月と“前月との変更分のみ”にチェックを入れて表示。請求停止で良いのか、解約で良いのか、処理が誤っているためにエラーとなっているのか等を確認し必要であればUNISを訂正。        |
| <b>センター自振予定確認</b> | 遠隔操作 | 管轄支店のUNISユーザー&パスワードでログインして入力。振替予定リスト出力指示画面の入金予定年月・扱い期間と“前月との変更分のみ”にチェックを入れて表示。引落とし停止で良いのか、解約で良いのか、処理が誤っているためにエラーとなっているのか等を確認し必要であればUNISを訂正。 |

## ■ 未収督促業務

|                                      |      |   |
|--------------------------------------|------|---|
| <b>売掛金チェックリスト<br/>または<br/>未収明細出力</b> | 遠隔操作 | 管轄支店のUNISユーザー&パスワードでログインして入力。職責で管理帳票照会を選択、月間報告書出力要求画面で現地ランニング売掛一覧、委託ランニング売掛一覧、受託売掛一覧、イニシャル売掛一覧にそれぞれチェックを入れ印刷。地区営業部ごとのフォルダに格納されている未収明細リストを確認。各シート、明細へ督促状況や回収実績を入力。 |
| <b>請求書・督促状発行状況確認</b>                 | 遠隔操作 | 管轄支店のUNISユーザー&パスワードでログインして入力。センター請求照会・条件入力画面で請求年月と顧客コードを入力・表示させ請求書、督促状発行状況を確認。督促管理システムにおいても状況確認。  |
| <b>督促架電</b>                          | 遠隔操作 | 売掛金チェックリストまたは未収明細と請求書・督促状発行状況を確認しながら未収顧客へ督促架電。結果を売掛金チェックリストまたは未収明細へ記載、入力することで誰が見ても状況が分かる様に履歴を残しておく。   |
| <b>MANTA（業務店督促コールシステム）の確認・更新</b>     | 遠隔操作 | 管轄支店のユーザー&パスワードでログイン。督促管理センターからのメールによる対応依頼を対応し約定または対応シートに登録。  |

## ■ その他業務（メール確認等）

|  |      |  |
|--|------|--|
| <b>エスカレーションメール処理<br/>督促管理センターメール処理</b> | 遠隔操作 | <p>支店宛てエスカレーションメールの宛先に部付担当者・総務担当者は該当していないため、至急総務の対応が必要な案件については支店長から転送をしてもらい、顧客対応。督促管理センターからのメールは支店総務宛てにしか送信されないため、休暇が事前に分かっている場合には業務支援担当者への転送設定をしておく（督促管理システム操作マニュアル参照）。急遽不在となった場合は支店総務のPCパスワードをヒアリングしてメールを確認。</p> |
| <b>支店総務宛てメール処理</b>                     | 遠隔操作 | <p>事前に長期休暇が分かっている場合は、必要に応じて業務支援担当者または部付担当者へ転送設定する。（イントラサポートWEB/メールアカウント情報確認/転送設定方法参照）</p>  |
| <b>Dragon入力</b>                        | 遠隔操作 | <p>エスカレーションメールにて対応した分については全てDragonに掲載されているため、対応結果をDragonへ入力。ユーザー&amp;パスワードは各個人でログインし「依頼先部門」を管轄支店にして該当顧客を検索する。</p>  |
| <b>顧客情報提供</b>                          | 遠隔操作 | <p>営業や技術、支店長からの顧客検索依頼等が来たら、該当支店のUNISユーザー&amp;パスワードでログインし、顧客検索画面にて検索し情報を提供。</p>   |
| <b>その他問い合わせ対応</b>                      |      | <p>適宜対応。</p>   |

## ■ UNISヘルプデスク（業務企画課 業務サポートグループ）

TEL : 03-6823-7037

MAIL : [gyoumusupport@mxb.usen.co.jp](mailto:gyoumusupport@mxb.usen.co.jp)