



支店長業務マニュアル

Ver5.0

営業本部
業務推進部

2014/9/1 作成
2018/9/18 更新

～ 構成の説明 ～

● 業務タイトル

- ・ 業務内容詳細



<監査指摘事項>

- ・ 監査指摘事項具体例。

日付	Ver	区分	業務タイトル	改編内容
2014/9/1	ver1.0		初版	
日付	Ver	区分	業務タイトル	改編内容
2014/12/1	ver2.0	日次	加入申込書および契約内容の確認	項目追加
2014/12/1	Ver2.0	日次	作業日報の確認	項目訂正
2014/12/1	Ver2.0	日次	解約申請書の確認	項目追加
2014/12/1	Ver2.0	日次	休止申請書の確認	項目追加
2014/12/1	Ver2.0	日次	売上入金の確認	項目追加
2014/12/1	Ver2.0	週次	経費申請の確認	項目追加
2014/12/1	Ver2.0	状況	受注管理	新規掲載
2014/12/1	Ver2.0	状況	10万円以上の什器備品の現有確認	新規掲載
2014/12/1	Ver2.0	月次	UNIS領収証管理確認(第一営業日)	項目追加
2014/12/1	Ver2.0	月次	社有車管理確認(第五営業日)	項目追加
2014/12/1	Ver2.0	月次	債権管理センター引継情報の確認	新規掲載
日付	Ver	区分	業務タイトル	改編内容
2015/2/2	Ver3.0	日次	ヒトサラ申込書/食ベログ店舗会員申請書の不備チェック	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	週次	未収確認	項目追加
2015/2/2	Ver3.0	状況	社有車管理確認	項目追加
2015/2/2	Ver3.0	状況	車両事故発生時の対応	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	状況	就業規則に関する確認	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	状況	職務上の決裁権限について	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	状況	経緯報告書の提出に関する確認	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	状況	支店総務業務における関係部門連携についての確認	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	状況	支店、事務所の運営管理について	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	状況	重要鍵管理に関する確認	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	月次	勤怠報告における注意点	新規掲載
2015/2/2	Ver3.0	月次	債権管理系資料の確認	新規掲載
日付	Ver	区分	業務タイトル	改編内容
2015/10/1	Ver4.0	日次	加入申込書および契約内容の確認	項目追加
日付	Ver	区分	業務タイトル	改編内容
2017/12/1	Ver5.0		部署名変更	

■目次

業務タイトル		ページ
■ 更新履歴		2
■ 目次		3
1 日次で発生する業務		4
加入申込書および契約内容の確認		5
ヒトサラ申込書/食ベログ店舗会員申請書の不備チェック		6
規定外値引申請書の確認		6
工事作業依頼書の確認		6
納品書物品受領書の確認		6
作業日報の確認		7
解約申請書の確認		7
休止申請書の確認		7
現金・預金残高照合		8
売上入金の確認		8
顧客対応		9
2 週次で発生する業務		10
経費申請の確認		11
就業環境確認		11
未収確認		11
未収確認		12
3 状況に応じ都度実行する業務		13
仮受金・仮払金の管理		14
貸倒・誤計上売上訂正確認		14
中継器・施設使用料・MAUI設置料支払管理確認		14
受注管理		14
30万円以上の什器備品の現有確認		15
顧客情報及び移動端末の管理確認		15
社有車管理確認		15
車両事故発生時の対応		16
就業規則に関する確認		16
執務環境・印章の管理確認		16
職務上の決裁権限について		17
経緯報告書の提出に関する確認		17
支店総務業務における関係部門連携についての確認		17
支店、事務所の運営管理について		18
重要鍵管理に関する確認		18
4 月次で発生する業務		19
UNIS領収証管理確認		20
勤怠報告における注意点		20
UNIS契約入力内容と各証憑との確認		20
現金・預金残高照合 仮受金・仮払金の管理		21
中継器・施設使用料・MAUI設置料支払管理確認		21
社有車管理確認		21
債権回収会社への引継情報の確認		21
債権管理系資料の確認		22
印章の管理確認		22
■ 各種問合せ先		23

1. 日次で発生する業務

1. 日次で発生する業務

● 加入申込書および契約内容の確認

- ・ 加入申込書が契約担当者による自筆(代筆)でないか確認しましたか
- ・ 先方印が押されているか確認しましたか
(法人契約の場合は代表者印or社印。スタンプや個人印は不可)
(個人契約の場合は経営者の個人印。ゴム印やシャチハタは不可)
(外国籍の方の場合でも店舗賃借などで印鑑作成されている方が多いため、認印をいただく前提で商談してください。やむを得ない場合はサインでも可。)
- ・ 二次連絡先の記載があるか確認しましたか
- ・ 支払方法は、カードもしくは自振になっていますか
- ・ 記入項目全てに記入漏れがないか確認しましたか
- ・ 成績計上ルールは順守されているか確認しましたか
- ・ 契約確認書に署名があるか確認しましたか
- ・ お客様記入欄に訂正があった場合、お客様訂正印が押されているか確認しましたか
- ・ USEN記入欄に訂正があった場合、お客様と担当営業双方の訂正印が押されているか確認しましたか
- ・ 解約店を再契約した場合に、申込書備考欄に過去加入歴(顧客コード/店名、加入歴、月額料金等)の記載があるか確認しましたか
- ・ USEN安心サポート、修理スポット対応 のどちらかに✓が付いているか確認しましたか
- ・ 修理スポット対応に✓が付いている場合は、契約担当者に『安心サポートについてお客様へきちんと説明を行ったのか』確認をしましたか



<監査指摘事項>

- ・ 申込書のお客様記入欄が営業の自筆であった。
(参照：営業サポートWEB-業務マニュアル-納品関連-納品書物品受領書受渡しルール)
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/nouhinsho_rule.pdf
- ・ お客様の押印が契約先の経営者ではなく従業員のシャチハタ印であった。
- ・ 販売器材および売上金額が変更になったが先方の訂正印を取得せずUSEN側の申込書だけを変更した。
・ 本来は新設の案件を他社切替にて計上していた。
- ・ 本来は経営者変更の案件を新設にて計上していた。
- ・ 強制解約顧客を未回収前に再計上していた。
(参照：営業サポートWEB-BGM-BGM契約条件)
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/02eigyoyou/eigyoyou_rule/index.html
- ・ イニシャル30万円以上の契約で後払い申請の稟議が出ていなかった。
(参照：営業サポートWEB-業務関連マニュアル-契約関連-30万円以上イニシャル契約ルール(後払い)について)
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/03gyoumu/data/demand_rule.pdf

1. 日次で発生する業務

● ヒトサラ申込書/食ベログ店舗会員申請書の不備チェック

- ・加盟店登録申込書の「申込者情報」「加盟店情報」「ご請求先情報」「契約内容」における必須項目が全て記入されているか確認しましたか
- ・ご契約者が個人契約の場合、お申込者欄の連絡先情報は、ご契約者様の自宅、電話番号が記入されているか確認しましたか
- ・契約確認書のすべての項目にチェック✓がされているか確認しましたか
- ・契約確認書にお客様のご署名、ご捺印があるか確認しましたか
- ・契約確認書のUSEN記入欄に「店舗名」「営業担当者の所属部署名」「氏名」が記入されているか確認しましたか
- ・営業入稿の場合は「お店情報シート」と「申込書」が同時提出されているか確認しましたか
- ・食ベログ店舗会員申請書「①②規約等チェック」に全てチェックを入れているか確認しましたか
- ・食ベログ店舗会員申請書「契約者」が店舗名になってないか、フリガナが記入されているか、メールアドレスが記入されているか確認しましたか

参照：ヒトサラサポートページ-申込書記入ルール

http://ugourmet.tk.usen.co.jp/support/data/top/agreement_rule.pdf

● 規定外値引申請書の確認

- ・事前申請されているか確認しましたか
- ・稟議申請漏れがないか確認しましたか
- ・申請内容は個別に具体性をもって記入されていますか（どれもワンパターンの内容になっていないか）



<監査指摘事項>

- ・工事完成後に申請を開始をしていた。

参照：営業サポートWEB-業績関連-稟議評価ルール連絡事項-規定外値引決裁権限・条件一覧表

[http://www.mxa.usen.co.jp/~u4882/performance_rule/data/営業本部_決裁権限・条件一覧表\(個店用\)_20180906\(配布\).xlsx](http://www.mxa.usen.co.jp/~u4882/performance_rule/data/営業本部_決裁権限・条件一覧表(個店用)_20180906(配布).xlsx)

● 工事作業依頼書の確認

- ・加入申込書の技術控えで作業依頼されているか確認しましたか（特に月末計上案件）
- ・修理等の加入申込書が発生しない作業は修理シートや作業依頼書が作成されているか確認しましたか
- ・経営者変更の場合、チューナー交換が依頼されているか確認しましたか
(工事スケジュールの都合等で直ぐに対応できない場合は後日対応依頼されているか)



<監査指摘事項>

- ・口頭やメモ書き、UNIS画面印刷のみで作業依頼していた。

● 納品書物品受領書の確認

- ・チューナーや周辺機器などの資材、機材を納品する場合、納品書と物品受領書が2枚セットで発行されているか確認しましたか
- ・サイン未受領の物品受領書、未渡しの納品書が保管されていないか確認しましたか
- ・未渡しの物品受領書には下部余白に『受渡不能』と明記し、その傍らに受渡担当者（技術担当または営業担当者）による捺印がされているか確認しましたか



<監査指摘事項>

- ・納品書、物品受領書が発行されていない。
(月末など急な工事の場合や、LTEのみの契約先において営業納品した場合などに多い。)
- ・サイン未受領の物品受領書、未渡しの納品書が工事依頼書と一緒に綴られていた。

1. 日次で発生する業務

作業日報の確認

- ・営業取付の禁止。基本、技術による取付が徹底されていますか
(やむを得ず営業取付が発生する場合は、事前に支社長稟議承認を得る。)
(営業は取付後、納品書を発行し受領印をもらう。)
- ・作業日報確認時に加入申込書の技術控えが添付されていることも確認しましたか
修理等の加入申込書が発生しない作業は修理シートや作業依頼書が添付されていることも確認しましたか



<監査指摘事項>

- ・営業納品の作業日報を営業が手書きで作成していた。
(→ 技術によるDragon作業日報登録とする)

解約申請書の確認

- ・個店の場合、受付センター発行による解約申請書か、解約事由の書き換えをしていないか確認しましたか
- ・お客様からではなく、営業から受付センターへエスカレーションしているケースは多くないですか
(特定の営業に偏っているなど)
- ・UNIS入力欄には総務の押印、UNIS確認欄には支店長の押印があるか確認しましたか

参照：営業サポートWEB-受付センターページ-お客様受付センター解約・休止ガイドライン

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/03_gyoumumanual/data/kaiyaku/kaiyaku_guideline.pdf



<監査指摘事項>

- ・営業手書きによる解約申請書があった。
- ・受付センターの解約事由が“経営者変更_変更後継続”となっているにも拘わらず、支店長が“閉店”等の他の解約事由に書き換えを指示、新オーナーとの契約を“経営者変更”でなく“新設”で計上していた。

休止申請書の確認

- ・個店の場合、受付センター発行による休止申請書か確認しましたか
- ・休止事由の書き換えをしていないか確認しましたか
- ・一括マンション顧客からの休止の申し出を受け、顧客対応した結果、休止に至った際にはDragonで受付センターへ結果を報告し、休止申請書を発行してもらっているか確認しましたか
- ・UNIS入力欄には総務の押印、UNIS確認欄には支店長の押印があるか確認しましたか

参照：営業サポートWEB-受付センターページ-お客様受付センター解約・休止ガイドライン

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/03_gyoumumanual/data/kaiyaku/kaiyaku_guideline.pdf



<監査指摘事項>

- ・営業手書きによる休止申請書があった。

1. 日次で発生する業務

現金・預金残高照合

- ・ 総務から提出された日次明細リストの最左列にある入力元が「小口仕訳」で表記されている行の【科目名】【入金区分／収支明細】【金額】が経費申請書の申請内容と一致しているか確認しましたか
- ・ 総務から提出された日次明細リストの最下段中央にある当日残“その他”の金額が、同時に提出された現金収支リストの最右列の“その他現金”【当日残高】と一致しているか確認しましたか
- ・ 総務から提出された日次明細リストの最下段中央にある当日残“小口”の金額が、【支店金庫の残高】と一致しているか確認しましたか
- ・ 総務から提出された日次明細リストの最下段右側にある【入金額小計】と【出金額小計】が同時に提出された現金収支リストの現金計の【入金】【出金】と一致しているか確認しましたか
- ・ 総務から提出された預金収支リストの最右列にある【残高】がそれぞれの【通帳残高】と一致しているか確認しましたか



<監査指摘事項>

- ・ 日次明細リストが、毎日出力されていなかった。
- ・ 小口現金またはその他現金が現金収支リスト残高と相違していた。
(参照：OASISWEB-マニュアル一覧-会計-現預金残高チェックリスト照合方法)
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/genyokin_zandaka_check.pdf

売上入金の確認

- ・ 契約者自身による直接集金がないか確認しましたか
(但し、やむを得ず契約者本人が集金する場合は、支店長・支社長による集金実態の確認をお客様に最低半年に1回は実施する)
- ・ 回収報告書の【金額】と領収証控えの【合計】と【現金】が合っているか確認しましたか
- ・ 支店管理口座への顧客からの入金分について顧客CDと売上該当月が記載された通帳コピーの【預入金額】と日次明細リスト中央にある“入金区分”が（振込）となっている分の【入金額】が合っているか確認しましたか
- ・ 集金現金と私費を混同していないか確認しましたか
- ・ センター振込およびセンター自振においては、未消込分を支店総務がどのように処理したのか、入金消込エラー分は“センター入金一覧表”で、入金未承認データは“入金・サービス・貸倒一覧表”で確認しましたか

参照：USENWEB-OASISWEB-マニュアル一覧-業務/運用-センター請求入金エラーの運用ルール
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/center_error.lzh



<監査指摘事項>

- ・ 回収報告書に仮払い集金用釣銭額が未記入だった。
- ・ 領収証控の日付印(UNIS入金日)と回収報告書の回収日の不一致が見られた。

1. 日次で発生する業務



顧客対応

- ・UICから支店へエスカレーションされた対応依頼の状況を確認しましたか
- ・顧客対応結果がDragonに入力されているか確認しましたか
- ・定期的に未着手が残っていないチェックしていますか
(支店長指示によりチェック担当者を選任し、担当者によるチェックでも可)

参照：USENWEB-OASISWEB-マニュアル一覧-業務/運用-Dragonマニュアル
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/Dragon_manual.pdf



<監査指摘事項>

- ・Dragonステータス未着手が多く見られた。
- ・Dragonステータス是对応済となっているが、対応内容が入力されていない。

2. 週次で発生する業務

2. 週次で発生する業務

経費申請の確認

- ・事前に規定通り稟議起案されているか確認しましたか
(参照：USENWEB-規定・申請書-決裁事項及び職務権限一覧)
http://www.osk.usen.co.jp/library/kitei/06_01.pdf
- ・最低でも週に1度は精算しているか確認しましたか
(1ヶ月以上経過したものはないか。)
- ・経費承認申請書の申請額と、領収証の金額が合っているか確認しましたか
- ・交通費の申請に目的や利用区間は具体的に記載されていますか
(通勤定期区間を申請していないか)
- ・休日の申請がされていないか確認しましたか
- ・夜間に自宅周辺での利用分が申請されていないか確認しましたか
- ・出張旅費は事前に出張申請書が提出されているか確認しましたか
- ・申請金額を間違えて記載し、二重線による取消および訂正印の押印ではなく、修正テープにて修正しているものがないか確認しましたか
- ・指定給油所以外の現金給油の場合、稟議書が起案されているか確認しましたか



<監査指摘事項>

- ・経費申請が月を跨いでいた。
- ・交通経費精算書の摘要欄が「営業のため」としか書かれていない。
- ・出張の際、出張旅費を交通費で申請していた。
- ・出張申請書が提出されていなかった。

就業環境確認

- ・会社規定ノー残業デーはしっかり実施されていますか



<監査指摘事項>

- ・ノー残業デーが啓蒙されず、退社時間が遅くなっている。

未収確認

- ・「STEP未収明細リスト」もしくは「売掛金チェックリスト」を使用し、支店長・総務、必要に応じて営業とともに1件ずつ現状確認しましたか
- ・「STEP未収明細リスト」を使用し、支店長・総務、必要に応じて営業とともに入金予定日が決まっていない、または入金予定日が過ぎている未収について詳細を確認共有しましたか
- ・規定のフォーマットを使用して、月初第1営業日から突合せスケジュールを策定し、毎月第15営業日まで実施内容を更新しましたか
(フォーマット：¥¥Fs¥特定業務¥○○地区営業部 他部門共有¥【債権管理部】¥【突合せシート】)
- ・連絡不能、支払不良顧客への現地確認及び交渉をしましたか
- ・支払不良顧客への施錠断線は行われているか確認しましたか

参照：営業サポートWEB-債権関連-未回収ガイドライン

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/mishu_guideline.pdf



<監査指摘事項>

- ・未収内容は把握できていたものの、貸倒すべき顧客が未収で残されたまま。
- ・支店では委託済の認識であったが、債権委託されていない古い未収が見られた。

2. 週次で発生する業務

- ・センター督促No.3以降の進捗確認
センター督促No.3以降の契約をセンター請求照会や支払不良契約照会にてプリントアウト(督促請求締め翌日) → 担当者決定 → 支店回収開始。
※サービス停止や契約解除について通告しながら回収業務を行なってください。
- ・飲食店、ナイト店の未収対応について
特に飲食店、ナイト店は未収から閉店になる確率が高いため、督促No.3となってからでは手遅れとなります。また、単価の高いヒトサラ系商材は高額となり回収が難しくなります。未収対応は督促No.1時点からなど早めに着手してください。
- ・債権委託中止(支店対応)案件の交渉進捗確認
支店で継続交渉中や回収予定がある場合等で債権委託を中止している案件について進捗状況を確認して下さい。
※委託した案件(引継ぎ情報=督促開始)については、債権回収会社(エイチ・エス債権株式会社)に任せてください。支店での未収対応は行わないでください

参照：USENWEB-OASISWEB-マニュアル一覧-業務/運用-支店における未回収管理ガイドライン
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/mishu_guideline.pdf

未収突合せスケジュール

第1営業日	第2営業日	第3営業日	第4営業日
前月契約&解約&サービス 未使用領収証 確認			突合せ実施予定入力日 STEP初回集金リスト配布
未収突合せ (月初1回目)			
第5営業日	第6営業日	第7営業日	第8営業日
		未収突合せ (週次)	
第9営業日	第10営業日	第11営業日	第12営業日
		未収突合せ (週次)	
第13営業日	第14営業日	第15営業日	第16営業日
		突合せ実施結果入力日	STEP未収明細要注意要確認入力日
未収突合せ (週次)			
第17営業日	第18営業日	第19営業日	第20営業日
		未収突合せ (週次)	

3. 状況に応じ都度実行する業務

3. 状況に応じ都度実行する業務

仮受金・仮払金の管理

- ・総務から提出された仮受金、仮払金の科目元帳の【残高】と仮受金台帳、仮払金台帳の【現在の累積残】が一致しているか確認しましたか
- ・古くから残っている仮受金、仮払金の残高はないか、あれば内容(精算予定)を確認しましたか



<監査指摘事項>

- ・仮受金の科目元帳と仮受金台帳の残高が一致していなかった。

貸倒・誤計上売上訂正確認

- ・未収突合せにて回収不能と判断された案件が貸倒申請されているか確認しましたか
- ・センター請求案件を支店で貸倒申請していないか確認しましたか
- ・支店で誤って計上されている売上をそのままにしているか確認しましたか



<監査指摘事項>

- ・閉店、行方不明による集金店の長期累積未収貸倒があった。
- ・当社のミスや説明不足に起因する貸倒誤計上がそのまま放置されていた。
- ・センター請求案件の貸倒が見られた。

中継器・施設使用料・MAUI設置料支払管理確認

- ・総務から提出された科目元帳(その他仕入 放送設備利用料等)の【計上日】【摘要】【貸方金額(税抜)】と新中継器管理シート、施設使用料管理シート、MAUI設置管理表の【支払月】【設置店名】【月額費用】において、支払過不足がないことを確認しましたか
(管理シート：¥fs¥特定業務¥中継器・施設使用料管理¥○○_○○地区営業部)
- ・設置案件において稟議未申請がないか確認しましたか(定額電灯は申請不要)



<監査指摘事項>

- ・新中継器管理シートと支払先が一致していないものがあり、過払いしていた。
- ・施設使用料の支払いの内、稟議起案がないものがあった。
- ・MAUI設置管理表に一部設置箇所の記載漏れがあった。

受注管理

- ・長期間受注状態で残っている顧客登録がないか総務へ確認していますか



<監査指摘事項>

- ・定期的に精査を行い、処理漏れを防止する。

3. 状況に応じ都度実行する業務

30万円以上の什器備品の現有確認

- ・支店にある什器備品等を確認し、UNIS処理を行った後、確認後のチェックリストを経理部宛に送付しましたか

参照：UNIS現有確認マニュアル

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8060/Genyu_manual_20150813.docx

参照：固定資産処理マニュアル

<http://www.mxa.usen.co.jp/~u8060/bumonyokoteisisan.ppt>



<監査指摘事項>

- ・すでに廃棄済みのテーブルが経理部への報告漏れによりチェックリストに掲載されたままだった。

顧客情報及び移動端末の管理確認

- ・理由なくUNIS画面コピー等、重要書類を持ち出していないか確認しましたか
- ・会社所有のパソコンが事務所内に施錠された状態で保管されているか、また i -Padが車に放置されていないか確認しましたか
- ・無断で個人のパソコンが持ち込まれていないか確認しましたか
- ・加入申込書等顧客情報を含む重要書類は施錠保管されているか確認しましたか



<監査指摘事項>

- ・ノートPCを机にて、電源ON（スクリーンセーバー）のまま外出していた。

社有車管理確認

- ・社有車にUSENステッカーが貼られているか確認しましたか
- ・車両管理シートが日々支店長へ提出されていますか
- ・車両管理シートに走行距離及び訪問先が日々記載されているか確認しましたか
- ・車内が整理整頓されているか確認しましたか
(中古器材は原則破棄する。やむを得ずサービス目的で使用するのであれば、事務所の一定スペースにて中古器材管理表で保管する。常時車載することはNG)
- ・給油カード及びETCカードが車内に残されていないか確認しましたか
- ・社有車持ち帰り申請届出書が提出されているか確認しましたか
- ・社有車に未報告の傷や凹みなどがあるか確認しましたか

参照：USENWEB-規定申請書-総務管理に関する規定-車両管理規定-車両管理基準書)

<http://www.osk.usen.co.jp/library/kitei/syaryoukijun.pdf>



<監査指摘事項>

- ・実際の走行距離が車両管理シートと相違していた。
- ・車両を持ち帰り、支店長へ口頭で報告済だが、社有車持ち帰り申請届出書は未提出だった。
- ・車両管理シートにおいて行先が未記入であった。
- ・車内に引き上げたチューナー複数個及びスピーカーがあった。
- ・車内にETCカード及び給油カードが残されたままだった。

3. 状況に応じ都度実行する業務

車両事故発生時の対応

- ・事故現場での対応
事故の種類、規模に関係なく警察、保険会社へ連絡して下さい
相手方と直接の示談はしないでください
(損害保険会社に無断で相手方と約束した内容は保険金の支払い対象外となります)
- ・車両事故報告書
事故発生当日に総務部車両担当宛にファックスしてください
原本は承認ルート(支店長→支社長→営業本部長)にしたがって回付して下さい
- ・相手方への賠償金について
稟議承認後に相手方への支払を速やかに行ってください
- ・本人負担金について
修理代、賠償金が確定したら総務部に金額を通知して下さい
総務部より本人負担金を通知されますので、期日までに本人に入金させて下さい

参照：USENWEB-規定申請書-総務管理に関する規定-車両管理規定-車両管理基準書
<http://www.osk.usen.co.jp/library/kitei/syaryoukijun.pdf>

就業規則に関する確認

- ・所属社員が遅刻したとき又は早退、欠勤しようとするときに、勤怠関係申請書にその事由を記載して申請しているか確認しましたか。やむを得ない事由により事前に申請することができなかった場合は事後速やかに届け出ているか確認しましたか
- ・振休の取得は^{れいどう}励行されているか確認しましたか

執務環境・印章の管理確認

- ・書類、事務用品、備品等は整理整頓されているか確認しましたか
- ・社員証を全員装着しているか確認しましたか
- ・退職社員、取引業者等が不用意に出入りしていませんか
- ・印章は施錠管理されているか確認しましたか
- ・不要な印鑑を所持していないか確認しましたか
- ・捺印申請書、捺印管理台帳は正しく使用されているか確認しましたか

参照：USENWEB-規定マニュアル-総務監理に関する規定-印章管理規定)
<http://www.osk.usen.co.jp/library/kitei/insyoukanri.pdf>



<監査指摘事項>

- ・営業の机下に天吊り金具1ペアが置かれていた。
- ・With Musicのマンションへの配布漏れはないが、解約マンション等の部数調整が未実施だった。
- ・過去の配布用カレンダーが残されていた。
- ・社印(丸印・角印)を支店総務が保管していた。

3. 状況に応じ都度実行する業務

職務上の決裁権限について

- ・【業務決裁規程】および【決裁事項及び職務権限一覧表】は、どの役職者がどのような範囲で業務における決裁をして良いかを定めたものです。まず、自分自身がどのような業務に対して権限を有するか確認してください。また、「決裁事項及び職務権限一覧表」を参照し、自分の決裁範囲を超えた案件をうっかり決裁してしまわぬよう気を付けてください。

参照：USENWEB-規定申請書-業務決裁規定

<http://www.osk.usen.co.jp/library/kitei/gyoumukessai.pdf>

参照：USENWEB-規定申請書-決裁事項及び職務権限一覧表

http://www.osk.usen.co.jp/library/kitei/06_01.pdf

経緯報告書の提出に関する確認

- ・下記事例が発生した場合は支社長経由で監査室へ経緯報告書原本をご提出して下さい
不正契約(1件でも報告をして下さい)
不適切な入力処理
(上長未承認での入力処理、入金先と無関係なお客様の未収への充当、意図的な件数操作等)
金銭事故(私的流用、自腹入金、紛失、盗難被害等)
集金現金の提出遅れ/漏れ
集金用領収証紛失/所在不明(1枚でも報告して下さい)

参照：監査室WEB-経緯報告書

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8010/list/keihoukokusyo_201712.zip

支店総務業務における関係部門連携についての確認

- ・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、業務にあたるのが長短期に渡ってできなくなった場合、支社総務担当へ報告、総務本人からの報告が出来ない場合は支店長から報告をしてください
- ・支店総務不在時は作業日報と申込書の照合を支店長で実施し、過不足ないものに関してだけFAXで近隣支店総務または支社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申込書へ追記または削除をしてから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でください
- ・支店総務不在時に緊急のスクランブル解除または施錠が必要な分については、サービス申請書または解約申請書をもらい、FAXで近隣支店総務または部付担当者へ入力依頼をしてください
※ 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
- ・支店総務不在時の支店宛てエスカレーションメールの宛先は支社担当者、近隣支店総務が含まれていないため、至急総務の対応が必要な案件については支店長が転送をし、対応依頼をする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いるか確認をする
急遽不在となってしま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する

参照：営業サポートWEB-総務業務-

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

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/renkei_support.pdf

3. 状況に応じ都度実行する業務

● 支店、事務所の運営管理について

- ・ 契約書の取り扱い
事務所、倉庫、駐車場、中継設置場所等 賃借のため取交された契約書の原本は、全て本社総務部保管になります。支店ではコピーを保管してください
契約時に敷金、保証金の預かりを明記した『預り証』が発行される場合があります
解約時の返還の際に重要な証書となりますので、原本は本社総務部保管となります
- ※ 駐車場の契約は、車両の増減等により変更される場合がよくあり、長年のお付き合いから口頭で済ませてしまうケースがあります。後のトラブルの原因になりますので、内容変更に伴う契約書、覚書等の書面は必ず必要になります。稟議申請、報告書の提出も必ず実施してください
- ・ 賃借料の支払について
賃借料の支払は、本社からの支払となります。支払い状況は『賃借WEB』で確認することができます。
支店経費を把握するためにも定期的に確認してください。

参照：USEN賃貸物件支払依頼WEB

<http://oasis.tk.usen.co.jp/common/uba/web/>

● 重要鍵管理に関する確認（適宜）

- ・ 重要鍵として取り扱う鍵は、支店長の認定により「重要鍵管理保管者リスト」に定めていますか
- ・ 重要鍵は、種類別または鍵の番号別に「重要鍵管理台帳」が作成され、厳正に管理しているか確認しましたか
- ・ 適宜、重要鍵の保管状況を点検し、半期ごとに正・副鍵を鍵台帳と点検する

参照：監査室WEB-重要鍵台帳

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8010/list/important_key_ver2.zip

4. 月次で発生する業務

4. 月次で発生する業務

UNIS領収証管理確認（第一営業日）

- ・ 営業集金未収報告書にて現地未収物件、混乱店の領収証の所在を確認しましたか
- ・ 営業が不要領収証を保持していないか確認しましたか
- ・ 領収証ワープロ発行依頼を確認して不正な発行がないか確認しましたか
- ・ 不要領収証が事由別、月別に保管し、貸倒予定や債権委託中のものは不要領収証とは分けて保管されているか確認しましたか



＜監査指摘事項＞

- ・ 紛失による領収証再発行があった。
- ・ 領収証ワープロ発行依頼書の運用がされていなかった。
- ・ 営業が集金用領収証を自宅に置いたままだった。
- ・ 貸倒済みの領収証、ダブルで発行された領収証を営業が所持したままだった。
- ・ 集金した領収証の該当月と入金該当月がずれているものがあった。

勤怠報告における注意点（第一営業日）

- ・ エクセルデータ作成時、一行目に空白があったり、余白セルに計算式等勤怠データに不要なデータを記入、貼付けされていないか確認しましたか
- ・ 所属CD、所属名などの必要事項の漏れがないか確認しましたか
- ・ 16日付の異動があった場合は“異動先”部署にてデータの作成、報告をしていますか

参照：USEN WEB 規定申請書-人事労務管理に関する規程-勤怠報告における注意点について
http://www.osk.usen.co.jp/library/kintai/kintaihoukoku_unyou02.pdf

UNIS契約入力内容と各証憑との確認（第二営業日）

- ・ 加入申込書、解約申請書、休止申請書のUNIS確認欄および契約入力一覧表の余白右上に支店長印と総務印が押してあるか確認しましたか
- ・ 修正があった場合は契約入力一覧表の修正分が差し込みされているか確認しましたか
- ・ 契約入力一覧表(新設のみ)に、今月の新設件数が記入されているか確認しましたか
- ・ 契約入力一覧表(解約のみ)に、今月の解約件数が記入されているか確認しましたか
- ・ サービス一覧表に、今月入力した休止件数が記入されているか確認しましたか



＜監査指摘事項＞

- ・ 解約申請書のUNIS確認欄に支店長印の捺印漏れが見られた。
- ・ 休止申請書のUNIS確認欄に支店長印の捺印漏れが見られた。

4. 月次で発生する業務

現金・預金残高照合 仮受金・仮払金の管理（第三営業日）

- ・総務から提出された現預金残高報告書の【預金残高】と預金収支リストの最右列【残高】が通帳ごと一致しているか確認しましたか
- ・総務から提出された現預金残高報告書の【小口現金残高合計】と現金収支リストの科目名「小口現金」で表記されている行の最右列【当日残高】が一致しているか確認しましたか
- ・総務から提出された現預金残高報告書の【その他現金残高合計】と現金収支リストの科目名「その他現金」で表記されている行の最右列【当日残高】が一致しているか確認しましたか
- ・総務から提出された仮受金、仮払金の科目元帳の【残高】と仮受金台帳、仮払金台帳の【現在の累積残】が一致しているか確認しましたか



＜監査指摘事項＞

- ・釣銭用仮払金の現金が科目元帳と仮払金台帳と一致していない。
 - ・小口現金がUNIS残高と相違していた。
- (参照：OASISWEB-マニュアル一覧-会計-会計照査アップロードその前に)
http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/kaikeisyousa.zip

中継器・施設使用料・MAUI設置料支払管理確認（第五営業日）

- ・総務から提出された科目元帳の(その他仕入 放送設備利用料等)【計上日】【摘要】【貸方金額(税抜)】と各シートの【月額費用】【支払月欄】とを照合し、支払漏れまたは過払いしていないか確認しましたか



＜監査指摘事項＞

- ・新中継器管理シートと支払先が一致していないものがあり、過払いしていた。
- ・施設使用料の支払いの内、稟議起案がないものがあった。
- ・MAUI設置管理表に一部設置箇所の記載漏れがあった。

社有車管理確認（第五営業日）

- ・毎月第5営業日までに車両管理シートを総務部の担当者へメール添付にて報告してはいますが
- ・給油会社からの請求明細と車両管理シートとを照合し、月間の給油量の相違、車番の相違、公休日の給油(社有車を無断で使用)、自転車への給油、退職者による給油などが発生していないか確認しましたか



＜監査指摘事項＞

- ・報告期日を過ぎた報告が2ヶ月連続であった。

債権回収会社への引継情報の確認（第九営業日頃）

※ 報告期日については毎月営業本部から配信される「支店スケジュール」にてご確認下さい。

- ・債権管理部からのメールを基にファイルサーバーから対象データ（Excelファイル）を確認し、債権回収会社へ委託される案件を、そのまま督促すべきものなのかどうか督促可否の入力をしましたか

(¥f¥s¥特定業務¥○○地区営業部 他部門共有 ¥【債権管理部】 ¥【債権回収会社への督促可否】)

4. 月次で発生する業務

債権管理系資料の確認（第十営業日）

- ・債権管理部からのメールを基にAMS内で自動集計、リリースを行っている債権管理系資料をダウンロードし、未回収収・混乱管理・自振契約の徹底など、各支店の状況を朝礼等を通じて支店内で共有しましたか

参照：AMS48

<http://ams.usen.co.jp/ams/>

※債権管理帳票ダウンロードよりダウンロード

参照：債権管理系資料ダウンロードマニュアル

http://www.mxa.usen.co.jp/~u8031/unis_man/man/AMS_saikenkanri_shiryou.pdf

印章の管理確認（適宜）

- ・前月分の捺印管理台帳を支社宛てに原本を郵送しましたか。（期日は各支社ごとに確認）



<監査指摘事項>

- ・報告期日を過ぎた提出があった。

参照：USEN WEB-規定申請書-申請書式(50音順) -捺印管理台帳 [総務部]

<http://www.osk.usen.co.jp/library/kitei/natsuinkanri201106.xls>

- ・放送事業サービス・各種商材・契約条件に関する問合せ
 ⇒ 本社ビル 事業開発統括部 商品企画部
 TEL : 03-6823-7096
 ※問い合わせ一覧
 (http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/00_otoraku/comingsoon.html)
- ・業績・評価に関する問合せ
 ⇒ 本社ビル 事業開発統括部 データマーケティング部
 TEL : 03-6823-7090
 ※問い合わせ一覧 (上記URL参照)
- ・稟議に関する問合せ
 ⇒ 本社ビル 事業開発統括部 商品企画部
 TEL : 03-6823-7096
 ※問い合わせ一覧
 (http://www.mxa.usen.co.jp/~u8111/eisui_web/00_otoraku/comingsoon.html)
- ・未収管理に関する問合せ
 ⇒ 本社ビル 債権管理部
 TEL : 03-6823-2055
- ・総務業務全般&UNIS処理に関する問合せ
 ⇒ 本社ビル 業務推進部 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
- ・ヒトサラに関する問合せ
 ⇒ 株式会社USEN Media 事業推進部
 MAIL : support@hitosara.com
 TEL : 03-6823-7060 ※受付10:00~18:00 (平日のみ)
 FAX : 03-6741-4606
- ・自振・クレジットカードに関する問合せ
 ⇒ 大阪ビル西館 事務センター (大阪管理課) 請求回収G
 TEL : 06-6643-6755 (MN : 583071) FAX : 06-6643-6780 (MN : 983071)
- ・UNIS訂正依頼に関する問合せ
 ⇒ 大阪ビル西館 事務センター (大阪管理課) 登録グループ 支店処理チーム
 TEL : 06-6643-2005 (MN : 583001) FAX : 06-6643-2585 (MN : 983001)
- ・スクランブルに関する問合せ
 ⇒ 大阪ビル西館 事務センター (大阪管理課) 運用サポートグループ
 システムサポートチーム スクランブル担当
 TEL : 06-6647-1100 (MN : 583041) FAX : 06-6643-2585 (MN : 983001)