
マニュアル作成研修

～ひな型集 兼 ワークブック～

株式会社インソース

A. チェック型マニュアルの書式(業務の手順、流れなどをマニュアル化する場合)

(例) 電話応対手順

手順	説明文	ポイント
1. 受話器を取る		ベル3回で
2. 社名・所属を名乗る	「はい、〇〇会社サービスセンターでございます。」	社名・所属
3. 相手を確認する	社名・所属・お名前をお聞きする	お名前はフルネームで
~		
9. 復唱	「それでは・・・、ということよろしゅうございますか」	価格、月日、満期日の3項目につき確認
10. 受話器を置く	「ありがとうございました。……」	相手が切ってから

チェックポイントを明記する事で、品質管理のチェックができるチェック方法

- ①はい・いいえ
- ②良い・普通・悪い
- ③〇〇%達成

B. 業務仕様型マニュアルの書式(1)フロー

(例)カード会社のポイントプログラム応募電話受付のフロー図とフロー説明

項目	説明(システムの流れ)
フロー図	
項目	説明
フロー説明	<p>1. 「商品カタログ送付依頼」「ポイント照会」いずれも、カード番号入力のみで実施可能(暗証番号の入力は不要)</p>

日付		作成者	
----	--	-----	--

業務分類	大区分:	中区分:	小区分:
------	------	------	------

業務名	
-----	--

自分の業務を踏まえて、
作成して下さい
時 分まで

項目	説明
フロー図	

項目	説明
フロー説明	

B. 業務仕様型マニュアルの書式(2)スペック

(例)カメラのスペック表

日付		作成者	
業務分類	大区分:	中区分:	小区分:
仕様名			

項目	内容
型式	レンズ交換式一眼レフレックスタイプデジタルカメラ
有効画素数	18.4メガピクセル
撮像素子	CMOS センサー、23.7x15.7mm サイズ、総画素数 12.84メガピクセル
ISO 感度	ISO 100~1600 相当(1/3、1/2、1 段ステップ)、ISO 1600 に対し約 0.3、0.5、0.7、1、2 段の増感が可能
記録画像ファイル形式	Exif 2.21 準拠、DCF(Design rule for Camera File system)2.0 準拠、DPOF(Digital Print Order Format)準拠
画質モード	圧縮:JPEG-Baseline 準拠[圧縮率(約):FINE(1/4)、NORMAL(1/8)、BASIC(1/16)それぞれサイズ優先選択時] 非圧縮:8ビット RGB-TIFF/12ビット RAW※1(RAW 時圧縮記録可能)、RAW と JPEG の同時記録可能
記録媒体	コンパクトフラッシュカード(TypeII 対応)、マイクロドライブ
動作モード	S(1コマ):1コマ撮影 CH(高速連続撮影):連続撮影[5コマ/秒]、クロップ高速時[8コマ/秒]CL(低速連続撮影):連続撮影(1~4コマ/秒をカスタムセッティングにより選択可能)、セルフタイマー撮影:作動時間2、5、10、20秒に設定可能ミラーアップ撮影:シャッターボタン1回目全押しでミラーアップ、2回目全押しで撮影
ホワイトバランス	オート(1005分割RGBセンサー、撮像素子、環境光センサー併用によるホワイトバランス)、マニュアル6種(それぞれ補正が可能)、プリセット(5つまで登録可能)、色温度設定(31段階)、ホワイトバランスブラケティング可能[2~9コマ、1、2、3段ステップで可能(1段は10MIREに相当)]
液晶モニター	広視野角2.5型低温ポリシリコン TFT 液晶、約23万画素、白色LEDバックライト付、画面明るさ調整可能



日付		作成者	
----	--	-----	--

業務分類	大区分:	中区分:	小区分:
------	------	------	------

仕様名	
-----	--

自分の業務を踏まえて、
作成して下さい
時 分まで

項目	内容

C. リファレンス型マニュアルの書式(Q&A、FAQなど)

(例) 忘れ物の対応

分類 その他	業務 Q. 忘れ物の対応
Q. 現金が置き忘れていたとの通報	A. お礼を言い、状況を聞いたうえで、最寄の警察へ届出する
Q. その他の忘れ物を発見したとの通報	A. お礼を言い、状況を聞いたうえで、本部保管する
Q. 現金を置き忘れたとの問い合わせ	A. ……

日付		作成者	
----	--	-----	--

業務分類	大区分:	中区分:	小区分:
------	------	------	------

業務名	
-----	--

自分の業務を踏まえて、
作成して下さい
時 分まで

分類	業務

■ご参考（用語集～経理用語例）

	用語		意味	備考
う	売掛金	うりかけきん	勘定科目の一つ。商品や製品の代金を後日支払ってもらうという約束で販売した場合、代金が未回収の状態になる。この未回収の代金ことを売掛金という。	
う	売上原価	うりあげげんか	売上原価とは、商品や製品の販売、サービスの提供など、会社の主たる営業活動によって獲得するために直接対応して発生するコストのこと。この具体的には、販売業は商品の仕入原価、製品の製造販売業は、製品の製造原価がこの売上原価となる。	
え	英文経理	えいぶんけいり	米国式の会計方式に従って処理をするもの、あるいは英語の勘定科目を使用して日本の会計基準に従って処理をするものがある。	
か	買掛金	かいかけきん	販売目的の商品や原材料の仕入・外注加工など、会社の主たる事業のために生じた代金の未払分のこと。サービス業の外注費などの未払金もこの勘定科目に該当する。	
か	会計ソフト	かいけいそふと	一般的な勘定科目を中心に、中小企業レベルまで使用可能にしたシステム。大企業は自社システムがあるのでパッケージソフトを使っていることは少ない。 具体的な商品（パッケージソフト）名： 「勘定奉行」「弥生会計」「JDL」「PCA 会計」等	
か	確定申告	かくていしんこく	納税者がその年に自分が納めるべき税額を自分で計算し、確定させて税務署に申告すること。一般には個人の所得税の確定申告を指すが、事業者が納税義務者になっている消費税などでも確定申告という言葉を使う。	