

生活救急車

紹介サービスマニュアル

改定日 2022年1月1日



もくじ

1	案件の種類	3
2	サービスの流れ	4
3	コントロールセンター	5
4	現場作業の流れ	6
5	現場対応のルール	7
6	名刺	8
7	マグネット	9
8	サービス書	10
	サービス書1枚目～4枚目	11
9	サービス書押印用スタンプ	12
10	サービス書の記入方法	
	受付ID～作業担当の記入	13
	作業・部品の記入	14
	お客様情報の記入	15
	領収金額などの記入	16
	作業完了確認後の署名	17
	JBRへの報告	18
11	作業代金の徴収	19
12	報告内容変更申請書	20
13	報告内容変更申請書記入方法	21
14	紹介料	22
15	控除申請記入方法	23
16	JBR総合補償	24
17	締め日・入金の流れ	25
18	問合せ先一覧	26

生活救急車

運営

ジャパンベストレスキューシステム株式会社
駆けつけ 紹介サービス

経営理念

「困っている人を助ける！」

紹介サービスの目的

ジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下、JBRという)のプロモーション活動により
生活救急車紹介サービスに関する業務の需要を有するお客様から申込みを受け
これをパートナー店様に紹介することにより「困っている人を助ける！」という理念を実現し
お客様のお困りごとに迅速かつ適切に対応するサービスです。

1

紹介案件の種類

■ ベーシック案件

従来の広告戦略から発生する生活救急車紹介サービスの案件です。
「別紙①ベーシック案件／紹介サービス利用規約」が適用となります。
「紹介サービス登録書③【ベーシック案件】」にて登録申請ください。

■ ディファレント案件

積極的な広告戦略から発生する生活救急車紹介サービスの案件です。
「別紙②ディファレント案件／紹介サービス利用規約」が適用となります。
「紹介サービス登録書④【ディファレント案】」にて登録申請ください。
※ご紹介件数の拡大につながる可能性のある案件となります。

■ アライアンス案件

特定の企業様との提携から発生する生活救急車紹介サービスの案件です。
「別紙③アライアンス案件／紹介サービス利用規約」が基本となります。
「紹介サービス登録書⑤【アライアンス案件】」にて登録申請ください。
※ご紹介件数の拡大につながる可能性のある案件となります。

2

サービスの流れ

- JBRが生活救急車紹介サービスに関するプロモーション活動をします。
- 生活救急車紹介サービスの業務の需要を有するお客様からの申込みをJBRが受け付けます。
- JBRがお客様の利益に配慮して任意に選定する複数または特定のパートナー店様に対し、お客様に係る業務に対応が可能か否か、及び現場までの駆けつけ時間などを問合せます。
- パートナー店様は、状況が許す限りにおいて、可及的速やかに応答するように努めてください。
- お客様から訪問要請をいただいた案件を、JBRがお客様の利益に配慮して任意に選定したパートナー店様に紹介します。
- パートナー店様は、JBRが紹介したお客様の業務について、お客様の利益に配慮して、適宜かつ適切に現場を訪問し、見積を提示してください。
- 提示した見積を、お客様に承諾いただけた後に、パートナー店様は適宜かつ適切にサービスを提供してください。
- パートナー店様は、サービス提供完了後、JBRが定める書式にサービス内容を記載し、お客様に提示してください。
- お客様が提供されたサービス、及び金額を確認し、納得いただけた場合のみ、JBRが定めた書式に作業完了確認の署名をいただけてください。
- パートナー店様は、お客様からサービス代金を頂戴し、JBRが定めた書式の領収書を発行してください。
- パートナー店様は、JBRが定める方式に従ってサービス内容を報告してください。
※継続中の案件についても報告を求めることがあります。
- JBRが生活救急車紹介サービスで定める紹介料を、パートナー店様に請求します。
- パートナー店様は、請求された紹介料をJBRが定める方法に従って支払ってください。

- 案件によっては、JBRがお客様からサービス代金を受領しJBRからパートナー店様に紹介料を差し引いて支払いをする場合があります。

3 コントロールセンター

- コントロールセンターでは、お客様から申込みを受付けた場合、コントロールセンターがお客様の利益に配慮して任意に選定する複数又は特定のパートナー店様に対し、お客様に係る業務に対応が可能か否か、及び現場までの駆けつけ時間などを問合せます。

- 解錠、鍵作製などの申込みの場合は、身分証明、名義確認を行っております。
- 全案件、現場作業の立会確認を行っております。
- 代金に関しまして、お客様からの質問がなければ案内しておりません。
- 駆けつけ時間などの問合せは、多くのパートナー店様へ行う場合がありますので、問合せ後、案件を紹介する場合には約10分程度で要請の連絡をします。
案件の紹介に至らなかった場合、連絡はしておりません。
- パートナー店様は生活救急車紹介サービス利用規約及びマニュアルなどに記載された内容を承諾し、賛同いただけているという前提で案件を紹介します。

4

現場作業の流れ

- 現場に駆けつけた後、お客様に「生活救急車」の名刺を渡し、自己紹介を行ってください。
- 申込み内容をもとに状況を確認し、生活救急車のサービス書（以下、サービス書）綴りの2枚目の【見積書】を作成し、お客様に作業内容などの説明を行ってください。
- 見積を提示する際、パートナー店様はJBRが定める料金表（料金表がない業種に関しましては、パートナー店様の定める料金表）に記載された金額をもって上限とし、値引きの際は定価（税込）と値引き額（税込）を明記してください。
- 見積書を発行する際、必ずマグネットも一緒に渡してください。
- 作業完了後、お客様に作業内容や使用方法などの説明を行い、作業箇所及び作業付近のキズなどの有無を確認していただき、最後にしっかり動作確認を行っていただいでください。
- サービス書綴りの3枚目の【請求書】もしくは4枚目の【領収書】を作成し、お客様が作業内容、作業代金にご納得いただければサービス書綴りの1枚目の【お客様ご署名欄】に作業終了確認の署名をいただいでください。
- 代金徴収方法に応じて、【請求書】もしくは【領収書】を発行してください。
- 最後にゴミや汚れがないか、工具などの忘れ物がないかを確認し現場を後にしてください。
- 作業完了後翌朝10時までには、JBRシステムの処理を行い、サービス書綴りの1枚目[控]を、業務サポートチームへFAXしてください。
※作業が完了しなかった場合（部品取寄・後日再訪問など）につきましても、翌朝10時までには、JBRシステムの処理（ステータス変更）を行ってください。

5

現場対応のルール

- JBRへ登録のないパートナー店スタッフは生活救急車紹介サービスでの作業はできません。
- 出張料・キャンセル料・見積料(分解を必要とする見積は除く)は一切いただかないでください。
- 料金表に沿わない料金・代金を請求及び領収することはできません。
- 礼儀・挨拶・身だしなみに気を配り、お客様に不快感を与えないでください。
- お客様を作業車に乗せて移動しないでください。
- お客様に作業を手伝っていただかないでください。
- お客様に工具などを貸さないでください。
- お客様に工具などを借りないでください。
- お客様宅のトイレを使用しないでください。
- 反社会的勢力へ役務を提供しないでください。
- お客様との売買契約先はパートナー店様となります。
- 個人情報情報は慎重に取り扱い、漏えいなどがないように管理してください。
- クーリングオフその他法令により求められる手続きを遵守してください。
- お客様にパートナー店様の宣伝や名刺の配布など自社へ誘導するような行為はしないでください。
- 作業完了後にパートナー店様の携帯電話などに追加作業の申込みがあった場合は必ずJBRに報告し、新規の受付IDを取得してください。

- お客様に必ず渡していただく生活救急車の専用名刺です。
必要枚数を弊社にご注文ください。(100枚単位)

名刺



- 使用については **4** の現場作業の流れを参照ください。

7

マグネット

- お客様に必ず渡していただく生活救急車の専用マグネットです。
マグネットはサービス書1冊につき、50枚を無償で配布します。

※マグネットのみ単体発注可

マグネット



- 使用については 4 の現場作業の流れを参照ください。

- パートナー店様控・見積書・請求書・領収書が含まれる、JBRからの全紹介案件で使用するサービス書です。

必要冊数を弊社にご注文ください。(一冊50部綴り)

綴り表紙



生活救急車

サービス書

番号 _____ ~

駆けつけ案件専用

ジャパンベストレスキューシステム株式会社

9

サービス書押印用スタンプ

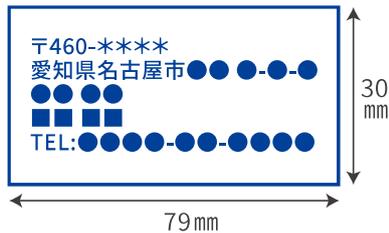
■ サービス書綴りの全ページに以下のようなスタンプを押してください。

※スタンプは各パートナー店様でご用意ください。

パートナー店スタンプイメージ

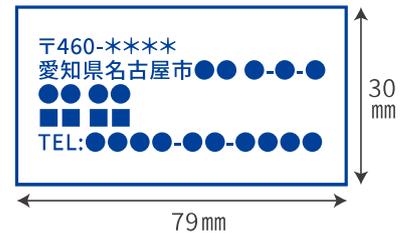
法人

- ・郵便番号
- ・住所
- ・商号(法人名)
- ・電話番号



個人

- ・郵便番号
- ・住所
- ・屋号
- ・代表者名
- ・電話番号



■ サービス書綴りの3枚目【請求書】に以下のようなスタンプを押してください。

※スタンプは各パートナー店様でご用意ください。

請求書押印用振込先口座スタンプイメージ

法人

- ・銀行名
- ・支店名
- ・普通/当座
- ・口座番号
- ・振込名義名
- ・振込名義名(カナ)



個人

- ・銀行名
- ・支店名
- ・普通/当座
- ・口座番号
- ・振込名義名
- ・振込名義名(カナ)



11 作業代金の徴収

- 作業代金の徴収方法は、各パートナー店様によって異なりますが、一般的には現金・クレジットカード・請求(振込)の3パターンになると思われます。

現金

サービス書綴りの4枚目【領収書】を渡してください。

クレジットカード

サービス書綴りの4枚目【領収書】を渡してください。

※カード会社からの請求書はパートナー店様名義となることを必ずご説明してください。

請求(振込)

パートナー店様の振込口座スタンプを押印済の、サービス書綴り3枚目の【請求書】を渡してください。

※振込先口座がパートナー店様名義となることを必ずご説明してください。

- クレジット・請求(振込)の際も作業完了の時点で売上計上となります。
※作業完了の時点での売上報告が無い場合やJBRへの虚偽の報告が発覚した場合は、不正行為と判断いたしますのでご注意ください。
- 代金の回収責任は全てパートナー店様にあります。
- 案件によっては、JBRがお客様からサービス代金を受領しJBRからパートナー店様に紹介料を差し引いて支払いをする場合があります。

12 報告内容変更申請書

■ 報告内容変更申請書

JBRシステムに登録した内容の変更・訂正やサービス書の差し替えが発生した場合は、パートナー店サイトからダウンロードした「報告内容変更申請書」にて申請を行ってください。内容変更を行う際は、作成した申請書を差し替えたサービス書と共に日報用のFAX番号まで送信してください。

以下のような場合に「報告内容変更申請書」をご提出ください。

- ・金額の入力(記入)を間違ってしまった場合
- ・支払方法(現金・振込・クレジットカード)の入力(記入)を間違ってしまった場合
- ・返金が発生した場合

上記以外にもJBRより提出を求められる場合は、必要事項をご明記の上速やかに日報用のFAX番号まで送信してください。

13

報告内容変更申請書記入方法

「報告内容変更申請書」記入方法

JBRシステムへの入力やサービス書記入内容に誤りがある場合

金額の入力(記入)・支払方法の入力(記入)を間違え変更・訂正がある場合やサービス書の差し替えが発生した場合は、以下の「報告内容変更申請書」を作成し、変更依頼を行ってください。

必要事項は正しく記入し、日報用のFAX番号まで送信ください。

報告内容変更申請書		
■パートナー店記入欄		
業種 <input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 硝子 <input type="checkbox"/> 鋸 <input type="checkbox"/> ハンソ <input type="checkbox"/> 給湯器 <input type="checkbox"/> 雨漏り <input type="checkbox"/> 害虫・音断 <input type="checkbox"/> 庭 <input type="checkbox"/> リフォーム <input type="checkbox"/> その他 ()		
パートナー店名 <input type="text"/>		申請者 <input type="text"/>
受付ID <input type="text"/>	作業完了日 <input type="text"/>	再取得受付ID <input type="text"/>
取消項目 <input type="checkbox"/> 金額変更 <input type="checkbox"/> 支払方法変更 <input type="checkbox"/> 返金 <input type="checkbox"/> その他 ()		
変更前		変更後
サービス書№ <input type="text"/>	サービス書№ <input type="text"/>	
該当内容 <input type="text"/>	該当内容 <input type="text"/>	
【取消理由】 <input type="text"/>		
<small>※本枠内まで記入ください。 ※提出期日 対応日の翌日A.M.10:00迄 ※該当するサービス書と共に送信下さい。(FAX送信先 : 052-204-3224)</small>		
■JBR記入欄		
処理状況 <input type="checkbox"/> ホツ伝処理 <input type="checkbox"/> 否認処理 <input type="checkbox"/> 作業状況修正 <input type="checkbox"/> 赤伝・黒伝処理 <input type="checkbox"/> 赤伝・黒伝0円処理 <input type="checkbox"/> その他 ()		
変更前		変更後
法人ID <input type="text"/>	法人ID <input type="text"/>	
会計年月 <input type="text"/>	会計年月 <input type="text"/>	
売上金額 <input type="text"/>	売上金額 <input type="text"/>	
JBR売上 <input type="text"/>	JBR売上 <input type="text"/>	
特記事項 <input type="text"/>		
	確認	処理担当
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	承認	
	<input type="text"/>	

- ① 該当業種に✓をつけてください。
- ② パートナー店様の商号(法人名)・屋号・代表者名をご記入ください。
- ③ 申請書を作成する方の氏名をフルネームでご記入下さい。
- ④ 該当する受付IDをご記入ください。
- ⑤ 作業完了日を西暦でご記入ください。
- ⑥ 再取得した受付IDがあればご記入ください。
- ⑦ 該当する項目に✓をつけてください。
- ⑧ 発行したサービス書番号をご記入ください。
- ⑨ 入力(記入)を間違えた内容・金額など、該当する内容をご記入ください。
- ⑩ 差し替え発行したサービス書番号をご記入ください。
- ⑪ 訂正後の正しい内容と金額など、該当する内容をご記入ください。
- ⑫ この申請書を提出した理由を詳細にご記入ください。
- ⑬ ※に記載された内容をご確認の上、期日を守ってご提出ください。

14 紹介料

■ 紹介料について

パートナー店様はJBRに対し、紹介の対価としてパートナー店様がお客様から支払いを受けるべき代金(消費税及び地方消費税を含む総額とします)の内、別途定める料率により算出された金額を紹介料としてお支払いいただきます。

■ 控除申請について

総作業代金の定価金額に対して、作業工賃以外の仕入れ金額(部品代・外注費)が50%以上になる場合は、総作業代金から仕入れ金額を控除した残金(消費税及び地方消費税を含む総額とします)の内、別途定める料率により算出された金額を紹介料としてお支払いいただきます。

仕入れ金額(部品代・外注費)が記載された請求書(または領収書・納品書)の写しに「パートナー店コード・パートナー店名・作業完了日・受付ID・総売上金額(消費税及び地方消費税含む総額とします)・控除金額(消費税及び地方消費税含む総額とします)」を明記して日報とあわせてご提出ください。

■ 各パートナー店様が日本国内で行う生活救急車紹介サービスを対象として、当該サービス活動に起因する対人事故・対物事故などのリスクについて幅広く補償します。

賠償責任保険

請負業者賠償責任保険特別約款

JBRが紹介した案件の作業中に起きた、予期せぬ事故に対して補償

(例) 住宅のトイレのつまり除去作業中、誤ってドアを傷つけてしまった。

お客様宅に作業のため入ったところ、玄関にあった壺を割ってしまった。

お客様の車の解錠作業中に、工具で車のボディに傷をつけてしまった。

生産物賠償責任保険特別約款(PL保険)

JBRが紹介した案件の作業後に起きた、思わぬ事故に対して補償

(例) カギの取替え作業後に取付けミスがありドア等に傷がついてしまった。

作業した部分から突起物が出ており、お客様がけがをしてしまった。

補償金額

てん補内容 請負業者賠償責任保険

身体1名につき5億円／1事故につき5億円

財物1事故につき5億円

生産物賠償責任保険(PL保険)

身体1名につき5億円／1事故につき5億円

財物1事故につき5億円

制度利用金額

- ・請負賠償責任保険、生産物賠償責任保険 1事故 3万円(一律)
- ・自動車管理者賠償責任保険 1事故 5万円

※制度利用金額とは事故が発生した場合に加入者様の自己負担となる金額です。詳細は別紙「JBR総合補償制度」をご参照ください。

17 締め日・入金の流れ

- 月末締めで、紹介料・JBR総合補償などの請求書を、JBRシステムのグループnetに掲載いたします。
- 請求書の内容をご確認の上、締め日の翌月20日の15:00までにお支払ください。
- 20日が土・日・祝祭日の場合は、前営業日15:00までにお支払ください。
※振込手数料は各パートナー店様ご負担でお願いいたします。
- アライアンス案件におけるJBRからパートナー店様への支払い期限は毎月末締め翌月末払いとなります。
※振込手数料はJBRが負担します。

18 駆けつけ 紹介サービス 問合せ先一覧

■ 紹介案件に関する問合せ

TEL 052-212-6592

対応時間 6:00~25:00

■ 精算に関する問合せ・日報送信先

TEL 052-212-9914

FAX 052-204-3224

対応時間 月~金(祝祭日除く) 9:30~18:30

■ その他の問合せ

TEL 052-212-9905

FAX 052-204-3166

MAIL jbr-partner@jbr.co.jp

対応時間 月~金(祝祭日除く) 9:30~18:30

生活救急車パートナー店サイト

https://jbr-partner.net/80_agreement/index.html

※サイトの閲覧にはユーザー名・パスワードが必要です。

駆けつけ紹介サービスへの問合せ先は上記のみとなります。
上記以外(フリーダイヤルなど)はお客様専用ダイヤルとなりますので連絡はご遠慮ください。

OJBR JAPAN
BEST
RESCUE SYSTEM