

# 住まいるレスキュー案件 専用マニュアル

**JBR** JAPAN  
BEST  
RESCUE SYSTEM

## 住まいるレスキュー案件専用マニュアル

## 住まいるレスキュー専用マニュアル 目次

No.	項目	内容	ページ
1	住まいるレスキューについて	住まいるレスキューとは	1
2	業務フローについて	案件委託の流れ	2
3		案件受託後の作業の流れ	3
4	一次対応・二次対応について	一次対応とは	4
5		二次対応とは	5
6	見積のルールについて	現場での見積ルール	6
7		見積後の確認ルール	7
8		後日の見積ルール	8
9	マナーについて	身なりについて	9
10	ルールについて	訪問前のお客様連絡について	10
11		駐車～訪問について	11
12		履物・携帯電話の使用について	12
13		禁止ワード・発言について	13
14		作業開始～作業完了までの注意点について	14
15	報告について	中間報告～作業完了報告 その他報告について	15
16	使用帳票類について	専用名刺・作業完了書について	16
17		領収書・サービス書について	17
18		住まいるレスキュー案件専用見積書について	18
19	住まいるレスキュー専用料金表について	専用料金表について	19
20	ネットワーク店用サイトについて	ネットワーク店用サイトとは	20
21	連絡先について	各種連絡先一覧	21

# 住まいるレスキューについて

No.	内容
1	住まいるレスキューとは

## 住まいるレスキューのご案内

住まいるレスキューとは


住まいるレスキュー

**安心して暮らしていただくための  
駆け付けサービス。**

「トイレが詰まった」「鍵を失くした」「ガラスを割った」「電球を交換したい」など暮らしのシーンでお困りの際、お電話一本で駆け付けます。

※管理組合単位で加入いただくサービスです。  
※築2年以内の物件については、アフターサービスでの対応となる場合があります。



### トラブル駆け付けサービス

#### お部屋のトラブル駆け付け

水廻り、その他お部屋の緊急な不具合に24時間365日駆け付けるサービススタッフを手にいたします。



**特典**  
駆け付け・一次対応 無料

※一次対応は、特殊部品を必要としない60分以内の簡単な修理を指します。

#### 玄関鍵のトラブル対応

玄関鍵の紛失などに対応する専門会社のサービススタッフを手にいたします。



**特典**  
駆け付け・開錠・破錠 無料

※既入居につきましても、所有権の許可が必要となります。

#### ガラス修理・交換

ガラスの修理・交換を行うサービススタッフを手にいたします。



**特典**  
駆け付け・一次対応 無料

※一次対応は、主に曇り・割損被害を指します。※2.専用デスクを通じた「得意業者」の修理・交換作業や、設置・天吊り取替の場合は、ガラス交換補助金の対象外となります。また、お客さま個人で加入している保険やマンションで加入している管理費等の適用が優先となります。

#### 管球類交換

お部屋の管球（蛍光灯など）交換作業を行うサービススタッフを手にいたします。



**特典**  
年2回まで 無料

サービスのご利用について

ご利用方法  
専用デスクまで  
お申し込み  
ください。

専用デスクまで、お電話にてお問い合わせ・お申し込みください。  
オペレーターが対応いたしますので、ご希望のサービス名をお申し付けください。

住まいるレスキュー 専用デスク **0120-115-406**

「住まいるレスキュー」受付時間 / 24時間・年中無休

2020.12.20

株式会社大京アステージ社が管理、運営をするサービスとなります。住まいるレスキューという名称でジャパンベストレスキューシステム株式会社（JBR）がサービスを受託しております。

ライオンズマンションシリーズなどで管理組合ごとに加盟をしているサービスとなり、サービスの対象は加盟している物件の入居者様となります。

サービス内容は鍵・水・ガラス・電気・建付の修繕駆け付けサービスであり、家電製品やリフォームはサービス対象外となります。

全国で約22万世帯の会員サービスで月に約3,000件の出動依頼があります。

住まいるレスキュー案件についてはJBRが提携する企業請案件のサービスの中で最も出動依頼件数が多く、最上のサービス品質を謳う提携先のひとつとなります。

住まいるレスキュー案件を対応頂くネットワーク店の皆様につきましては当マニュアルをよくお読み頂き、お客様に対して質の高いサービスが提供できるよう、ご理解ご協力の程、宜しくお願いいたします。

## 業務フローについて

No.	内容
2	案件委託の流れ

	案件問合せ～委託～受注・キャンセルについて	注意点
委託前	<pre> graph TD     A[JBRコールセンターより複数または特定のネットワーク店様に案件対応可否の問合せをメール] --&gt; B(モバイルシステムより案件対応可否、及び現場までの訪問可能日時の回答)     B --&gt; C[案件委託メール]     B --&gt; D[案件キャンセルメール]     </pre>	<p>訪問可能日時の回答を行う際は原則60分幅で回答してください。</p> <p>案件対応可否の問合せに対して、訪問可能日時を回答する際にモバイルシステムのコメント欄に、必要な高速・有料道路料金、遠方代金の回答をしてください。</p> <p>※高速・有料道路代金は拠点から31kmを超える場合に実費の片道分を請求頂くことが可能です。</p>
委託可否連絡	<pre> graph TD     C[案件委託メール] --&gt; E(モバイルシステムで案件を確認し、案件を受注済とし該当案件の詳細確認を行う)     D[案件キャンセルメール] --&gt; F(モバイルシステムで案件キャンセルを確認し、該当案件終了)     E --&gt; G[案件受託後P3へ]     F --&gt; H(完了)     </pre>	<p>※遠方代金は拠点から31kmを超える場合に10km毎に1,100円(税込)の費用(片道分のみ請求可能)を請求頂くことが可能です。遠方代金には業務委託規約第10条の別紙に定める委託料率(作業代)及び第12条に定める保険料を適用した支払いとなります。</p>
案件受注・キャンセル確認	<p>モバイルシステムで案件を確認し、案件を受注済とし該当案件の詳細確認を行う</p> <p>モバイルシステムで案件キャンセルを確認し、該当案件終了</p> <p>完了</p>	<p>※遠方代金、高速・有料料金については事前に訪問可能日時を回答頂く際、もしくは電話連絡時に事前に申告があったものに対して適用されます。</p> <p><b>【注意事項】登録エリア外の案件対応可否の問合せをメールもしくは電話連絡にて行う場合がございます。</b></p>

## 業務フローについて

No.	内容
3	案件委託後の作業の流れ

	現場訪問～作業完了まで	写真	注意点
訪問前	<p>案件委託した訪問可能日時に現場へ訪問</p> <pre> graph TD     A[案件委託した訪問可能日時に現場へ訪問] --&gt; B[駐車スペースあり お客様・管理人へ 確認の上駐車]     A --&gt; C[駐車スペースなし 最寄りコイン パーキングへ駐車]         </pre>		<p>【注意事項】 駐車可能な場所をお客様に聞くことは良いですが、お客様に探してもらうなどの行為は避けてください。</p> <p>名乗りの例「住まいるレスキューで蛇口の水漏れ修理の依頼を受けました、生活太郎です」</p>
名乗り	<p>『住まいるレスキューで●●(トラブル内容)の依頼を受けました、□□(名前)と申します』としっかりとお客様へ伝わるよう挨拶をしてください。</p> <p>名乗りの例「住まいるレスキューで蛇口の水漏れ修理の依頼を受けました、生活太郎です」</p>		<p>【禁止事項】 自社の名刺をお渡しすることは厳禁です。</p> <p>【注意事項】 名刺に名前を手書きで記入する際は丁寧な字で記入ください。可能であれば名前のゴム印等を使用してください。</p>
作業前	<p>不具合状況を確認</p> <p>作業内容、作業料金、作業時間、作業箇所の写真撮影をお客様へ説明</p> <pre> graph TD     A[不具合状況を確認] --&gt; B[作業内容、作業料金、作業時間、作業箇所の写真撮影をお客様へ説明]     B --&gt; C[お客様了承]     B --&gt; D[お客様検討]     B --&gt; E[お客様断り]         </pre>		<p>【注意事項】 作業前・作業中・作業後の写真を必ず撮影してください。写真を撮る前にお客様へ事前に写真を撮ることの了承を頂いてください。</p>
作業中	<p>養生</p> <p>作業</p>		<p>作業完了後60分以内にモバイルシステムで完了報告を行ってください。</p> <p>作業完了の報告には作業前、作業中、作業後の写真を添付してください。</p> <p>見積書・領収書を発行した場合は見積書(控)・領収書(控)の写真を添付してください。</p>
作業後	<p>お客様へ作業内容、交換した部品、製品についてご説明</p> <p>作業箇所、修繕・交換した部品の動作確認</p> <p>お客様サイン受領</p> <p>完了</p>		<p>【注意事項】</p> <p>モバイルシステムを利用していないネットワーク店様は作業完了後60分以内にメールにて完了報告を行ってください。</p> <p>報告先メールアドレス：houjin@jbr.co.jp</p>

 マークがあるタイミングで写真撮影（作業前・作業中・作業後）してください。

# 一次対応・二次対応について

No.	内容
4	一次対応とは

	一次対応の流れ	注意点
訪問	<pre> graph TD     A[現場へ訪問] --&gt; B[不具合状況を確認]     B --&gt; C[即時作業可能]     B --&gt; D[即時作業不可]             </pre>	<p>一次対応とは作業員1名で行う60分以内の修繕作業（点検・応急処置。軽微な修繕・現場調査）となります。</p> <p>・対応業種、作業内容に応じて無償（JBRへの請求）、有償（お客様から代金を頂く）対応がございます。</p>
作業内容確認	<pre> graph TD     C --&gt; E[作業内容、作業料金、作業時間、作業箇所の写真撮影をお客様へ説明]     D --&gt; F[二次対応 後日見積り P5へ]             </pre>	
見積り作業開始	<pre> graph TD     E --&gt; G[お客様了承]     E --&gt; H[お客様検討]     E --&gt; I[後日見積]     E --&gt; J[後日対応]     E --&gt; K[お客様断り]                  G --&gt; L[養生]     L --&gt; M[作業]                  H --&gt; N[二次対応 お客様検討 P5へ]                  I --&gt; O[二次対応 後日見積 P5へ]                  J --&gt; P[二次対応 後日対応 P5へ]             </pre>	<p>【注意事項】お客様から料金を徴収する場合は、必ず事前に住まいるレスキュー案件専用見積書を作成、提示し、お客様より見積書に署名を頂いてから作業を行ってください。</p> <p>※「住まいるレスキュー案件専用見積書」の使用方法についてはP18を参照してください。</p> <p>【注意事項】部品、製品を交換する際には、定価を上限として見積してください。定価を超える売価設定でのお客様見積提示は厳禁です。定価の無い製品、オープン価格製品については仕入れ価格の2倍を上限として見積提示を行ってください。</p>
作業完了	<pre> graph TD     M --&gt; Q[お客様へ作業内容、交換した部品、製品についてご説明]     Q --&gt; R[お客様と作業箇所・修繕・交換した部品の動作確認]     R --&gt; S[お客様サイン受領]     K --&gt; S     S --&gt; T((対応完了))             </pre>	

## 一次対応・二次対応について

No.	内容
5	二次対応とは

	二次対応について	注意点
二次対応	<pre> graph TD     A[お客様検討] --&gt; D[見積了承・部品調達]     B[後日見積] --&gt; D     C[後日対応] --&gt; D     E[アフター対応] --&gt; D     </pre>	<p>一次対応の範囲を超える作業が対象となります。部品取り寄せ後の部品交換、本体交換、その他修繕工事が対象となります。</p> <p>【注意事項】二次対応は原則、基本料金、作業料金、部品代金はすべてお客様から代金を頂く対応となります。</p>
二次訪問	<pre> graph TD     F[JBRコンタクトセンターへ二次受付ID発行依頼] --&gt; G[現場へ訪問]     G --&gt; H[作業内容、作業料金、作業時間、作業箇所の写真撮影をお客様へ説明]     </pre>	<p>【注意事項】二次対応時には新たな受付IDでの処理が必要となります。</p> <p>お客様よりJBRの住まいるレスキューブースへ見積の承認連絡が入った場合は、JBRよりネットワーク店様へお客様への二次訪問日時の調整連絡依頼の連絡します。</p> <p>お客様よりネットワーク店様やスタッフ様へ連絡が入った場合は、直接日程調整してください。</p> <p>二次訪問日時が確定しましたら、JBRの住まいるレスキューブース（0584-83-2855）へ連絡してください。</p>
作業開始	<pre> graph TD     I[養生] --&gt; J[作業]     J --&gt; K[お客様へ作業内容、交換した部品、製品についてご説明]     K --&gt; L[お客様と作業箇所、修繕・交換した部品の動作確認]     </pre>	<p>【禁止事項】JBRを通さずに自社案件としてサービス提供を行うことは厳禁です。自社でのサービス提供が発覚した場合は当社との契約解除や賠償金請求を行う場合がございますので十分にご注意ください。</p> <p>アフター対応とは前回訪問時に不備があったりお客様へのフォローが必要な際の再訪問の事です。</p>
作業完了	<pre> graph TD     M[お客様サイン受領] --&gt; N((対応完了))     </pre>	

# 見積のルールについて

No.	内容
6	現場での見積ルール

	現場	注意点
訪問	<p>現場へ訪問</p> <p>↓</p> <p>不具合状況を確認</p> <p>↓</p> <p>作業内容確認      部品・製品交換の必要確認</p>	
作業内容確認	<p>無償作業のみ      有償作業あり      お客様請求 部品・製品なし      お客様請求 部品・製品あり</p> <p>↓      ↓      ↓      ↓</p> <p>見積不要      見積必要</p>	
見積り作業開始	<p>養生</p> <p>↓</p> <p>作業</p> <p>↓</p> <p>対応完了</p> <p>見積提示</p> <p>↓</p> <p>お客様見積了承      お客様見積検討</p> <p>↓      ↓</p> <p>お客様見積署名      見積書お客様控を渡す</p> <p>↓      ↓</p> <p>作業</p>	<p>【注意事項】 お客様から料金を徴収する場合は、必ず事前に住まいるレスキュー案件専用見積書を作成、提示し、お客様より見積書に署名を頂いてから作業を行ってください。</p> <p>※「住まいるレスキュー案件専用見積書」の使用方法についてはP18を参照してください。</p> <p>【注意事項】 お客様へ提示した見積書は必ずモバイルシステムに見積書の写真を添付してください。メーカー・品番・価格を漏れの無いよう記載してください。</p> <p>【注意事項】 お客様へ提示した見積書の内容をモバイルシステムの見積書に入力してください。メーカー・品番・価格を漏れの無いよう入力してください。</p>
見積報告	<p>JBRへの報告時にモバイルシステムでお客様提示見積書の写真を添付。見積書入力報告。</p>	

## 見積のルールについて

No.	内容
7	見積後の確認ルール

	現場	注意点
見積後追い	<p>お客様見積検討</p> <p>JBRからお客様へ見積後追い連絡</p>	
見積結果	<p>見積了承</p> <p>部品・製品発注</p> <p>二次訪問日時調整</p> <p>見積検討中</p> <p>お客様へ見積後追い再連絡</p> <p>見積了承</p> <p>見積断り</p> <p>見積断り</p>	<p>JBRの住まいるレスキューブースよりお客様へ見積後の後追い連絡を行い承認が得られた場合は、JBRよりネットワーク店様へお客様への二次訪問日時の調整連絡依頼の連絡します。見積の有効期限はお客様提示後約1か月となります。</p> <p>お客様よりネットワーク店様やスタッフ様へ直接見積承認連絡が入った場合は、直接日程調整してください。二次訪問日時が確定しましたら、JBRの住まいるレスキューブース（0584-83-2855）へ連絡してください。</p>
見積結果と二次対応	<p>二次訪問日時確定</p> <p>コンタクトセンターへ二次受付ID発行依頼</p> <p>二次対応 P5へ</p> <p>対応完了</p>	<p><b>【禁止事項】</b> JBRを通さずに自社案件としてサービス提供を行うことは厳禁です。自社でのサービス提供が発覚した場合は当社との契約解除や賠償金請求を行う場合がございますので十分にご注意ください。</p>

## 見積のルールについて

No.	内容
8	後日見積のルール

	現場	注意点
見積報告	<pre> graph TD     A[見積内容確認] --&gt; B[JBRへモバイルシステムで見積報告]             </pre>	<p>【注意事項】後日見積で見積内容が確認できし たら、JBRへモバイルシステムで見積報告 を行ってください。</p>
見積連絡	<pre> graph TD     B --&gt; C[ネットワーク店様にてお客様へ見積連絡]     B --&gt; D[JBRにてお客様へ見積連絡もしくは見積書送付]             </pre>	<p>【注意事項】原則、JBRよりお客様へ見積連絡 もしくは見積書の送付を行います。ネットワー ク店様よりお客様へ見積連絡を行う場合は事前 にJBRの住まいるレスキューブース（0584-83- 2855）へ連絡の上、相談を行ってください。</p> <p>JBRの住まいるレスキューブースよりお客様へ 見積後の後追い連絡を行い承認が得れた場合 は、JBRよりネットワーク店様へお客様への二 次訪問日時の調整連絡依頼の連絡します。</p>
見積結果	<pre> graph TD     C --&gt; E[見積了承]     D --&gt; E     D --&gt; F[見積断り]     D --&gt; G[検討中]     E --&gt; H[二次訪問日時調整]     H --&gt; I[二次訪問日時確定]     I --&gt; J[コンタクトセンターへ二次受付ID発行依頼]     J --&gt; K[二次対応 P5へ]     F --&gt; L[対応完了]     G --&gt; M[お客様へ見積後追ひ]             </pre>	<p>お客様よりネットワーク店様やスタッフ様へ直接 見積承認連絡が入った場合は、直接日程調整し てください。二次訪問日時が確定しましたら、J BRの住まいるレスキューブース（0584-83- 2855）へ連絡してください。</p> <p>【禁止事項】JBRを通さずに自社案件として サービス提供を行うことは厳禁です。自社での サービス提供が発覚した場合は当社との契約解 除や賠償金請求を行う場合がございますので十分 にご注意ください。</p>
二次対応	<pre> graph TD     K --&gt; N[二次対応 P5へ]     L --&gt; O[対応完了]             </pre>	

## マナーについて

No.	内容
9	身なりについて

	JBR推奨	注意点
服装	<p>清潔感のある作業ができる服装。 汗ジミや臭いの無い服装。 穴や汚れが無い靴下。 派手でない上着を着用。</p>	<p>【禁止事項】 Tシャツ、タンクトップ・短パンでの訪問は禁止です。タオルを首からかけている状況、タオルを頭に巻いている状況での訪問は禁止です。</p> <p>【注意事項】 お客様宅での作業時には、コートなどは脱ぐようにしてください。退出前に上着の置き忘れに注意してください。</p>
臭い	<p>口臭、体臭、汗臭に十分注意の上、訪問してください。 タバコ臭に十分配慮をして訪問してください。 過度な香水の使用は控えてください。</p>	<p>【注意事項】 汗の臭いが気になるときにはこまめに服を着替えてください。また、消臭スプレーを活用してください。 特に非喫煙者はタバコ臭を大変嫌います。お客様宅に入る前に消臭スプレーを活用してください。 訪問直前に喫煙をした場合は、歯磨きやうがい剤、口臭予防のタブレットなどを使用してください。</p>
感染症対策	<p>必ずマスクを着用して訪問してください。 必要に応じて手指の消毒を行ってください 必要に応じてゴム手袋、ビニール手袋を着用してください。</p>	<p>【禁止事項】 マスクを着用せずに訪問することは厳禁です。また作業中も原則マスクを着用してください。</p>
アクセサリ	<p>メガネ、時計、ネックレス、指輪、ブレスレット等のアクセサリに関しては、お客様の目に留まるような派手・奇抜など、目立ちすぎるものは控えるようにしてください。また作業の妨げになる大きさのものの着用は控えてください。 サングラスは原則禁止です。ただし、視力への影響などがある場合などやむを得ない時には、透明に近い色の眼鏡を活用ください。</p>	<p>【注意事項】 アクセサリーを着用していることで、設備や床にぶつかけたり、擦ったりして傷をつけてしまうことがあります。作業時には特に注意してください。</p> <p>【注意事項】 派手なものや奇抜なものは着用しないでください。悪い印象や怖い印象を与えてしまいます。</p>
整髪・髪染め等	<p>清潔感のある整った髪型を推奨します。寝ぐせ等が無いように出勤前には鏡の前でチェックをしてください。 お客様が不審に思われる奇抜な色の染髪は避けてください。金髪や派手な髪の色は禁止です。 無精ひげは避けるようにしてください。</p>	<p>【注意事項】 寝ぐせやぼさぼさのヘアースタイルになっていないか確認してください。 ※白髪染めは注意事項の対象ではありません。</p>

## ルールについて

No.	内容
10	訪問前のお客様連絡について

	JBR推奨	注意点
訪問時間	<p>お客様へは訪問時間の幅を頂きご依頼を頂いております。訪問前に何時頃の到着になるか事前にご連絡を入れてください。依頼時の備考欄に訪問前の連絡が必須な旨を記載して依頼している案件については必ず事前に訪問予定時間の連絡を入れてください。</p>	<p>【注意事項】お客様は予約した時間幅の前から準備してお待ちしていることを十分に理解してください。予約の時間の中で訪問すれば問題ない等の意識ではなく、お客様の立場になって物事を考えて行動してください。</p>
遅刻連絡	<p>訪問予定時刻に遅れる場合は、遅れると分かった段階でお客様へ連絡してください。 訪問予定時刻に遅れて訪問した場合は、現場で訪問が遅れたことを丁重にお詫びをした上で対応してください。</p>	<p>【注意事項】訪問時刻に遅れると分かった段階で可能な限り早めにお客様へ必ず連絡を入れてください。</p>
本部への報告	<p>お客様へ訪問遅延の連絡を行った場合で当初の約束の訪問予定時刻より60分以上遅れる場合は、JBRにも連絡を入れてください。訪問日時が変更となった場合も必ずJBRにも連絡を入れてください。</p>	<p>【注意事項】お客様よりJBRへ入電があり、本部が訪問予定日時を把握していないことによりクレームに発展する場合がありますので、60分以上の訪問予定時刻変更、訪問日時変更は必ずJBRへ報告の連絡を入れてください。</p>
その他	<p>やむを得ない事情（病気、事故、その他）で受注した案件が対応できない場合、訪問できない可能性が発生した場合は、早い段階でJBRへ連絡の上、指示に従ってください。 JBRで可能な限り案件の他業者への振替やお客様対応を行います。</p>	

# ルールについて

No.	内容
11	駐車～訪問について

	JBR推奨	注意点
駐車	<p>原則コインパーキングなどのマンション敷地外の駐車場に停めてください。</p> <p>駐車スペースがある場合は必ずマンションの管理人様の事前承諾を得た上で、駐車してください。駐車許可証が必要な場合には、管理人室などでご自身で手続きをしてください。</p>	<p>【注意事項】万が一、作業車を駐車場で壁などにぶつけるなどの事故・トラブルが起きた場合は、速やかにお客様・管理人に連絡をしてください。また、JBRへも必ず電話連絡し指示に従ってください。</p>
工具・部材類	<p>お客様宅に訪問する際には、ドライバー類など作業に必要な工具類を持参してください。</p> <p>工具・部品などを床に置く場合は傷などがつかないように必要な処置（養生）を必ず行ってください。</p> <p>修繕に必要な部材類がある場合には、車両に取りに行ってください。</p>	<p>【注意事項】必ず工具をもって訪問してください。</p> <p>【禁止事項】お客様の所有物（工具・脚立・ウエス等消耗品）を使用することは厳禁です。お客様に作業のお手伝いをさせることも厳禁です。</p>
名乗り	<p>『住まいるレスキューで●●（トラブル内容）の依頼を受けました、□□（名前）と申します』としっかりとお客様へ伝えるよう挨拶をしてください。</p> <p>名乗りの例「住まいるレスキューで蛇口の水漏れ修理の依頼を受けました、生活太郎です」</p>	<p>【注意事項】自社名を名乗ることは禁止です。</p>
名刺	<p>住まいるレスキュー専用の名刺をお渡しすることがルールになっていますので、必ず専用の名刺をお渡ししてください。</p> 	<p>【禁止事項】自社の名刺をお渡しすることは厳禁です。</p> <p>【注意事項】名刺に名前を手書きで記入する際は丁寧な字で記入ください。可能であれば名前のゴム印等を使用してください。</p>
その他	<p>訪問時にお客様が不在であった場合は、まずはお客様に電話してください。連絡がつかない場合には、現場を離れずにJBRへ相談の上、指示に従ってください。お客様不在時にメモを残す必要がある場合は、扉やポストにメモを投函してください。扉やポストに張り付けを行う場合は、養生テープ等で張り付けた場合でも塗料が剥がれる可能性がありますので貼り付け位置等に十分配慮してください。</p>	<p>【禁止事項】お子様だけの立ち合いの時は原則作業禁止です。訪問時に小学生や中学生などお子様しかいない場合には、JBRへ相談してください。</p>

## ルールについて

No.	内容
12	履物・携帯電話の使用について

	JBR推奨	注意点
靴	<p>作業のしやすい清潔感のある靴を推奨いたします。 入室時には、靴を揃えて入るように心がけてください。</p>	<p>【禁止事項】 汚れのひどい靴でお客様宅に訪問しないでください。替えの靴を車に用意しておくなど注意してください。</p> <p>【禁止事項】 サンドルで訪問することは禁止です。</p>
靴下	<p>清潔感のある靴下を着用してください。 濡れている靴下で室内を歩かないでください。 替えの靴下を持参することを推奨いたします。</p>	<p>【禁止事項】 素足で室内を歩くことは厳禁です。水まわりの作業等で濡れてしまい濡れた靴下で室内を歩かない為に素足となる場合はこの限りではありませんが、替えの靴下を持参して訪問する等の配慮を行ってください。</p>
スリッパ	<p>室内に入る際は必ず玄関で持参したスリッパに履き替えて入室してください。 持参するスリッパは清潔感のある物をご準備ください。  浴室での作業をする際はバスシューズ等を使用してください。</p>	<p>【禁止事項】 原則、お客様宅のスリッパを使用しないでください。</p> <p>【禁止事項】 ベランダで作業する際も、ご自身の靴を玄関から持ってきて、ベランダに出てください。</p>
携帯電話	<p>携帯電話は入室後、該当案件の対応に必要な操作、通話以外は極力使用を控えてください。スマートフォン、タブレット端末も同様に必要な操作、通話以外は極力使用を控えてください。</p>	<p>【注意事項】 作業に関係の無い長時間の通話はお客様への不信感に繋がり兼ねないので控えてください。</p>
モバイルシステム	<p>JBRシステムの使用時に、スマホやタブレットにてデータ登録を進める際には、対応結果のデータをスマートフォン、タブレット端末で入力していることを説明してください。 端末にお客様サインを頂く際はタッチペンの使用を推奨いたします。</p>	<p>【禁止事項】 画面が破損しているスマートフォン、タブレット端末は使用しないでください。</p> <p>【注意事項】 サインは原則必要ですが、感染症対策やお客様からサインを拒否された場合は、JBRへ報告の際にサインの無い理由を明確に記載してください。</p>

## ルールについて

No.	内容
13	禁止ワード・発言について

	JBR推奨	注意点
マイナスイメージ	<p>建物が良くないと思わせる発言は控えてください。</p> <p>製品や設備に関するマイナス要因を与える発言は控えてください。</p> <p>禁止ワード例：物件の築年数が古い。建物の初期不良がある。建物の構造に問題がある。</p> <p>このメーカー、製品は壊れやすい。このメーカー、製品は普通は使用しない。</p> <p>物件オーナーがメンテナンスしていない。購入前に点検されていない。</p>	
不信不安感	<p>前回の施工に不備がある等、不確定な要素に関して断定した発言は行わないでください。</p> <p>お客様に不信感、不安感を与える発言は行わないでください。</p> <p>禁止ワード例：前の作業に施工不備がある。なぜこの部品を交換したか理解できない。</p> <p>専門的な知識がないからわからない。このメーカーは施工したことがない。</p>	
ハラスメント	<p>お客様のプライベートにかかわる発言は厳禁です。またハラスメントと受け取られる発言に関しても厳禁となります。</p> <p>禁止ワード・禁止事項例：依頼の内容を対応することとは関係の無い連絡先、SMS等を聞く。家族構成、交友関係の詳細を必要以上に聞く。プライベートな関係に誘う。</p>	<p>【注意事項】安易な発言や行動が重大なクレームとなる可能性があります。特に、女性に対する発言において、ちょっとした一言が不快に受け取られることがありますので十分に注意してください。</p> <p>禁止ワード例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡先を教えて</li> <li>・彼氏がいるの</li> <li>・今日はこれからデートですか</li> <li>・今度飲みに行こうよ</li> </ul>

## ルールについて

No.	内容
14	作業開始～作業完了までの注意点について

	JBR推奨	注意点
作業前	<p>お客様と一緒に不具合状況を確認の上、作業前に作業内容、作業時間と作業箇所の写真が必要なことを説明し、了承頂いた上で、作業及び写真の撮影を行ってください。</p>	<p>【注意事項】作業及び部品、製品本体の交換が必要でお客様から代金を頂く場合は事前に住まいるレスキュー専用の見積書を作成の上、お客様より代金の了承を得た上で作業を進めてください。</p> <p>見積の業務フローについてはP 6、見積書の使用についてはP 18を参照してください</p>
養生	<p>作業に必要な養生は必ず行ってください。作業時のリスクをしっかりと考慮した上で、必要に応じて広範囲の養生に協力をお願いします。</p> <p>工具類や道具箱を置くときも、必ず養生をしてください。また重量のある工具箱や製品、部品等を置く際には、清潔な厚手の毛布や養生マットを使用し、床に損傷を与えないようご注意ください。</p>	<p>【注意事項】養生テープをはがす際に、壁紙などがはがれる事案が発生しています。粘着性を考慮して、養生テープを使用してください。</p> <p>【注意事項】養生のはがし忘れ、ごみの放置が無いように、確認した上で退出してください。</p>
作業中	<p>作業中、管理会社や物件オーナーなどが立ち合いをされる場合があります。立ち合い者から当社依頼内容を外れる現場指示があった場合はJBRへ連絡し作業を行ってよいか確認してください。</p> <p>作業指示と異なる場所で、トラブルが発生した場合やお客様から追加修繕を求められた場合には、作業に取り掛かる前にJBRへ連絡をしてください。</p>	<p>【注意事項】作業箇所周辺も不具合や傷の有無も合わせて確認してください。</p> <p>【注意事項】製品交換を行った場合、取扱説明書、製品保証書の説明をお客様に行ってください。</p>
作業後	<p>作業完了時には、お客様へ作業内容、交換した部品、製品についてご説明の上、作業箇所、修繕・交換した部品の動作確認を必ずお客様と一緒に行ってください。</p> <p>製品本体交換をした場合に、既設してあった製品と使用方法が異なる場合には、使用方法について説明してください。</p>	<p>【注意事項】しっかりと作業箇所、作業箇所周辺の清掃を行い退出の際には、ごみが残っていないこと、道具類や上着等の忘れ物がないか確認してください。</p>
その他	<p>管理会社対応になった場合には、あらためて連絡が入ることをお客様に説明してください。</p> <p>メーカー対応が必要となる場合はお客様自身でメーカー問合せいただくよう案内してください。可能な限りメーカーの連絡先を調べてお客様へお伝えください。</p>	<p>【禁止事項】物件自体の不備が見られる場合でも、「建物が悪い」「管理されていない」などマイナス発言はしないようにしてください。</p>

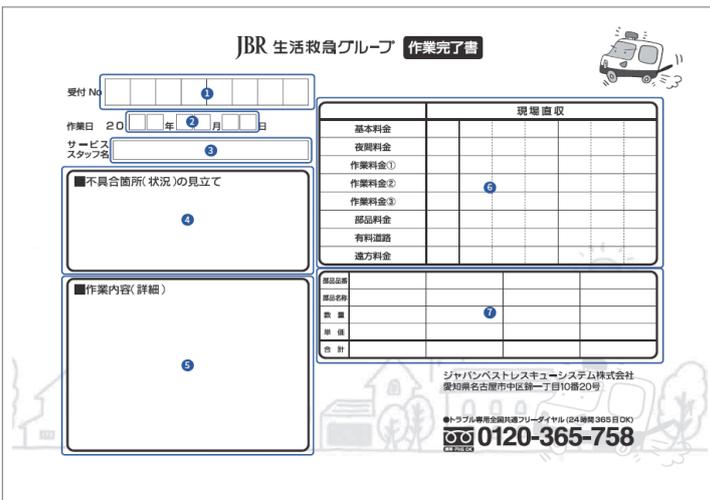
## 報告について

No.	内容
15	中間報告～作業完了報告 その他報告について

	JBR推奨	注意点
相談連絡	<p>作業料金がわからない場合や、お客様から料金を頂くか J B R へ請求するか判断ができない場合は曖昧な判断で対応せずに J B R へ相談連絡して指示に従ってください。</p> <p>依頼内容とは別の異なる場所で、トラブルが発生した場合やお客様から追加修繕を求められた場合には、作業に取り掛かる前に J B R へ連絡をしてください。</p>	
中間報告	<p>不具合が解消しない場合や、不具合の再発等の懸念事項がある場合は現場から J B R へ報告の連絡を入れて指示に従ってください。</p> <p>共有部の不具合やサービス対象外の不具合等が発生した場合、クライアントの大京アステージ社への引き継ぎ等が必要になりますので、J B R へ報告の連絡を入れて指示内容に応じてお客様へ案内を行ってください。</p>	
完了報告	<p>作業完了後に懸念事項がある場合は J B R へ報告してください。</p> <p>J B R よりお客様へ案内する事項がある場合は報告の連絡をしてください。</p>	
クレーム報告	<p>お客様よりクレームがありましたら軽微な内容でも必ず報告をしてください。</p> <p>クレーム内容により早急な対応が必要な場合は現場から連絡してください。</p> <p>後日クレームに発展する可能性がある懸念事項がある場合は報告してください。</p> <p>当社、作業スタッフの過失、責任ではないクレームについても報告してください。</p>	
作業事故報告	<p>作業に伴い、お客様の設備、所有物に損害を与えた場合は、軽微な損害でも必ず現場から J B R へ連絡して指示に従ってください。</p>	<p>【注意事項】 保険対応になることがありますので、事故の被害状況がわかる写真（複数枚）を撮影してください。漏水の場合には、階下などにも被害が無い確認を行ってください。</p> <p>事故の原状回復、補償において、自社で対応するのか、J B R 側で対応するのか、相談の上、指示に従ってください。</p>

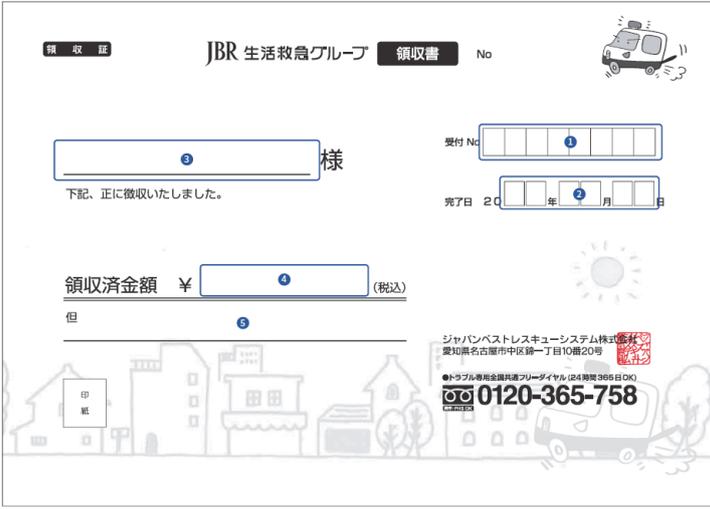
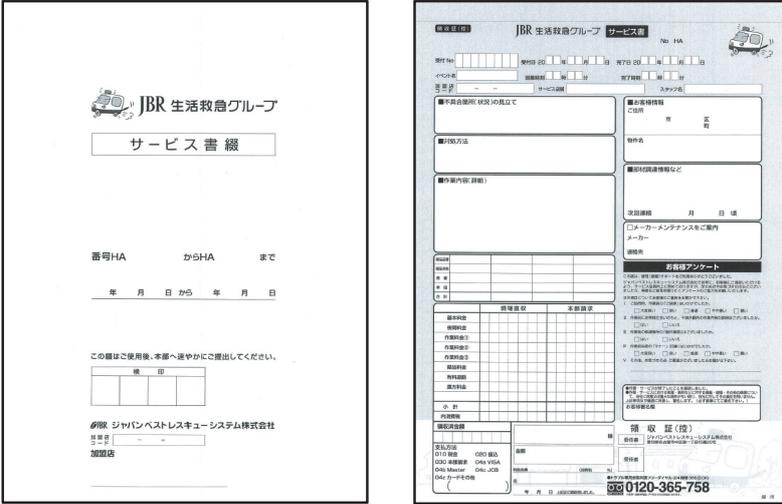
## 使用帳票類について

No.	内容
16	専用名刺・作業完了書について

	指定帳票類	注意点
専用名刺	 <p>住まいるレスキューの案件については、必ず専用名刺のお渡しが必要となります。専用名刺の氏名欄に訪問されるサービススタッフの方の姓名を記載してください。</p> <p>※社名及び、所属等の記載は必要ありません。</p> <p>※訪問前に氏名を記入して準備してください。</p>	<p>【禁止事項】 自社名刺の配布は厳禁です。</p>
作業完了書	 <p>作業完了書はすべてのお客様にお渡ししてください。お客様へ作業内容をお伝えする書類となります</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①受付IDを記載してください。</li> <li>②作業日を記載してください。</li> <li>③スタッフ名を記載してください。</li> <li>④不具合箇所(状況)の見立てを記載してください。</li> <li>⑤作業内容(詳細)を記載してください。</li> <li>⑥お客様から代金を徴収した場合、代金の内訳を記載してください。</li> <li>⑦部品代金を徴収した場合、品番、名称、数量、単価を記載してください。</li> </ol>	<p>【注意事項】 作業完了書の必要事項は漏れが無いようしっかりと記入してください。お客様の手元に残る書類になりますので丁寧な字で記入を行ってください。</p>

# 使用帳票類について

No.	内容
17	領収書・サービス書について

指定帳票類	注意点
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); margin-right: 10px;">領収書</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p>領収書はお客様から代金を徴収した場合に領収書を作成し、お客様へお渡ししてください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①受付IDを記載してください。</li> <li>②領収日を記載してください。</li> <li>③宛名（お客様名）を記載してください。</li> <li>④領収金額を記載してください。</li> <li>⑤但し書きを記載してください。</li> </ol> <p>※領収書はモバイルシステムの完了報告の際に写真を添付してください。</p> </div> </div>	<p>【注意事項】領収書の必要事項は漏れが無いようしっかりと記入してください。お客様の手元に残る書類になりますので丁寧な字で記入を行ってください。</p> <p>【注意事項】5万円（税込）以上の料金を直収する場合は必ず収入印紙を貼り、割り印をしてください。</p>
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); margin-right: 10px;">サービス書</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p>【注意事項】サービス書の使用はモバイルシステムを使用できないネットワーク店様用の帳票となります。原則モバイルシステムの利用及び、作業完了書、領収書の使用が必要となります。</p> </div> </div>	

# 使用帳票類について

No.	内容
18	住まいるレスキュー案件専用見積書について

指定帳票類	注意点
<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="margin-bottom: 20px;"> </div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: small;">住まいるレスキュー案件専用見積書</div> </div>	<p><b>【注意事項】見積書は4枚綴りとなります。</b></p> <p>1枚目・契約の内容について                  2枚目・お見積書本部控え                  3枚目・お見積書加盟店控                  4枚目・お客様控</p> <p>お客様より料金を徴収する場合は、見積書必要箇所を正確に記載の上、1枚目と4枚目を作業前にお客様署名を頂いた後にお渡ししてください。</p> <p><b>【注意事項】お客様へ提示した見積書は必ずモバイルシステムに見積書の写真を添付してください。</b>                  メーカー・品番・価格を漏れの無いよう記載してください。</p> <p><b>【注意事項】お客様へ提示した見積書の内容をモバイルシステムの見積書に入力してください。</b>                  メーカー・品番・価格を漏れの無いよう入力してください。</p>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px;"> <p>お見積書はお客様から代金を徴収した場合に作成し、お客様へお渡ししてください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①見積書作成日を記入してください。</li> <li>②サービススタッフ名をフルネームで記載してください。</li> <li>③お客様名、住所（市区町村まで）、物件名称、受付番号を記載してください。</li> <li>④料金の内訳、作業内容、商品名、商品品番、数量、単価、金額を明確に漏れなく記載してください。</li> <li>⑤お客様伝達事項、作業時間、部材調達状況（仕入納期目安）を記載してください。</li> <li>⑥支払方法をお客様へ確認して記載してください。</li> <li>⑦書面必要箇所をすべて記載後に見積書内容をお客様へご説明の上、☑、注文日、お客様署名の3点をお客様に記載し貰ってください。</li> </ol> </div>	

## 住まいるレスキュー専用料金表について

No.	内容
19	専用料金表について

住まいるレスキュー専用料金表について



### 各種料金表

下記項目名をクリックしてください。  
部類の形式や表示プラグインの有無により、ブラウザで表示される場合とダウンロードが始まる場合があります。(ブラウザで表示される場合も、右クリックで保存できます)

メニュー	形式	サイズ	最終更新日
企業請案件専用：水の料金表関連資料			
[水まわり]企業請 サービス料金表	PDF	991KB	2023.3.20
[水まわり]企業請 サービス料金表：算出マニュアル	PDF	272KB	2023.1.31
[水まわり]住まいるレスキューサービス料金表	PDF	69KB	2023.2.10
企業請案件専用：カギの料金表関連資料			
[カギ]企業請 サービス料金表	PDF	795KB	2023.1.31
[カギ]企業請 サービス料金表：算出マニュアル	PDF	373KB	2023.1.31
[カギ]住まいるレスキューサービス料金表	PDF	89KB	2023.2.10

住まいるレスキューの対応については専用料金表に則った対応が必要となります。住まいるレスキュー専用料金表はネットワーク店サイトに記載しております。

■ネットワーク店用サイト  
 URL : <https://www.jbr.jp/kamei/kameinew/networktensite.html>  
 ユーザー名 : 000-23-00001  
 パスワード : W48887 (Wは大文字です)

各種料金表より【水まわり】住まいるレスキュー料金表・【カギ】住まいるレスキュー料金表・【ガラス】住まいるレスキュー料金表を使用して現場対応をお願いします。

19

JBR JAPAN  
BEST  
RESCUESYSTEM

## ネットワーク店用サイトについて

No.	内容
20	ネットワーク店用サイトとは

N  
W  
店  
サ  
イ  
ト



### ネットワーク店用サイト

**いつもご協力ありがとうございます。**  
JBR ネットワーク店様 限定情報サービス

■最近のお知らせ■

2023/1/31 3月1日～適用の各種料金表を掲載しました→[各種料金表](#)  
 2022/12/21 備品注文書、住まいるレスキュー専用備品注文書を改定しました→[各種注文紙](#)  
 2022/11/11 企業請案件専用マニュアルを改定しました→[マニュアル・規約](#)  
 2022/10/25 住まいるレスキュー案件専用マニュアルを改定しました→[マニュアル・規約](#)  
 2022/10/11 企業請案件専用マニュアルを改定しました→[マニュアル・規約](#)



当サイトにて配布しているPDFファイルの閲覧には、Adobe Acrobat Readerが必要です。Adobe Acrobat Readerは、左のパナーからダウンロードできます（無料）。

**★ご利用上のご注意★**当サイトはJBRグループネットワーク店様専用の情報提供サイトであり、御社の企業情報やJBRグループの共有情報などが多く掲載されております。関係者以外の方が閲覧しないようにご注意ください。

■ネットワーク店用サイトとは

弊社の企業請・会員案件でご稼働頂くために必要な、マニュアル、各種申請書、料金表、現場対応に必要な各種帳票類の注文書などが掲載されております。

URL : <https://www.jbr.jp/kamei/kameinew/networktensite.html>  
 ユーザー名 : 000-23-00001  
 パスワード : W48887 (Wは大文字です)

## 連絡先について

No.	内容
21	各種連絡先一覧

各種連絡先	
大垣 コンタクト センター	<p>■コンタクトプラットフォーム 大垣コンタクトセンター 住まいるレスキューブース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住まいるレスキュー案件に関する問い合わせ</li> </ul> <p>T E L : 0584-83-2855 F A X : 0584-73-1617 M A I L : <a href="mailto:houjin@jbr.co.jp">houjin@jbr.co.jp</a></p>
名古屋 コンタクト センター	<p>■コンタクトプラットフォーム 名古屋コンタクトセンター 業務サポートチーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・精算に関する問い合わせ</li> </ul> <p>T E L : 052-212-9951 F A X : 052-204-3173 M A I L : <a href="mailto:houjin@jbr.co.jp">houjin@jbr.co.jp</a></p>
サー ビス イン フラ プラ ット フォ ーム	<p>■サービスインフラプラットフォーム オペレーションチーム</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当マニュアル、JBRのシステム、ネットワーク店用サイトの内容についての質問</li> <li>・契約に関する問い合わせ</li> <li>・クレーム・作業事故の報告</li> <li>・その他、当社への要望事項や相談</li> </ul> <p>T E L : 052-212-9910 F A X : 052-204-3175 M A I L : <a href="mailto:serviceinfra_all@jbr.co.jp">serviceinfra_all@jbr.co.jp</a></p>

JBR JAPAN  
BEST  
RESCUE SYSTEM