



24時間365日全国駆けつけネットワーク

作業マニュアル

第5版

* 当社では、駆けつけ契約企業を「**ACT-NET**アクトネット」と総称しております。

機密書類

1.作業内容



業務内容

主に、賃貸物件を対象とした入居者（依頼者）より次のとおり不具合が発生した場合、24時間365日**解決を図るための情報提供**又は**改善を図るための作業**です。



主なトラブル内容

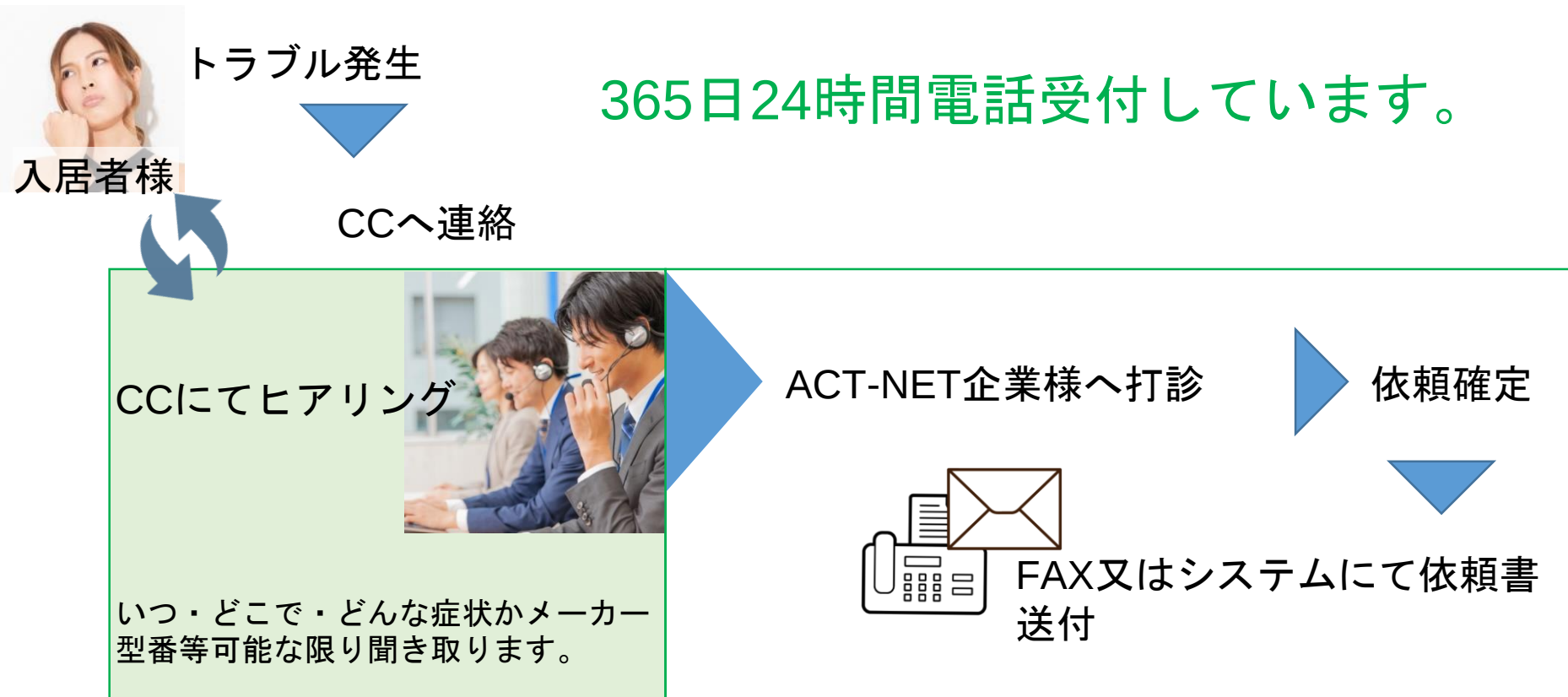
- ・ 給排水設備の不具合
- ・ ガス器具の不具合
- ・ 電気設備の不具合
- ・ 窓ガラスの破損
- ・ 玄関カギの紛失
- ・ 故障等の不具合
- ・ 安否確認のサポート
- ・ 建具の建付け不具合

具体的な作業内容

- ・ 詰まり除去・水漏れ・部品交換など
- ・ 照明・換気扇・スイッチ・コンセントなど
- ・ 窓ガラスの破損
- ・ エアコン関係
- ・ 鍵の解錠・修理など
- ・ 建付け調整・蝶番修理交換など
- ・ その他



2.ご依頼までの流れ



※打診時に高速代・遠方費・可能性あれば必ずお伝えください。
(打診時に申告いただけないとお支払いできません)

3.当日の持ち物・訪問時の注意事項

必ず確認してから出勤してください



スリッパ



ゴミを入れる袋



各必要部材



カメラ (スマホOK)

訪問時は・・・



遅れる(可能性がある)場合は事前にCCまでご連絡ください。

住所・マンション名・棟・部屋番号は必ず事前に確認してください。

駐車禁止スペースへの駐車はしないでください。

訪問時の持ち物を忘れないようにしてください。※上記参照

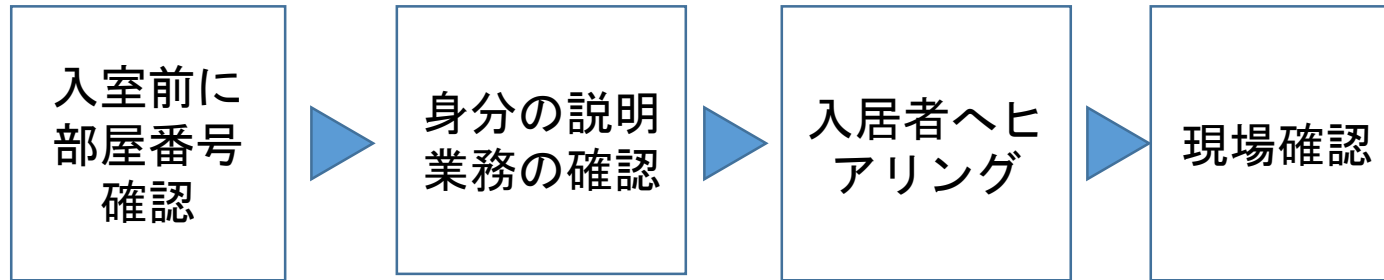
少しでも不明点があればすぐにCCまでご連絡ください。



※他ご不明点や確認したい点がございましたらCCまで

4.入り方と報告業務について

【訪問時の流れ】

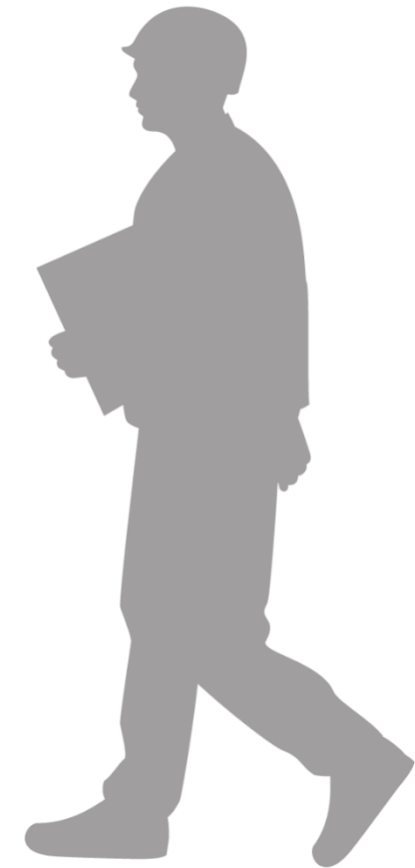


訪問時のご挨拶は安心するような話し方で、笑顔で相手に好感を持たれるようにご自身の会社名と氏名を名乗ってください。

【中間報告】 以下内容が必要となった場合はCCへ必ず連絡

部材費 1,501円以上 (税込み)	本体交換 特殊作業	基本料金以外 にかかる費用	作業や対応中 の問題
--------------------------	--------------	------------------	---------------

自己判断での作業続行は思わぬクレームへと繋がる可能性がありますので、必ずCCへ連絡し確認を取ったうえで対応をお願いします。
※駐車料金が発生する場合も中間報告で申告してください。



5.当日の流れ ①中間報告が必要な場合

・ 本体交換・基本料金以外の**作業費・1,501円を超える部材**交換が必要になる場合、対応について困る・悩んだ場合は**CCに必ずご連絡ください。**

・ 1次対応（調査）の結果、改善に必要な部材の手持ちが無い場合は、**CCまで調査の内容を報告の上、以降の対応について相談してください。**



・ サービスマンからの報告確認後、CCから管理会社へ状況報告+その後の継続確認。
（※ サービスマンはCCからの返答待ち時間中は、現場にて待機。）

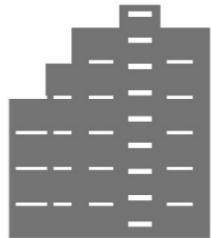
・ その後CCより対応継続、又は離脱の指示を折り返し返答いたします。

・ 1次案件対応後の2次出動につきましては、CCまで確認を行ってください。

【作業継続～完了まで】

- ①改善作業行う
- ②依頼者への説明後退室
- ③作業が完了後、片付けを終え、依頼者へ説明後、速やかに退室
- ④修繕が見込めない場合、または作業完了後CCへ報告
- ⑤完了報告を提出し案件終了

5.当日の流れ ②中間報告不要な場合



現場到着

住所・部屋番号確認、
依頼者へヒアリング後、
問題なければ作業開始



作業

1,500円以内の部材交換
+基本料金内作業の場合中間報告
なしで作業続行してください。

※作業前・中・後の写真撮影は、必須！！



退室

作業内容の説明・片づけ後、退室。
その後速やかにWEB完了報告を
行ってください。

※FAXでの完了報告の方は依頼者からの署名が、
必須！！



上限1,500円を超えるときについて（税込み計算です）

【1,501円以上の部材交換】 **連絡必要**

→当社で判断できるものはその場で回答か管理会社へ確認となります。

【1,500円以下の部材交換】 **連絡不要**

→WEB完了報告にて報告してください。



※連絡が必要な事例

部品代500円+部品代1,500円=2,000円

連絡必要

部品代500円+作業費2,200円=2,700円

連絡必要

部品代500円+部品代1,000円=1,500円

連絡不要

5.当日の流れ ③作業写真について

【作業写真については以下のルールを参照下さい。】

- ①最低でも合計3枚の写真撮影をお願いします。
(作業前・作業中・作業後)
- ②対象物に対して、同じアングルで撮影して下さい。
- ③撮影時「作業プレート」を使用して下さい。
- ④何を(作業前)、どのように(作業中)、どうなったか(作業後)
以上、上記内容がわかるように撮影して下さい。

※ 報告写真が管理会社様やオーナー様へ確認していただく写真となります。

【作業前】

- ・全体が写る引きの写真



【作業中】

- ・作業途中のアップ写真

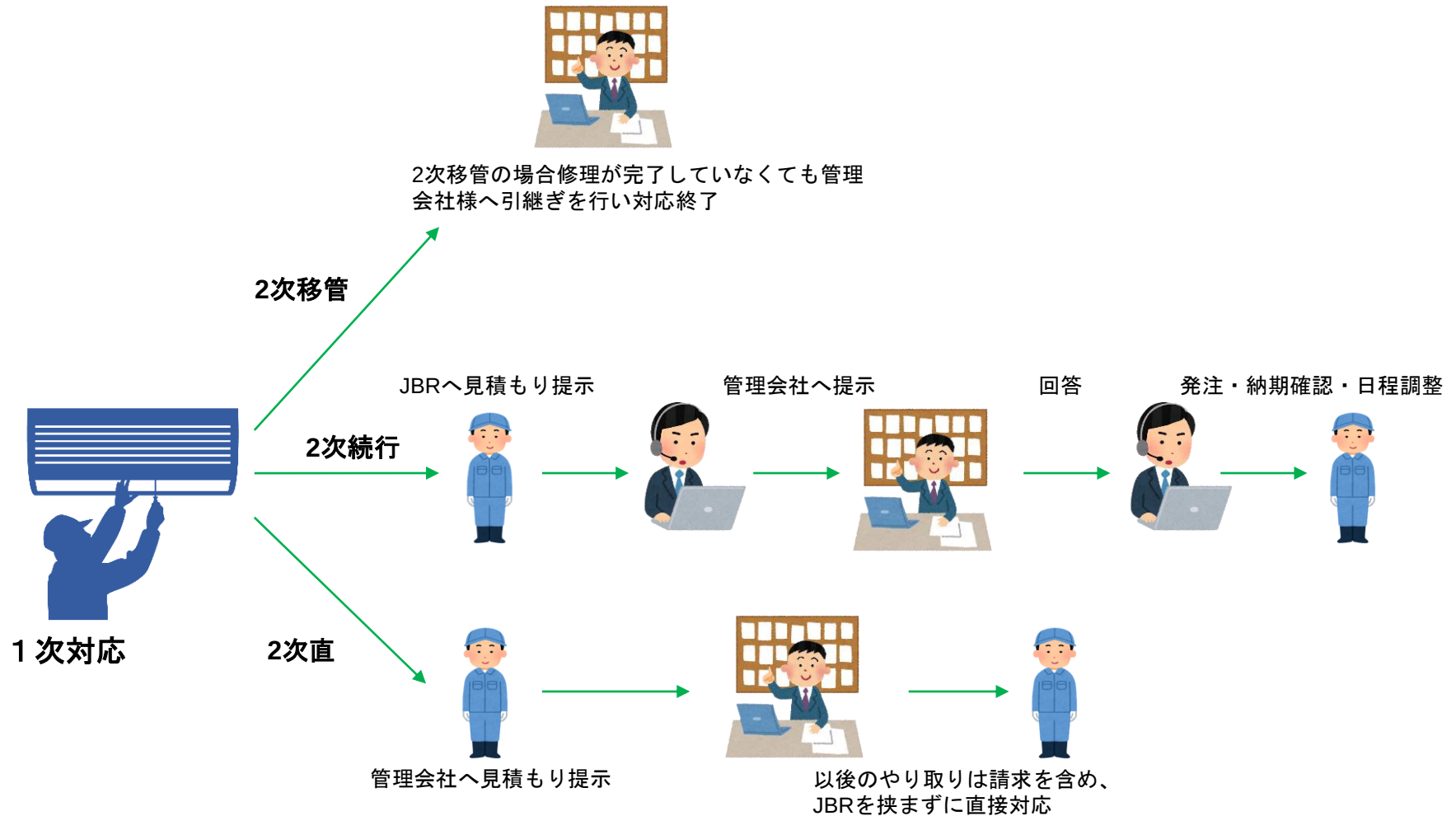


【作業後】

- ・作業完了後の全体が写る引きの写真



6.二次対応について



※賃貸案件・分譲案件によって対応が変わります。

7.NG事例＆ワード集



誤

クレームにつながるトーク



正

入居者様の前でのCCへの連絡

入居者様にお声掛けした後、中座してから連絡

金額の案内

案内はせず聞かれても答えずCCへ連携

この物件(部品)古いから壊れても仕方ない

管理会社さんが現状回復工事や
入居前確認していない

言わないでください！

やたらに本体交換必要などを促す言葉

馴れ馴れしく接する

敬語で接してください

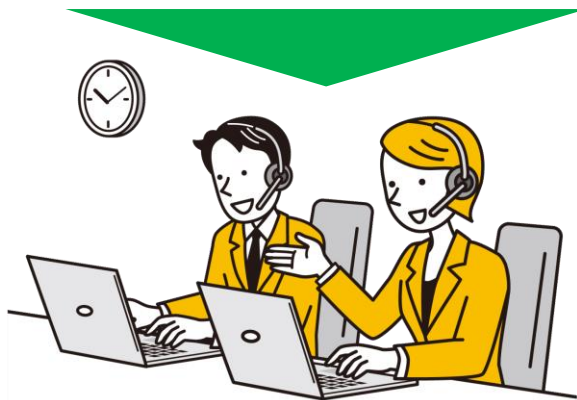
私的な質問をする
(例：洗濯機の値段いくらでしたか？等)

作業に関係のない質問はしないでください

8. 注意点



遅れそうな場合 症状が改善されていない状態



※必ずCCへ連絡し指示を仰いでください※

自己判断での離脱や報告なく遅刻はしないでください



部屋間違いは絶対にしないでください。

必ず事前に依頼書の部屋番号を確認



退室時は必ず入室時より綺麗になるように後片付けをしてください。

※外した部品を戻さなかったりゴミを残してしまうとクレームの原因となります。

9. 鍵・解錠判断①身分証明書の確認



JBR株の許可無くコピー・配布を固く禁止します

身分証明書 認めるもの

OK



マイナンバーカード



運転免許証



在留カード



外国人登録証



敬老手帳



パスポート

学生証



←学生証に限り、住所記載が無い場合でもアクトコールに登録してある物件に関しては身分証明書と認める

顔写真・住所記載 確認



合致・解錠



不一致・NG

身分証明書 認めないもの

NG



健康保険証



障害手帳



社員証



住基カード
平成27年12月終了



療育手帳

2020/5/21現在

弊社の規約

緊急サポート24new会員規約

第2章第12条5項

鍵の場合に現場駆けつけ対応を利用するためには、運転免許証やパスポート、マイナンバーカード等の顔写真、氏名及び現住所が印刷されており、かつ、1枚で確認ができる官公庁等の公的機関により発送された有効な身分証明書が必要となります（現住所は、サービス対象物件の住所との一致が必要となります。）

10. 連絡先-依頼～支払・問合せの連絡先

請負時
中間報告

賃 貸 TEL : 050-3201-0026

持ち家 TEL : 03-6833-0344

完了報告

方法 1 推奨 <https://comp.kaiketsu.me/compcontact>

方法 2 FAX & Mail : 050-3730-2532 hokoku@jbr.co.jp

※詳細は別マニュアル参照



依頼確定後のご連絡（送信専用）貴社への依頼専用番号です。こちらへの返信はできません。

作業依頼書・作業完了報告書

FAX
(東京)

03-5368-0372

03-5368-0369



請負内容
(送信専用)

no-reply@acsys.jbr.co.jp



FAX
(鹿児島)

099-812-6651

099-812-6710

11. Q & A よくある質問

皆様からのご質問にお答えします。

Q 部材は、純正？汎用？

基本、純正製品をお願いします。ただし、現地で汎用製品をお持ちの場合はCCにご相談ください

Q 現地に到着したが依頼者が居ない

現地からCCへ連絡ください。現地到着から60分以内は、依頼場所で待機してください。

Q 作業依頼書に記載されている住所と依頼者の申告住所が違う？

作業前にCCへご連絡ください。

Q FAXで完了報告を送っているが作業完了報告書のサインをもらい忘れた。

CCへご連絡ください。

Q スマートフォンを紛失した

個人情報漏洩にあたるので厳重な管理をお願いします。CCへご相談ください。

Q 現地にて、手持ちの部材では対応できない状況である。

現地からCCへご連絡ください。

Q 現地に到着したがキャンセルになった。請求額は？

別紙「システムマニュアル」へ記載がございます。そちらにてご確認お願いいたします。

Q 写真を撮り忘れた

CCへ連絡ください。管理会社、オーナーの判断となります。再度写真を撮りに伺って頂くことがあります。

Q 登録内容(TEL・FAX他)を変更したい

「act-net@jbr.co.jp」までご連絡ください。

Q 費用・金額を依頼者に伝えてよいのか？

弊社のサービスは多岐に渡るため、請求先が異なります。そのため、依頼者にはその場で請求額等を伝えないでください。また、本体交換が必要な場合も伝えないようお願いいたします。