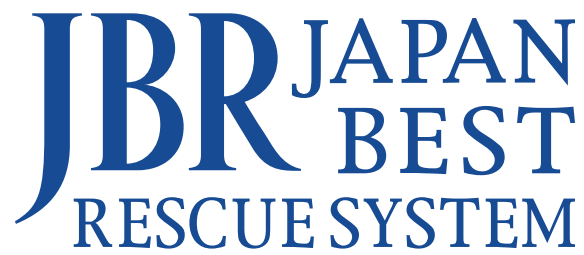


JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

企業請案件専用

マニュアル ver. 1.1

改訂日 2025年 8月 28日



運用会社

ジャパンベストレスキューシステム株式会社（JBR）

JBRの経営理念

困っている人を助ける。

企業請案件とは

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）と、提携している企業及び組合（以下、法人という）、又は法人に係る顧客（以下、顧客という）の生活総合トラブルを解決するサービスです。また、企業請案件には、下記の3種類の案件があります。

- 顧客から代金を徴収しない案件
- JBRに代わって、顧客から代金の一部を徴収していただく案件
- JBRに代わって、顧客から代金の全部を徴収していただく案件

■ 本マニュアルについて

モバイルシステムの操作方法の説明

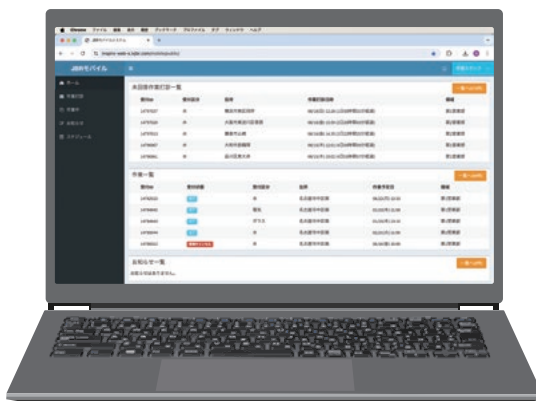
モバイルシステムは、スマートフォン・パソコン・タブレット端末で操作することができます。

本マニュアルでは、スマートフォンの画面で操作方法を説明いたします。その為、一部表示画面がパソコン・タブレット端末と異なります。

▼ スマートフォンの表示画面イメージ



▼ パソコンの表示画面イメージ



▼ タブレット端末の表示画面イメージ



リンクについて

本マニュアルを、PDFで閲覧している場合はURLや「タップで開きます」をタップするとリンク先のブラウザが開きます。二次元コードを読み込むことでも、リンク先にアクセスすることができます。

ネットワーク店サイト

各種料金表、各種帳票類、各種注文用紙などは、ネットワーク店サイトからダウンロード可能です。

下記のURLもしくは、二次元コードを読み込むとアクセスできます。

ネットワーク店サイトURL タップで開きます

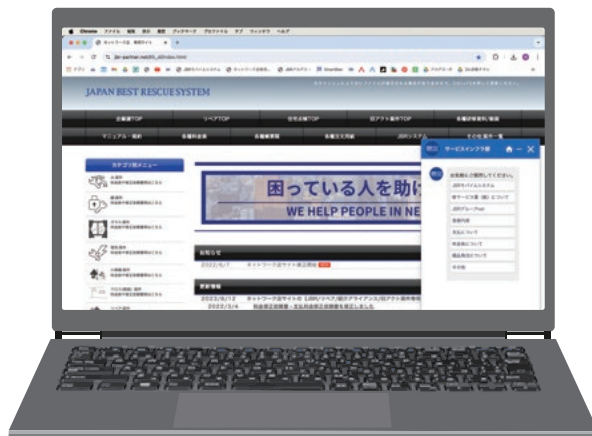
https://jbr-partner.net/85_dl/index.html



▼ スマートフォンの表示画面イメージ



▼ パソコンの表示画面イメージ



Chapter 1

1	マナー・ルール	6
---	---------	---

Chapter 2

2	業務の流れ	14
3	作業打診の回答について	15
4	作業依頼について	19
5	訪問前の確認・変更方法	21

Chapter 3

6	訪問からの流れ	24
7	訪問時の対応について	25
8	現場調査・見積りについて	28

Chapter 4

9	作業完了後について	36
10	現場での直収	40

Chapter 5

11	完了報告について	44
----	----------	----

Chapter 6

- | | | |
|----|---------------|----|
| 12 | 後日対応、二次対応について | 50 |
| 13 | アフター対応について | 59 |

Chapter 7

- | | | |
|----|-----------|----|
| 14 | キャンセルについて | 64 |
|----|-----------|----|

Chapter 8

- | | | |
|----|-----------------|----|
| 15 | 遠方料金、駐車代などのお支払い | 74 |
|----|-----------------|----|

Chapter 9

- | | | |
|----|-------------|----|
| 17 | JBR総合補償について | 86 |
|----|-------------|----|

Chapter 10

- | | | |
|----|----------|----|
| 18 | お問い合わせ一覧 | 88 |
| 19 | よくあるご質問 | 89 |

Chapter 1

1	マナー・ルール	6
----------	----------------	---

1 マナー・ルール

1.身だしなみチェック・持ち物リスト

訪問前に下記の事項のチェックをお願いいたします。

■ 身だしなみチェック

項目	チェックポイント	推奨
頭髪	フケ・汚れはなく、整っているか	 ■ 素早くケアができるマウスウォッシュ、ボディシート、ウェットシート、除菌シート等のアイテムの準備を推奨いたします。 ✕ タンクトップ・Tシャツ・スウェット・短パンは禁止  ■ 現場で汚れてしまう可能性もあるため、必要に応じてシャツや靴下の着替えの準備をお願いします。  たばこ 臭 気になる ニオイ  消臭 消臭 ■ ニオイは自身ではわかりにくいいため、消臭剤を使用し十分に注意しましょう。
	寝ぐせはないか	
顔	きれいに洗顔、歯磨きをしているか	
	眼鏡は汚れていないか	
	ヒゲのそり残しはないか(整っているか)	
手	手は汚れていないか	
	爪はきちんと切っており、汚れていないか	
服装	服は汚れていないか	
	タンクトップ・Tシャツ・短パンなどラフ過ぎないか	
	色・柄が派手すぎないか	
	着崩してしないか	
	ポケットのまわりや襟・袖口が汚れていないか	
靴 靴下	靴は汚れていないか	
	靴の形や色はTPOに合っているか	
	靴下は汚れていないか	
	靴下はたるんでいないか、穴はあいていないか	
その他	時計や装飾品は派手すぎないか	
	かばんは汚れていないか	
	香水、オーデコロンをつけすぎでないか	
	たばこ、汗のにおいはしないか	
	口臭に十分注意しているか	

身だしなみが大切な理由

① 好印象は見た目から

好印象は見た目ファーストとなる場合も多いものです。服装や持ち物を通して**装い**を整え、姿勢や表情などの**振る舞い**を意識することで、**好印象**となり顧客とのやりとりもスムーズになります。

② 身だしなみはエチケット

おしやれは自分の為ですが、**身だしなみは他者に対する配慮**です。ビジネス上でも大切なことです。

③ 信頼できる要素のひとつ

短い時間しかお会いしない顧客に**信頼**してもらうには、身だしなみがしっかりしていることは作業の技術も大事ですが、大切な要素です。

■ 持ち物リスト

☑	項目	備考
	携帯電話・モバイル端末、デジカメ	モバイルシステム操作、作業写真の撮影用
	住まいるレスキュー専用名刺 ※	住まいるレスキュー案件の場合
	料金表	案件に沿った最新版
	つり銭準備金	
	業務委託案件専用サービス書	
	筆記用具	
	工具・養生・マスクなど	案件をご確認し、必要な物を準備
	スリッパ(室内用の履物)	必ず、汚れていないか確認が必要

1 マナー・ルール

■ 名刺について

パートナー店様の**自社の名刺は配布禁止**です。

住まいるレスキュー案件の場合は、「住まいるレスキュー専用名刺」を必ずお渡しください。



▲ 住まいるレスキュー専用名刺

名刺に関する注意

住まいるレスキュー案件以外で、顧客から名刺を求められた場合は、お断りください。

どうしても名刺が欲しいと言われた場合は、JBRにご相談ください。

■ 住まいるレスキュー専用名刺の発注方法

ネットワーク店サイトから「住まいるレスキュー専用備品注文書[名刺]」をダウンロードし、希望枚数などを記入しFAXでご注文をお願いします。

納品には**1週間前後**かかります。余裕をもってご注文ください。



PDFもしくは、Excelデータをダウンロード

プリントアウトして記入

FAXで注文をお願いします

住まいるレスキュー専用備品注文書
[名刺]



ネットワーク店 専用サイト

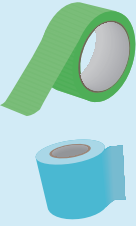
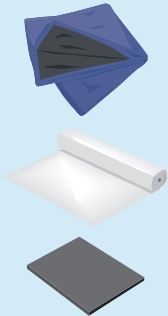
URL https://jbr-partner.net/85_dl/index.html

2. 必要な養生・養生資料リスト

養生(ようじょう)は、作業中に現場を汚してしまったり、顧客の私有物を破損を防ぐ為に**保護**することです。

下記のような資材を準備いただき、現場で必要な養生をおこなってから、作業をはじめてください。

■ おすすめ養生資材リスト

項目	資材名	特徴・用途
テープ 	養生テープ	ビニール製のテープ。 貼っても剥がせるくらい粘着力の弱いテープ。 シートや部材の 仮止め に使用。 床や壁の素材によっては、 塗装が剥がれてしまう ので注意が必要。
	マスキングテープ	テープの中で一番粘着力が弱いテープ。 塗装・コーキングなどの保護用のテープ。 メーカーによって異なりますが、シーリングは水色、建築塗装は白色、自動車塗装は黄色を使用。
シート・マット 	養生シート	床や部材の保護に使用するシート。 すべり止めが付いている物や、布製やポリエステル製など、さまざまな種類がある。
	養生クッションマット	緩衝力がある、作業時の キズ防止のマット。 工具を誤って落として床を傷つけてしまう事故も防止できます。
	養生用ポリシート	塗料などの汚れを防ぐ ポリエステル製又は、ポリエチレン製(滑りにくい)のシート。
	ゴム製シート	壁や床に工具を部分的に当てて作業する際の 保護 や工具が誤って当たってしまう 事故を防止 するために使うゴム製のシート。
梱包材	ダンボール	部分的な保護にも使え、小さくカットしたり重ねたりすることで 多用途に使える資材。

3. 現場での禁止事項

-  物件やトラブル箇所に対してのマイナスイメージを助長する発言
-  必要な養生をせずに、作業をおこなわないでください。
-  顧客が不在になった(無人の)現場では作業をしないでください。
-  顧客に作業の補助や手伝いをさせないでください。
-  顧客の施設(トイレなど)や物※を使用しないでください。

※ 脚立や工具など

■ お困りの際の問い合わせ先

問い合わせ先は依頼メール下部の、担当部署名欄に記載があります。

もし、対応で困ることがあればJBRにご相談ください。

4. 作業車の駐車場所の確認

訪問前に、作業車を駐車していい場所があるかご確認をお願いします。

● 作業車に関する禁止事項

-  駐車できない場所への駐車
-  迷惑となる場所への駐車
-  顧客に駐車場所を探させる
-  顧客を作業車に同乗させる

■ 駐車代について

駐車料金の内、実作業時間分の駐車料金が、**5,000円(税込)**を超過した場合は、レシート及び領収書の写真を作業報告の際に、提出してください。

5. 名乗りの確認

イベント名によって名乗りが異なります。

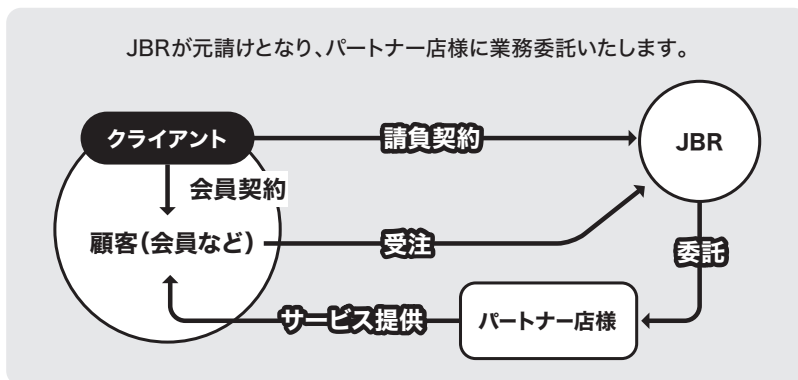
顧客を混乱させないために、訪問前に名乗りの確認をお願いします。

■ イベント名で名乗る理由

企業請案件では、クライアントに登録されている顧客のトラブル対応をパートナー店様へお願いしております。

トラブル解消を希望される顧客は、クライアントが手配した作業店と認識しているので認識の相違がないよう、クライアント名(イベント名)での名乗りをお願いします。

▼ 顧客・クライアント・JBR・パートナー店様の関係性



■ 名乗りの例

- ① 安心入居サポート の ② 佐藤 です。
③ お台所の水漏れ の件で、お伺いしました。



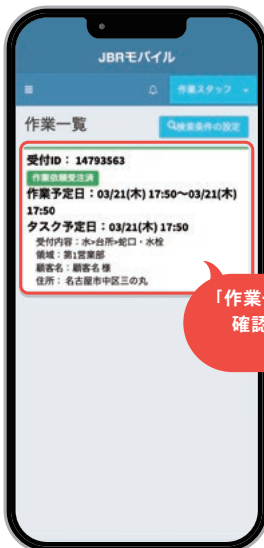
- ① イベント名 ▶ モバイルシステムの作業詳細に記載されている「イベント名」
- ② 氏名 ▶ ご自身の氏名をお伝えください。
- ③ 依頼作業の内容 ▶ モバイルシステムの作業詳細に記載されています。

訪問先の住所の確認方法

1. 依頼メールなどから
確認したい案件を開く



2. 作業詳細の「現場住所」が訪問先となります。
地図アプリなどで現場付近の確認をお願いします



「作業一覧」から
確認する案件を
タップ



タップすると
情報が表示されます

現場付近に駐車できる場所があるかを、顧客に
尋ねることは良いですが、**探すことをお願いする
のは禁止行為**です。ご注意ください。

駐車できる場所の尋ね方

- 「敷地内に駐車できる場所がありますか？」
▶ 敷地内に無い場合は、ご自身でお探ください。
- ✕「近くにパーキングが無いので、敷地内に
駐車できる場所を作ってもらえますか？」
▶ 駐車場所の確保を顧客にお願いするのは禁止です。
- ✕「コインパーキングはどこにありますか？」
▶ 駐車場所を探させる行為となります。

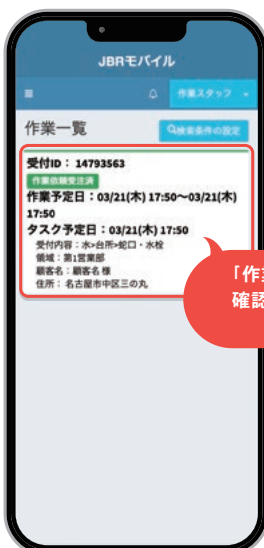
終

イベント名の確認方法

1. 依頼メールなどから
確認したい案件を開く



2. 「詳細情報をさらに表示する🔍」などを押し下し、
法人情報までスクロールすると「イベント名」が記載されてます



「作業一覧」から
確認する案件を
タップ



タップすると
情報が表示されます



下にスクロール
↓

終

6. 発言について

物件やトラブル箇所に対しての発言には注意が必要です。

「マイナスイメージ」を助長する発言によって、顧客に誤解を招いてしまったり苦情が発生する場合があります。言葉遣いや発言についても注意を払って、作業をお願いします。

■ NG発言とおすすめの言い換え

NG発言	言い換え
✕ 使い方が悪かったですね	○ 経年劣化が原因の不具合ですね
✕ いい商品ではないです	○ 商品によっては不具合がありますね
✕ すぐ壊れるので交換しましょう	○ 安全のため交換がおすすめです
✕ もう直せません	○ 完全に直すのは難しいです

7. 接客用語の基本フレーズ

訪問時や作業中に困らないための「接客7大用語」という基本フレーズがあります。よくある接客NGワードとともに、ぜひご活用ください。

● 接客7大用語 基本フレーズ

かしこまりました	「わかりました」や「理解しました」という意味を持つフレーズ。
少々お待ちください	お客様を待たせるときは、告げてからその場を離れるようにしましょう。
恐れ入ります	恐縮した感謝のフレーズの他に、お客様に何か聞きたい時などに使えるクッション言葉。
ありがとうございます	感謝の気持ちが伝わるフレーズ。付け加えることで、より丁寧で温かい印象を与られます。
お待たせいたしました	お客様に提供する際に、必ず添えたいフレーズ。
申し訳ございません	謝罪や訂正の際に使うフレーズ。
失礼いたします	接客中によく使うフレーズ。お客様に近づくタイミングなど

● よく使うフレーズ

▶ トラブル箇所を聞く場合

「お困りの箇所はどちらになりますか？」

▶ 写真撮影の許可をいただく場合

「作業報告用に、トラブル箇所の撮影をさせていただきます。」

▶ 返答に困った場合

「少しお時間をください。(JBRへ相談し指示を受ける)」

▶ 直収がある場合

「お客様ご負担は、●●●●円です。」

▶ JBR請求で直収がない場合

「お客様ご負担はございません。」

■ よくある接客NGワード

NGとされるワード	接客用ワード
× わかりました	○ かしこまりました
× できません	○ いたしかねます
× すみません	○ 申し訳ございません
× 知っています	○ 存じています
× させていただきます	○ いたします

もし返答や判断に迷うような場面があれば、
まずはJBRに電話で相談し指示に従ってください。

8. 作業中の写真撮影

必ず作業途中の状況がわかる写真を、2枚以上撮影をお願いします。

交換する部品やおこなっている作業がわかるように、複数の写真があれば請求の根拠にもなります。

パートナー店様が撮影された写真を見て、クライアントは「作業が妥当であったか」「部品が適正かどうか」などを確認いたします。

なるべく、状況がわかる明るさや画角での撮影をお願いします。

■ 作業中写真の例



▲ 部品を交換する前の写真



▲ 交換する部品の写真

■ 写真撮影のコツ

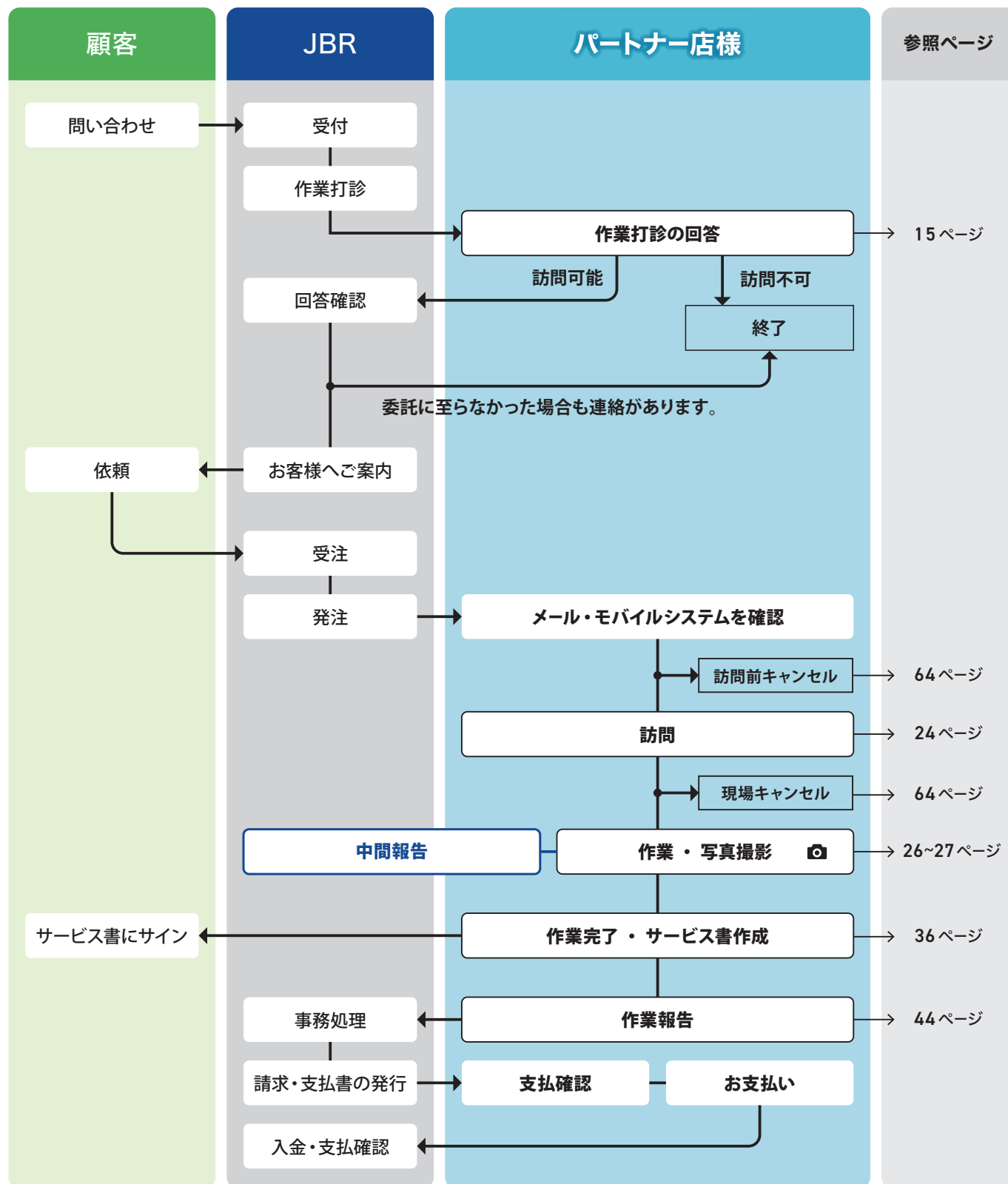
撮影の際、照明で撮影箇所を照らすことにより、カメラのピントが合わせやすくなります。

他に、作業前・作業中などの付箋やJBRで販売している「作業工程プレート」を一緒に撮影することで、画像ファイルから添付する写真がつけやすくなります。

Chapter 2

2	業務の流れ	14
3	作業打診の回答について	15
4	作業依頼について	19
5	訪問前の確認・変更方法	21

2 業務の流れ



📷 **写真撮影マーク**：作業前・中・後の写真をJBRが判断出来るように撮影をお願いいたします。▶ 詳しくは26ページをご覧ください。

※ 作業中写真については、請求の根拠となる写真（おこなった作業、交換した部品がわかる写真）を撮影してください。

※ その他、別途写真が必要になる場合は作業詳細の備考にて指示させていただきます。

判断に迷うような場面があれば、JBRへ相談し指示に従ってください。

3 作業打診の回答について

1. 案件対応可否の問合せ

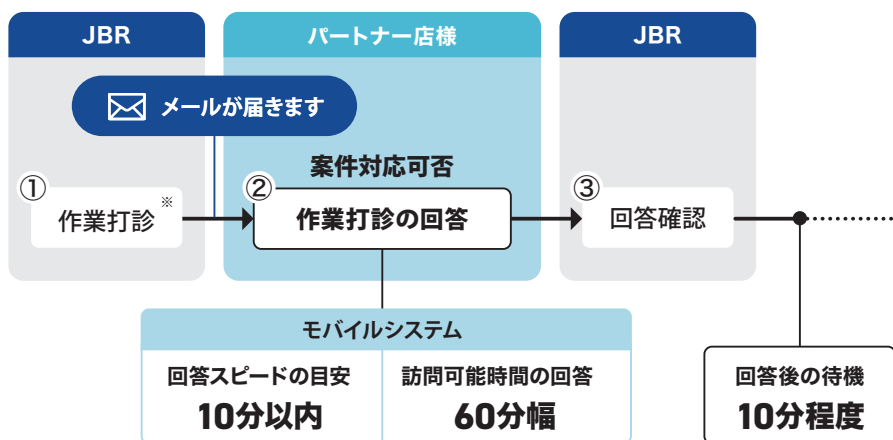
JBRから、複数または特定のパートナー店様に、案件対応可否の問合せをメールもしくはお電話で行います。

※ 登録エリア外であっても、案件対応可否の問合せを行う場合があります。

パートナー店様は、案件対応可否及び現場までの訪問可能日時の回答をお願いします。原則として、訪問可能時間を回答いただく場合は60分幅でお願いします。

委託する場合は、回答いただいた時点から10分程度で連絡いたしますので、待機のご協力をお願いします。

・委託に至らなかった場合も連絡いたします。(キャンセル通知)



※ JBRから直接お電話で作業打診する場合もございます。

① 作業打診

案件対応可否の問合せメール(作業打診のご案内)は、モバイルシステムに登録の管理者の方(パートナー店管理者)に送信されます。

メールでは、部門・受付ID・おおよその現場住所・作業内容・案件確認のURLをお送りします。

案件確認のURLから作業打診の詳細ページが表示され、回答いただけます。

案件によっては、JBRより直接お電話で打診をさせていただく場合がございます。

▼ 案件対応可否の問合せメールイメージ



案件確認の
URL

▼ 作業打診詳細(モバイルシステム)



■ スケジュール登録について

モバイルシステムから、スケジュールの登録ができます。

登録されたスケジュールを参考に、JBRからの案件対応可否の問合せ・作業依頼を実施いたします。

▶ スケジュール登録の方法は、91ページをご覧ください。

■ 打診詳細の表示方法

打診詳細は、下記の方法で表示することができます。

▶ 作業打診のご案内メールに記載されているURLから

▶ モバイルシステムの未回答作業打診一覧から

※ JBRから直接お電話で打診があった場合は、モバイルシステムからご確認ください。

モバイルシステム ▶

タップで開きます



■ メールアドレス変更

作業打診等を受信するメールアドレスの変更は、JBRグループnetから手続きをお願いします。

ネットワーク店専用サイト

JBRグループnet等のリンクもございます。

タップで開きます



② 作業打診の回答

訪問希望日（記載されている希望日のみ）に対し、出勤可能であれば「訪問可能」にチェックをお願いします。

遠方料金・有料道路等があれば「コメント」の欄に、分けて入力してください。

事前申請が、お支払いの条件となるため、入力漏れにはご注意ください。

JBRより直接お電話で打診された場合は、担当者に金額を事前申請してください。

出勤できない場合は「訪問可能」にチェックを入れず、ご回答ください。

▶ 作業打診の回答の操作方法是、18ページをご覧ください。

▼ 回答フォーム画面

The screenshot shows the 'JBRモバイル' app interface for responding to a service request. Key elements and annotations include:

- 訪問希望日①**: A red box highlights the date and time '05/25(土) 12:00~05/26(日) 00:00' with a checked '訪問可能' (Visit Possible) status. An annotation states: '希望の日程と時間が記載されています。①・②の訪問できる希望日にチェックをお願いします。' (The desired schedule and time are recorded. Please check the visitable dates ① and ②).
- 訪問可能日時**: A table below shows visitable times for 05/25 and 05/26. An annotation says: '訪問可能日時を60分幅で入力してください。' (Please input visitable times in 60-minute increments).
- 訪問希望日②**: A red box highlights the date and time '05/26(日) 09:00~05/26(日) 12:00' with an unchecked '訪問可能' status.
- コメント**: A text area for notes. A red box highlights it with an annotation: '遠方料金・高速料金・有料道路代が発生する場合は分けて入力' (If long-distance, highway, or toll fees apply, input them separately). An example is given: '例 遠方45km 2200円 高速540円'. A note below states: '※ 遠方料金と高速・有料道路では、料率が異なります。必ず分けて入力をお願いします。' (Note: Rates differ for long-distance and highway/toll fees. Please input them separately).
- 担当作業スタッフ**: A dropdown menu showing '作業スタッフ' (Staff). A blue box highlights it with the annotation: '担当作業スタッフを選択' (Select the staff member in charge).
- 回答する**: A blue button at the bottom. A red box highlights it with the annotation: '押下で回答を送信' (Press to send the response).

■ 遠方料金・高速・有料道路代金の計算方法

遠方料金の算出方法

現場までの実走行距離（片道）が**31km**を超えると、**10km毎に1,100円(税込)**が発生します。

- 例
- 片道 30km → 発生しない
 - 片道 45km → 2,200円(税込)

▶ 詳細は74ページをご覧ください。

高速・有料道路代金

現場までの実走行距離（片道）が**31km**を超える場合は、JBRへ片道分の請求が可能です。

計上項目と料率表

料金の種類	料率
遠方料金	60%
高速・有料道路代	100%

遠方料金、高速・有料道路代金は、**必ず事前申請**をおこなってください。
作業打診後からの申請はお支払いいたしかねます。

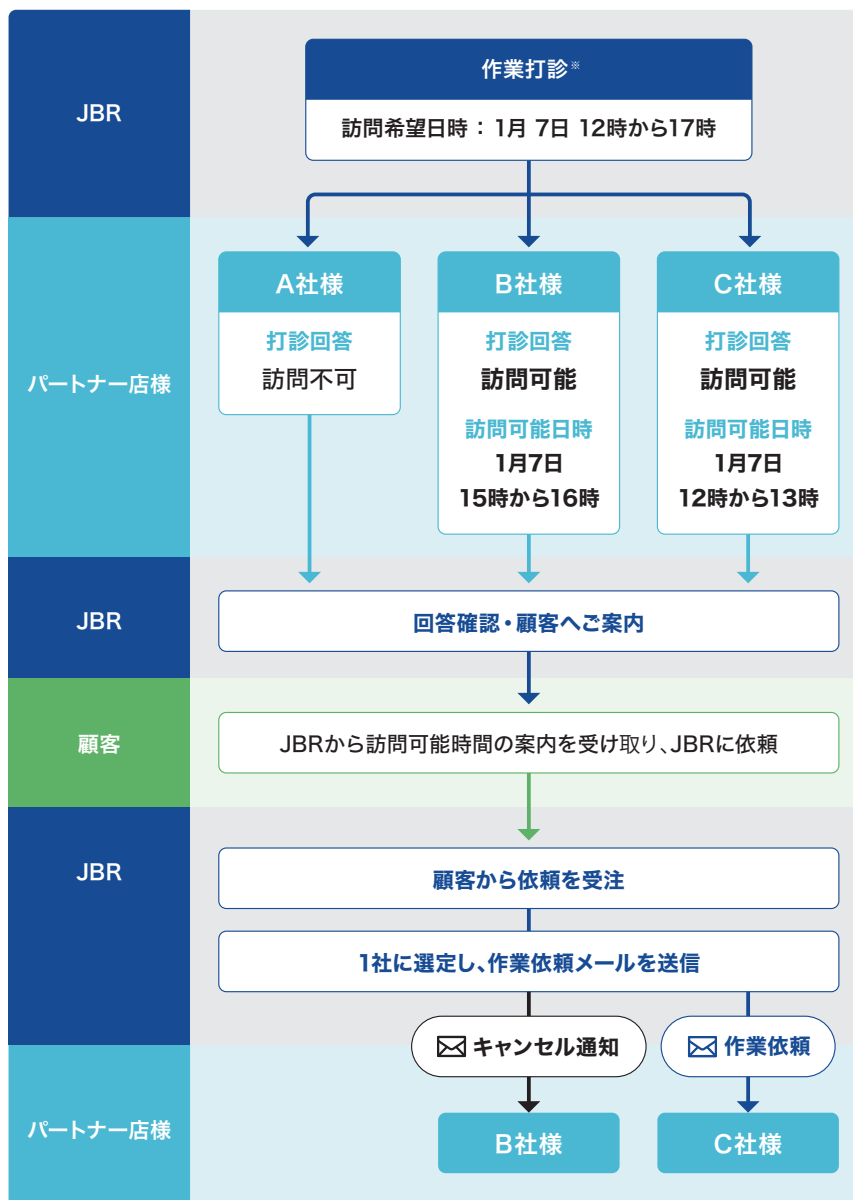
2 作業打診の回答について

③ 回答確認

JBRで作業打診の回答を確認し、ご回答から10分程度で「作業依頼」もしくは「キャンセル(キャンセル通知)」のメールを送信いたします。

「訪問可能」とご回答いただいたパートナー店様の中から、作業をお願いする先をJBRで1社選定し「作業依頼」を送信いたします。

■ 作業打診から作業依頼までの流れ



※ JBRから直接お電話で作業打診する場合もございます。

 作業打診のご案内（打診メール）は「**パートナー店管理者**」だけに届きます。

▶ 出動可能回答の操作方法

1. 「訪問可能」にチェックが入ってるのを確認し、訪問可能日時を入力

2. 画面下にスクロールして担当作業スタッフを選択し、「回答する」を押下

3. 「回答しました。」と表示されたら回答完了



出動可能であれば「訪問可能」にチェック

希望日の60分幅で入力

遠方料金・有料道路料金をそれぞれ分けて入力



↑スクロールできます↓

作業スタッフはあとでも変更可能

問題なければ押下（タップ）



終

▶ 出動できない場合の操作方法

1. 「訪問可能」を押下しチェックをはずす

2. 画面下にスクロールして「回答する」を押下

3. 「回答しました。」と表示されたら回答完了



「訪問可能」をタップしチェックをはずす



↑スクロールできます↓

問題なければ押下（タップ）



終

4 作業依頼について

1. 作業をお願いする場合

実際に作業をお願いする場合、ご回答から10分程度で「作業依頼」のメールを、登録されているパートナー店管理者と作業担当スタッフの方の登録メールアドレスにメールが送信されます。

作業依頼メールに記載されているURLのリンクから、情報を確認することができ作業依頼を受注することができます。

● メール文面には、
下記項目も記載されています。

- ① 業務委託料
- ② 支払期日
- ③ 支払方法

作業依頼を受注する前に、
必ずご確認ください。

▼ 作業依頼メールのイメージ



2. 他のパートナー店へ依頼する場合

作業打診で「訪問可能」の回答を頂いた場合でも、他のパートナー店へ作業依頼させていただく場合は**キャンセル通知**を送信します。

▼ キャンセル通知メールのイメージ



3. 依頼作業を受注する

「作業依頼」メールが届きましたら、記載されているURLから案件のページに飛んでいただき、依頼作業詳細と担当作業スタッフを確認をお願いします。

問題がない場合は「上記の作業担当者で受注する」を押下し、受注を確定してください。

モバイルシステムで受注の操作をおこなうことで **詳細未確認** の状態から、
作業依頼受注済 の状態になります。

「**パートナー店管理者**」しか依頼作業を受注する操作はできません。

■ モバイルシステムの権限の種類と操作について

モバイルシステムの権限によって
表示内容と操作範囲が異なります。

パートナー店管理者

- 作業打診の案内メールの受信
- モバイルシステム上で、全ての案件が表示される
- 作業依頼の受注操作
- 作業担当スタッフの変更
- 見積書、サービス書の閲覧
- スケジュール登録※
などの操作が可能

一般(作業担当スタッフ)

- モバイルシステムには、作業担当スタッフになっている案件のみが表示される
- 作業開始、見積書作成、サービス書の作成
- 報告情報の更新
- キャンセル
- スケジュール登録※
などの操作が可能

※「スケジュール登録」の操作は、
店舗全体の情報として反映されます。
ご注意ください。

■ 権限の変更

モバイルシステムの権限変更は、
グループnetで申請が可能です。
JBRが承認後の変更が反映
されます。

承認にはお時間をいただく場合
がございます。お急ぎの場合は、
お電話ください。



JBR サービスインフラ部

052-212-9905

平日 9:30～18:30

詳細未確認 …………… 作業打診回答後、作業依頼された状態。

作業依頼受注済 …… 作業依頼後、内容確認し「上記担当者で受注する」ボタンを押下した後の状態。

下記の操作後「**作業担当スタッフ**」に選択された方の作業一覧に、該当の案件が表示されます。

▶ 作業依頼を受注する操作方法

1. 「詳細未確認」の案件を押下

2. 「詳細情報をさらに表示する🔍」などを押下し、案件の現場情報や備考など下まで全て確認



3. 問題がなければ、「担当作業スタッフ」を選び「上記作業担当者で受注する」を押下

4. 「作業依頼を受注しました。」と表示されたら受注完了

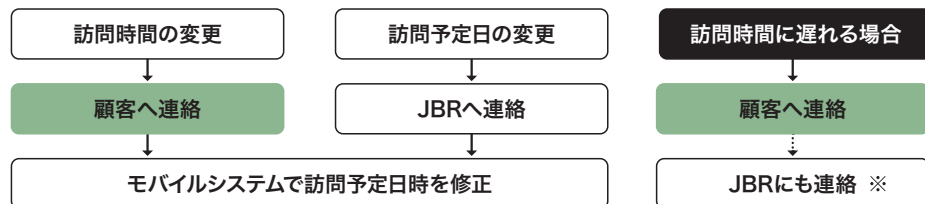


終

5 訪問前の確認・変更方法

1. 訪問日や訪問時間の変更

訪問予定日時などに変更等がある場合は、下記の手順で連絡・修正をおこなってください。



※60分以上遅れる場合は、JBRにも連絡してください。

■ キャンセルについて

訪問前キャンセル・現場キャンセルの操作方法・料金などは、64ページをご覧ください。

2. 訪問前の確認事項

現場へ訪問する前に、モバイルシステムで作業依頼の【備考】【イベント備考】の確認を、必ずおこなってください。

備考は黒文字で、トラブルの詳細や料金表の種類、料金請求先などが記載してあります。
イベント備考は赤文字で、連絡が必要となる条件などを記載してありますので、確認漏れにはご注意ください。

❗ 注意喚起

イベント備考欄・作業依頼備考欄に【中間報告必要】の記載がありましたら、忘れずに中間報告をおこなってください。

● 中間報告は、こういった際に必要か

下記のような場合は、JBRへ電話をし指示に従ってください。

▶ 各備考に記載がある

例えば「作業料金発生する際はJBRに中間報告必要」など、記載がある場合。

▶ 依頼内容と異なること・記載にないことがある

現場で、依頼内容と違う作業や備考に書いていないことがある場合。
些細なことでも、JBRへ相談してください。

▶ 作業完了後に再発の恐れや懸念点がある

作業完了後に再発の恐れや懸念点がある場合は、必ず顧客への説明の前にJBRへ相談してください。

▶ 判断に迷うことある

現場で、作業内容や対応などについて判断に迷うことがある場合。

問い合わせ先は、依頼メール下部の担当部署名欄にあります。

■ 中間報告を忘れた場合

中間報告をせずに上限以上の金額を請求された場合、管理から了承得られずお支払できない場合があります。

▶ 訪問予定日・訪問予定時間を変更する操作方法 ※事前に、顧客・JBRへ変更を連絡してください。

1. 変更する案件の作業詳細を開く

2. 作業予定日時を変更し「作業情報を更新する」を押下

3. 「作業情報を更新しました。」と、表示されたら変更完了



変更する案件を
タップ



作業予定日時を
変更する

下にスクロール
↓

押下(タップ)で
変更を確定します



終

▶ 作業依頼の備考・イベント備考の確認方法

1. 依頼メールなどから確認したい案件を開く

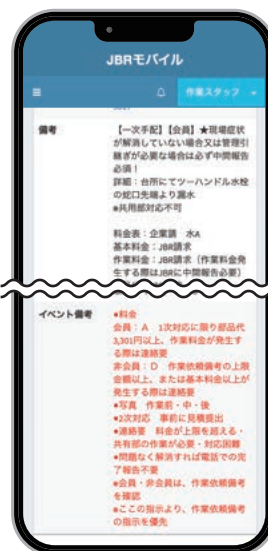
2. 「詳細情報をさらに表示する🔍」を押下し、備考やイベント備考を再度ご確認をお願いします



「作業一覧」から
確認する案件を
タップ



タップすると
情報が表示されます

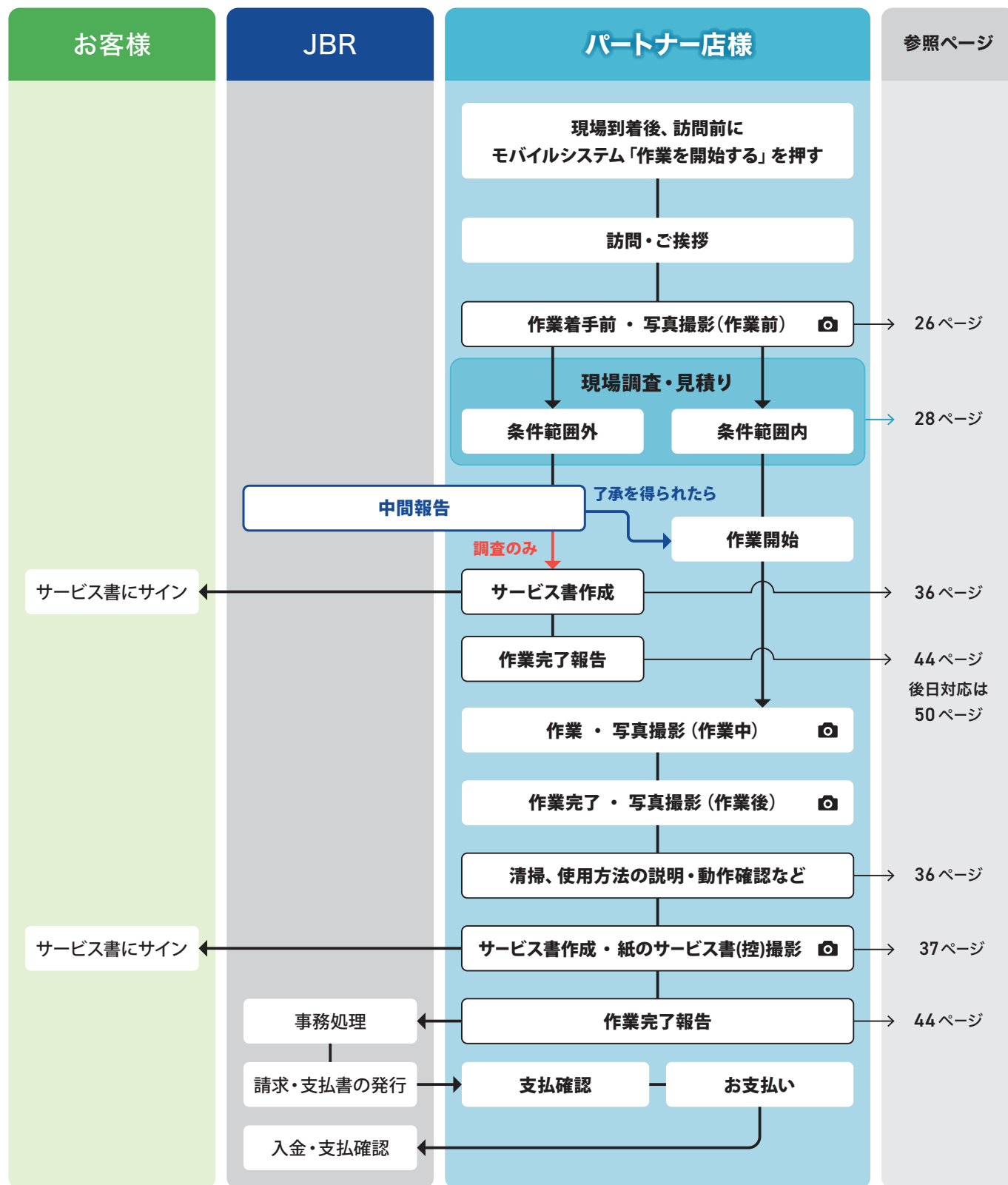


↑
スクロール
↓

Chapter 3

6	訪問からの流れ	24
7	訪問時の対応について	25
8	現場調査・見積りについて	28

6 訪問からの流れ



📷 **写真撮影マーク**：作業前・中・後の写真をJBRが判断出来るように撮影をお願いいたします。▶ 詳しくは 26ページ をご覧ください。

※ 作業中写真については、請求の根拠となる写真 (おこなった作業、交換した部品がわかる写真) を撮影してください。

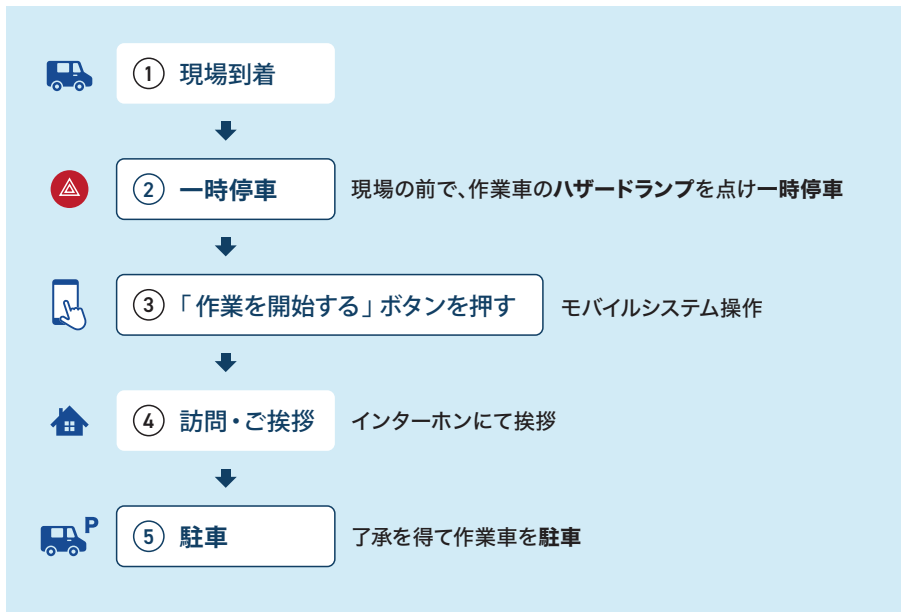
※ その他、別途写真が必要になる場合は作業詳細の備考にて指示させていただきます。

7 訪問時の対応について

1. 訪問時のモバイルシステム操作のタイミング

作業回答いただいた訪問可能日時に現場へ訪問し、到着後に訪問前にモバイルシステムの「作業を開始する」ボタンを押してください。

※作業担当スタッフのみ操作が可能です。



■ 訪問前キャンセルについて

作業開始時間30分前から適応可能です。
詳細は64ページを参照ください。

▶ 「作業を開始する」ボタンの場所

1. 依頼メールもしくは、
モバイルシステムの作業一覧から
訪問する案件の詳細を開く

2. 作業詳細の一番下までスクロールすると
「作業を開始する」ボタンがあります。



2. 写真撮影・撮影ルール

写真は「作業が妥当であったか」「部品が適正かどうか」などを確認するために重要です。JBRが作業前・中・後を判断できるように、必ず撮影をお願いいたします。

写真撮影前に、**必ずお客様へ写真撮影許可**をいただくようお願いします。

📷 ①【作業前】作業着手前の写真撮影

- 不具合がわかる写真（1枚以上推奨）
- 部品取付前の写真
- 対象商品の型番・品番を含めた写真
（アップの写真1枚と、全体が写っている写真1枚など）

📷 ②【作業中】作業中の写真撮影

- 作業途中の状況がわかる写真（1枚以上推奨）
- 請求の根拠となる写真（おこなった作業、交換した部品がわかる）

📷 ③【作業後】作業完了後の写真撮影

- 不具合が解消された写真
- 部品取り付け後の写真
- 不具合が解消されない場合は、最終状況の写真を添付

📷 ④【作業後】業務委託案件専用サービス書（控）の写真撮影

- 業務委託案件専用サービス書 1枚目の **（控）** の全体が写っている写真
- お客様直収があった場合は、3枚目の **作業完了書** の全体もしくは、下部にある領収書のアップ写真

（控）



作業完了書



■ 作業詳細をご確認ください

モバイルシステムにある、作業詳細の備考に「写真撮影」についての指示がある場合、指示に沿って追加の撮影をお願いいたします。

■ 写真撮影のコツ

撮影の際、照明で撮影箇所を照らすことにより、カメラのピントが合わせやすくなります。

他に、作業前・作業中などの付箋やJBRで販売している「作業工程プレート」を一緒に撮影することで、画像ファイルから添付する写真がつけやすくなります。

ネットワーク店サイト



タップで開きます



○ 作業写真の撮影例

画像が不鮮明などの理由でメーカー・型番などが確認できない場合は、お電話をさせていただく場合がございます。

📷 ①【作業前】作業着手前の写真撮影



📷 ②【作業中】作業中の写真撮影



📷 ③【作業後】作業完了後の写真撮影



📷 ④【作業後】紙のサービス書の写真撮影

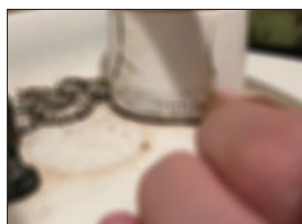


✖ 作業写真の撮影NG例

✖ 暗すぎる



✖ ピントがあっていない



✖ 影が映り込んでいる



✖ 明るすぎる



✖ 全体が写っていない



✖ 離れすぎている



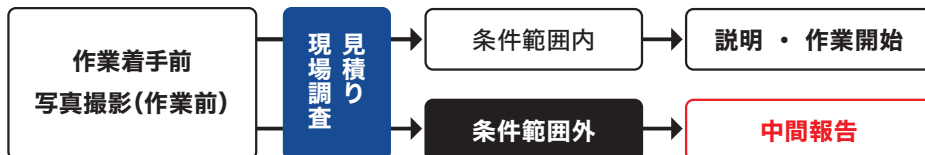
✖ サービス書の撮影を忘れる



8 現場調査・見積りについて

1. 現場調査・見積り

作業を始める前に、モバイルシステムの【作業依頼】【イベント備考】などを参照し、現場状況（写真撮影/作業前）を確認し、**お見積り**をおこない、条件範囲であるかの判断をしてください。



■ 条件範囲内の場合

顧客に、物件やトラブル箇所に対してのマイナスイメージを助長するような発言を避けながら説明をし、作業を始めてください。

※ 条件範囲内であっても「中間報告」と備考に記載がある場合や、作業完了後に再発する恐れがある場合は、必ずJBRへ電話し**中間報告**をお願いします。

■ 条件範囲外の場合

JBRへ電話をし **中間報告**をお願いします。

■ 中間報告の問い合わせ先

問い合わせ先は、依頼メール下部の担当部署名欄に記載があります。

■ 現場状況の確認について

現場状況の確認（現場調査）の際は、**手ぶらではおこなわないでください。**

モバイルシステムに記載されている情報と顧客からヒアリングした情報と併せて、**実際に触ってみる**などの調査をおこなってください。

経験や見た目のみの判断は、避けてください。

2. 後日対応になる可能性がある場合

何らかの理由で当日の作業が難しく、後日作業になる可能性があると思った時点で、**JBRに電話で報告をお願いします。**

▶ 後日対応（二次対応）の手順については、50ページを参照ください。

JBR サービスインフラ部

052-212-9905

平日 9:30～18:30

3. 見積りの上限設定

見積りは、JBRが定める料金表※に記載された作業料金を上限としてください。

※ 料金表がない業種は、パートナー店様の定める料金表

■ 部品の上限

メーカーが定めた定価	上限設定
定価が ある 場合	定価 を上限とします。
定価が ない 場合	仕入れ価格の2倍 の金額を上限とします。

定価：希望小売価格や参考小売価格などの表記で、メーカーが設定した価格を指します。

● 原価率が委託料率を上回る理由で交換対応が難しい場合

部品や商品の原価率が、JBRからの委託料率（85%）を上回ることによって、部品や商品交換の対応が難しくなる場合は「部品/商品代控除」が受けられます。

事前に、「料金修正依頼書兼 部品/商品代控除 申請書」申請と共に、JBRに相談してください。

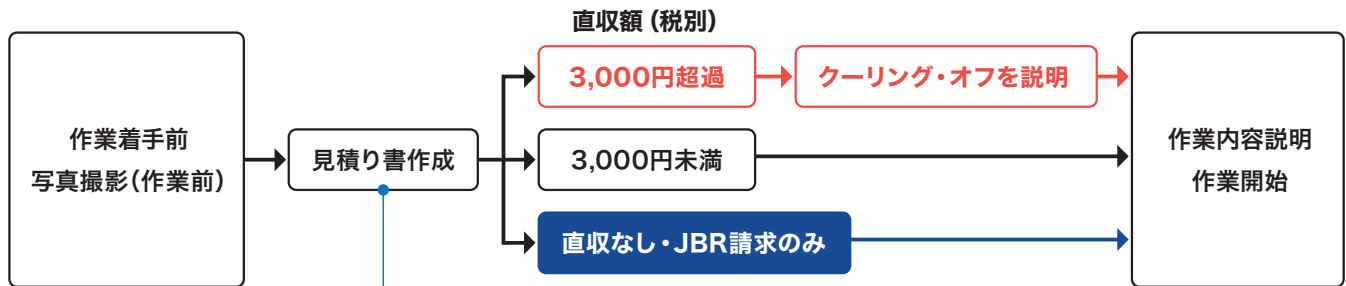
■ 申請方法

ネットワーク店サイトから「料金修正依頼書兼 部品/商品代控除 申請書」をダウンロードし、FAXで事前に申請と相談をお願いします。

4. 直収（お客様請求）とJBR請求の流れ

料金が一部もしくは全額「お客様請求」と、JBR請求の場合を説明いたします。

■ 直収（お客様請求）とJBR請求の流れの違い



モバイルシステムの「イベント備考」「作業の備考」の欄に【連絡要】や【中間報告】と記載がある場合は、現場調査・見積りの段階であっても、**必ずJBRへ連絡が必要**となります。ご注意ください。

5. クーリング・オフ対象の金額について

税抜金額が**3,000円(税別)未満**の場合はクーリング・オフ対象外のため説明は不要です。

クーリング・オフは、業務委託案件専用サービス書(紙のサービス書)の2枚目 **見積書** の裏面に記載されています。



4. モバイルシステムでの見積書の登録

モバイルシステムで見積書の登録(見積作成)をする際は、**税込価格**で入力をお願いします。

一度登録した見積書は削除することはできません。

見積書の登録は、複数可能なため入力ミスをした際は新しく見積書を登録し直してください。

登録をした見積書から、顧客から作業後にサインを書いてもらうサービス書を作成することが可能です。

▶ 見積書登録（見積書作成）の項目説明 ▶ 登録（作成）方法は次のページへ

1. モバイルシステムで案件を開き
作業情報の下にある見積書の
「見積書を登録する」を押下「見積書を登録する」
を押下基本料金・作業料金・部品代含む
総額を税込価格で入力

請求先、金額に誤りがないか確認

押下すると、顧客にお見せる
「御見積書」が表示されます

料金表パターン：プランA

使用する料金表が表記されます。

【特殊】の場合は、料金表がない業種です。
料金表がない業種は、パートナー店様の定める料金
表をお願いします。

料金表適用先：●直収欄○JBR請求欄

選択した適用先に、料金※が自動入力されます。

※税込金額

● お客様請求の場合・・・直収欄

● JBR請求の場合・・・JBR請求欄

備考内容、料金表、請求先を再度チェック

押下すると料金が自動入力されます

押下すると作業の入力枠が追加されます

部材の入力枠が追加できます

遠方料金・有料道路・その他の
入力枠が追加できます

▶ 一部・全額お客様直収の見積書登録（見積書作成）の操作方法

2. モバイルシステムで案件を開き、作業情報の下にある
見積書の「見積書を登録する」を押下

3. 備考やコメントを確認し
料金表・請求先をチェック



※記載内容は、案件によって異なります。

4. 「料金表適用先」は
【直収欄】を選択

5. 「基本料金入力」や「夜間料金入力」を
各料金が、押下すると自動入力されます



6. 「作業内容」を上から順に

①問題箇所 ②作業内容 ③詳細 を選択

作業内容の選択に困った場合は、JBRにお電話ください。

7. 料金が自動入力された後、

手元の料金表で相違がないか確認

同じ作業を複数箇所でおこなった場合は数量を変更してください

押下すると入力枠を増やせます

基本料金内の場合

作業内容の3項目全て選択した後
料金を0円に修正をお願いします。

作業が発生していない場合

作業内容の上の1項目のみ選択した後
料金を0円に修正をお願いします。

8. 部材その他の「種別」の項目から

【部材】を選択

9. 部品の①品番②名称③料金(税込)※④数量を
直接入力してください

JBRでも確認をおこなう為、わかりやすい表記をお願いします。

・品番が無い又は不明な場合は、【品番欄】は未入力のまま【名称欄】に詳細をお願いします。

押下すると入力枠を増やせます

※ 部品の上限については、28ページをご覧ください。

10. その他の「項目名」の項目から 入力する料金を選択

項目名	入力する料金
出張料金	遠方料金
有料道路	高速料金、有料道路料金

11. 遠方料金、高速・有料道路料金は、**打診回答 時に申請した金額**※を入力してください

※ 打診回答時の金額を超過した場合は、お支払いできません。
もし変更する場合は、必ずJBRにお電話ください。

押下すると入力枠を増やせます

12. 値引きがある場合は、 直接入力してください

13. 特別に記入する重要な事柄があれば 「見積特記事項」に記入をお願いします

14. 表示された見積結果を確認し「プレビュー」を押下

	直収	JBR請求
税抜合計	¥0	¥0
消費税	¥0	¥0
税込合計	¥0	¥0

15. 顧客にご了承を頂いたのち、「見積書を登録する」を押下し「見積書を登録しました。」と表示され完了

内容	数量	単価
台所・水廻れ修理・交換 フレキ管交換	1	¥2,200

見積書を登録しました。

※「御見積書」は、顧客確認用のため【直収金額】のみ表示されます。
JBR請求の金額は表示されません。

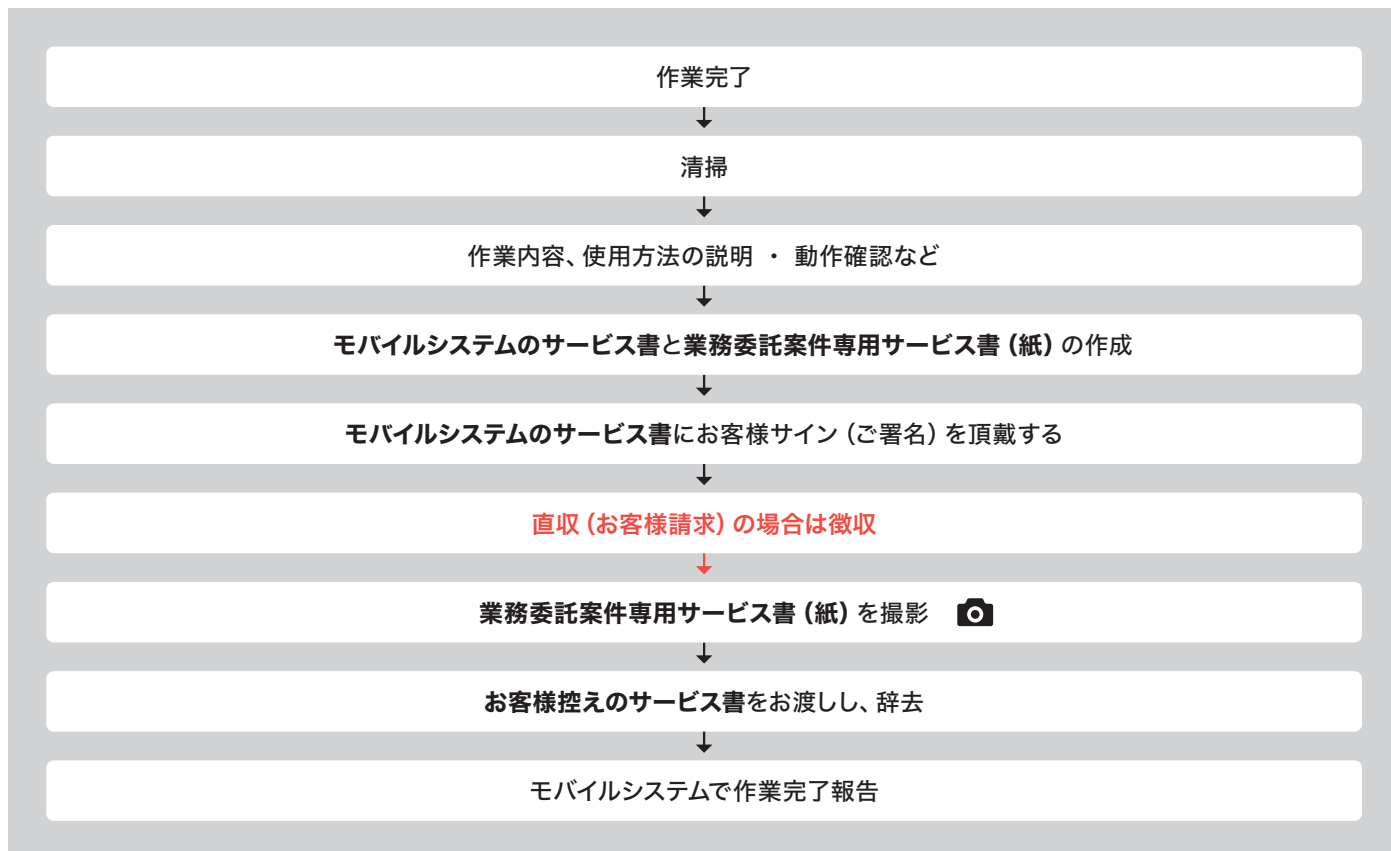
終

Chapter 4

9	作業完了後について	—————	36
10	現場での直収	—————	40

9 作業完了後について

1. 作業完了後の流れ



■ 清掃について

必ず作業後には作業箇所付近の清掃をおこない、作業で発生したゴミは持ち帰り処分をお願いします。

■ 作業内容、使用方法の説明・動作確認について

動作確認を兼ねて、おこなった作業や使用方法を顧客に必ずお伝えください。

■ モバイルシステムのサービス書と業務委託案件専用サービス書(紙)の作成について

モバイルシステムのサービス書の作成方法は、右のページを参照ください。

業務委託案件専用サービス書は紙のサービス書となります。
モバイルシステムで作成した内容を書き写してください。●

▶ 業務委託案件専用サービス書(紙)の書き方については
81ページを参照ください。



▶ サービス書の作成方法

1. 作業詳細にある「見積書」まで移動し
顧客にご了承いただいた見積書を選択



2. 金額に間違いがないことを確認し
「この見積書からサービス書を作成する」を押下



※「御見積書」は、顧客確認用のため
【直収金額】のみ表示されます。
JBR請求の金額は表示されません。

3. 料金の入力はず、下までスクロールし
「支払方法」を押下 (タップ) し、選択



4. 支払方法を選択後「プレビュー」を押下すると
サービス書が作成されます



終

■ 支払方法を尋ねるフレーズ

例①「お支払いは現金でよろしいですか？」

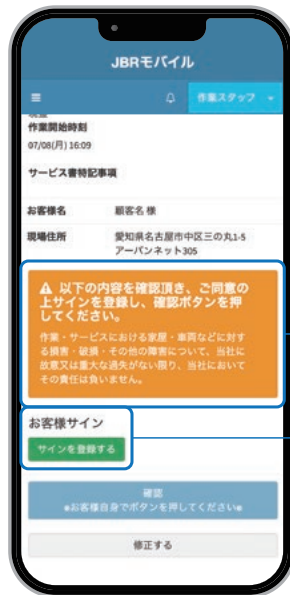
例②「お支払いはいかがいたしますか？」

直収(お客様請求)の料金を頂戴してから
次の操作をおこなってください。

2. お客様サイン

顧客からモバイルシステムに表示されている免責事項を確認いただき「お客様サイン」を頂戴してください。

▶ 操作方法は、次のページを参照ください。



免責事項

お客様サイン

「サインを登録する」を押下すると
署名欄が開きます。

■ モバイルシステムにお客様サインをいただく案内のフレーズ例

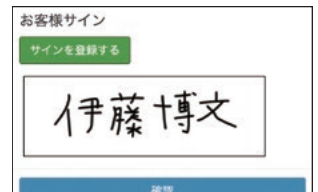
画面を下までスクロールしていただき、内容にご了承
いただけましたら「サインを登録する」をタップして、
ご署名をお願いいたします。



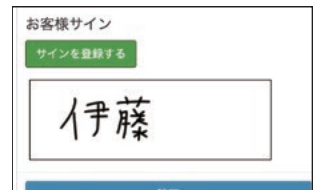
■ お客様サイン（署名）は 法人名・店舗名は無効です。

お客様サイン（署名）は、必ず作業
に立ち会っていただいた方の「個
人名」を頂戴してください。

○ 姓名でのご署名



○ 苗字（姓）だけの署名



○ カタカナ・ひらがなでの署名



▶ モバイルシステムのサービス書「お客様サイン」の操作方法

1. サービス書の画面のまま顧客に端末を渡し、お客様サインを案内

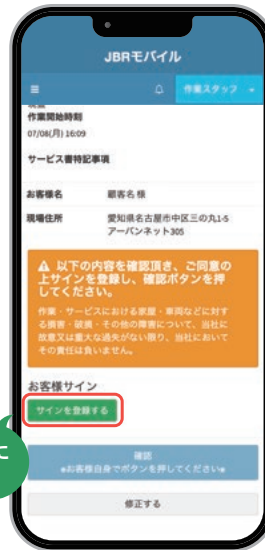


2. 「サインを登録する」を押下すると空欄が表示されます
そちらに、指もしくはタッチペンでサインを頂戴します

顧客による操作



顧客による操作



顧客による操作



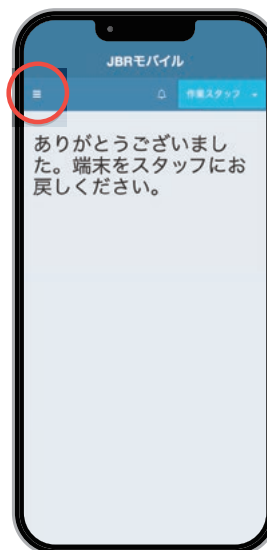
3. 顧客ご自身で「確認」ボタンを押下



顧客による操作



4. 顧客から端末を受け取り操作完了
※ 左上の「≡」を押下し「作業中」を選択すると
作業一覧に飛べます



終

10 現場での直収

1. 直収について

JBRに代わって顧客から直収していただいた代金は、サービス書の金額と相違がないようご注意ください。

▶ 業務委託案件専用サービス書(紙)の記入例は、81ページを参照ください。

■ お困りの際の問い合わせ先

問い合わせ先は依頼メール下部の、担当部署名欄に記載があります。

2. 顧客にお渡しする業務委託案件専用サービス書

業務委託案件専用サービス書(紙)は、直収(お客様請求)の有無により顧客へお渡しする書類が異なります。

条件	お渡しするサービス書	
直収がない場合	3枚目の作業完了書 作業完了書 	
直収がある場合	2枚目の見積書 見積書 	3枚目の作業完了書 作業完了書  

3. 業務委託案件専用サービス書の撮影

業務委託案件専用サービス書(紙)の1枚目 **(控)** の全体が映る様に撮影をおこなってください。

直収(お客様請求)があった場合は、3枚目 **作業完了書** の全体、もしくは下部の領収書部分をアップを撮影をしてください。

条件	撮影ページ	
直収がない場合	1枚目のパートナー店控え (控) 	撮影例 全体が写り、文字がしっかり見える 
	1枚目のパートナー店控え (控)  + 3枚目の作業完了書 作業完了書 	撮影例 ① か ② の組み合わせで撮影してください。 ① (控) の全体 + 作業完了書 の領収書部分   ② (控) の全体 + 作業完了書 の全体   ✗ 作業完了書 の領収書部分だけ 

✕ 作業写真の撮影NG例

下記のような写真は、不可となります。撮影時に写真のチェックをお願いします。

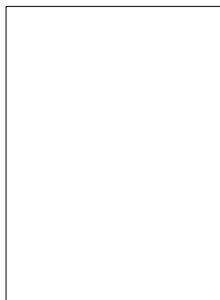
✕ 全体が写っていない



✕ 離れすぎている



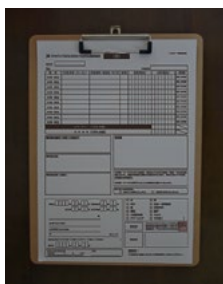
✕ サービス書の撮影を忘れる



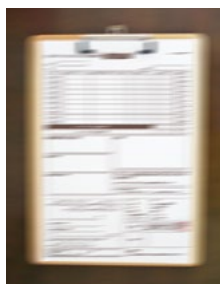
✕ 影が写っている



✕ 影が写っている



✕ ブれている



✕ 明るすぎる



Chapter 5

11	完了報告について	44
-----------	-----------------	-----------

11 完了報告について

1. 完了報告の操作方法

作業完了後、必ず60分以内にモバイルシステムで完了報告をおこなってください。

▶ 操作方法は、46ページを参照ください。

■ 画像添付・アップロードしていただく画像の種類

- 作業前・作業中・作業後の写真
- 業務委託案件専用サービス書1枚目の **控** の画像
- 業務委託案件専用サービス書3枚目の **作業完了書** の画像
- 駐車代などのレシート及び領収書※の画像
※駐車代金が5,000円(税込)超過の場合のみ、画像の添付をお願いします。

■ 画像添付について

モバイルシステムで画像添付・アップロードができない場合は、下記のメールアドレスに、件名には受付番号を記入し画像を送信してください。

画像添付用メールアドレス

houjin@jbr.co.jp

読込でメール作成 ▶

タップでメールを開く



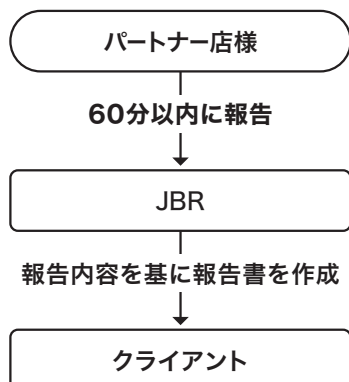
■ 完了報告からクライアントへの流れ

モバイルシステムから報告いただいた内容を基に、JBRがクライアントへ報告をおこなっています。

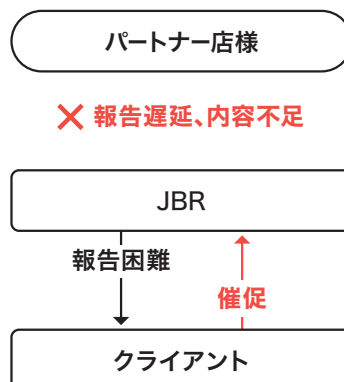
そのため、パートナー店様からの完了報告が遅れたり、報告内容が不足しているなどの不備がある場合、クライアントへの報告書の作成が困難となってしまいます。

時間内での完了報告が難しい場合は、JBRへその旨をご連絡ください。

通常の流れ



不備がある場合の流れ



■ 画像名選択について

「画像名選択」の項目は、4種類あります。適切な項目を選択してください。

作業前
作業前の現場や 不具合箇所の写真
作業中
作業中の手元の写真や 交換部品の写真
作業後
作業完了後の現場や 不具合解消がわかる写真
その他
委託案件専用サービス書の写真 レシートの写真 その他状況がわかる写真

■ モバイルシステムの操作で困ったら

ネットワーク店サイトでお調べいただくか、サービスインフラ部へお問い合わせください。

ネットワーク店サイト

タップで開きます



JBR サービスインフラ部

052-212-9905

平日 9:30~18:30

2. 原因・作業結果の書き方

モバイルシステムでおこなう完了報告の原因・作業結果・作業完了報告備考は、JBRがクライアントに提出する報告書の基となるため、作業状況や次に必要な対応が読み取れるように記入をお願いします。

■ 原因の書き方

不具合箇所や不具合の原因がわかるように記入をお願いします。

悪い書き方	良い書き方
✕ 記入無し 理由 記入は必須となります ✕ 「経年劣化」を選択 場所：台所 箇所：水栓 症状：経年劣化 ✕ 「詰まり」を選択 場所：トイレ 箇所：便器の奥 症状：流れない 理由 水栓のどこが経年劣化し、どんな症状なのかトイレが何で詰まったのか、などが不明瞭。	○ 「経年劣化」を選択 場所：台所 箇所：水栓カートリッジ 症状：耐用年数を超過し経年劣化による水漏れ ○ 「詰まり」を選択 場所：トイレ 箇所：便器の奥 症状：大量のトイレトペーパーで詰まり流れない 理由 不具合箇所や不具合の原因がわかりやすい

■ 作業結果の書き方

どのような作業をおこない、不具合がどのような結果になったのか、わかるように記入をお願いします。

悪い書き方	良い書き方
✕ 記入無し 理由 記入は必須となります 項目を選択後、詳細をなるべくわかりやすくお願いします。 また、JBR・管理会社が、その後どういった対応をしたら良いのか記入をお願いします。	○ 「解消済」を選択 シャワーヘッドのパッキンを交換し水漏れ解消 理由 どんな作業をし、不具合が解消したのかがわかりやすい ○ 「見積中」を選択 見積予定部材名：部材名 ※本体交換の場合は部品交換不可の理由記載： かなり経年劣化が進んでいます。部品交換では症状解消しない、もしくは近日中に新たな不具合が発生する可能性があります。 見積提示目安日：2月7日 理由 状態と部品交換を選択しなかった理由をかいでもらうことでわかりやすい

■ 作業完了報告備考の書き方

JBRや管理会社に伝えたい事項があれば、記入してください。

▶ 完了報告の操作方法 ①

1. 作業詳細の一番下にある「報告情報」に移動し「原因」の項目を選択し、詳細を入力



① 原因の項目を選択

※項目は変更になる場合がございます。



② 例えば、「経年劣化」を選択すると詳細の記入項目が追加されます。



③ 枠内を押下 (タップ) すると書き込み可能になります。



※「追記」の場合は、項目の追加がなく空欄状態になり、自由に書き込みができます。

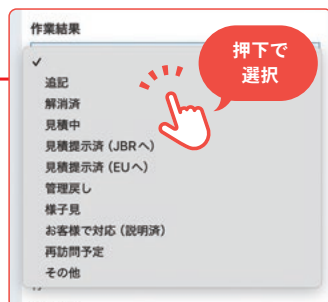
○ 同じ項目を複数回、または別の項目を選択すると、記入項目が下に追加されます。

例) 「経年劣化」と「破損」を選択した場合



詳細を入力

▶ 完了報告の操作方法 ②

2. 「作業結果」の項目を選択し
詳細を入力

※「追記」の場合は、項目の追加がなく
空欄状態になり、自由に書き込みができます。

3. 「作業完了報告備考」が
あれば入力4. 各項目ごとに選択し
写真をアップロード5. 「作業完了報告をする」を押下しチェックを入れ
「報告情報を更新する」を押下し完了

終

注意

- 「作業完了報告をする」にチェックが入っていないと、作業完了報告になりません。
- 完了報告をすると、作業一覧に表示がされなくなります。

原因・作業結果の操作の注意点

- 操作の途中で **報告情報を更新する** を押下すると、原因・作業結果で選択した項目が消えるエラーが発生する場合があります。項目が消えた場合は、再度選択をし操作を続けてください。
- 項目の選択と詳細の記入がないと、作業完了報告を提出することができません。

■ 項目が消えるエラーの症状

The screenshot shows the JBRモバイル app interface. At the top, there's a header with 'JBRモバイル' and a '作業スタッフ' (Work Staff) dropdown. Below that, there's a '次タスク移行予定日' (Next task transfer scheduled date) section with a date and time picker. The main content area has two sections: '原因' (Cause) and '作業結果' (Work Result). Both sections have dropdown menus. Red boxes are drawn around these dropdown menus. A red line connects these boxes to the '報告情報を更新する' (Update report information) button on the right. The '原因' section also contains text: '場所: 台所', '箇所: 水栓カートリッジ', and '症状: 耐用年数を超える使用により経年劣化し'. The '作業結果' section contains text: '見積中 (見積提示納期3日後)', '※部品交換不可の理由', and '本体に経年劣化があり お客様希望'. Below these sections is a '作業完了報告備考' (Work completion report remarks) text area. At the bottom, there's a '写真撮影区分' (Photo shooting area) section with a '有' (Yes) option and a '画像添付' (Image attachment) button. The very bottom has a '作業前' (Before work) section.

報告情報を更新する を押下するとエラーで空欄になります。

Chapter 6

12 後日対応、二次対応について ——— 50

13 アフター対応について ————— 59

12 後日対応、二次対応について

1. 作業が後日対応になる場合

訪問後、何らかの理由で作業が後日になる場合は、まずJBRにご連絡ください。
指示を受けた後、一次受付（一次対応）の内容のサービス書を作成し、モバイルシステムで報告をお願いします。

▶ 後日対応になる場合の完了報告の操作方法是、次ページを参照ください。

項目	対応・操作
直収(お客様請求)	一次受付(一次対応)分のみを直収
サービス書	モバイルシステムを作成し「お客様サイン」を頂戴し、 業務委託案件専用サービス書(紙)を作成しお渡しする。
完了報告	「作業完了報告する」にチェックを入れずに報告情報を更新してください。 操作については ▶ 次ページへ
タスク状態	状況に合わせて、 <u>その都度変更</u> をお願いします。 詳しくは ▶ 53ページへ
次タスク移行予定日	タスク状態に合わせて、 <u>5営業日程度</u> をお勧めしています。 設定後、 <u>納期が延びる場合は備考に記載</u> をお願いします。 詳しくは ▶ 53ページへ

2. 完了報告の注意点

現場調査にて後日見積りとなった(現場で見積りが提出できなかった)場合は、モバイルシステムで「作業完了報告をする」にチェックを入れて報告情報の更新をおこなってしまうと、作業一覧で案件が表示されなくなり担当部署などの確認ができなくなってしまうため、注意してください。

誤った操作	正しい操作
 この写真を削除する ファイル選択 作業後.jpg その他 ファイル選択 選択されていません ☒ 作業完了報告をする 報告情報を更新する 作業一覧に戻る ✕ 「作業完了報告する」に チェックあり	 この写真を削除する ファイル選択 作業後.jpg その他 ファイル選択 選択されていません ☐ 作業完了報告をする 報告情報を更新する 作業一覧に戻る ○ 「作業完了報告する」に チェックなし

▶ 後日対応になる場合の完了報告の操作方法

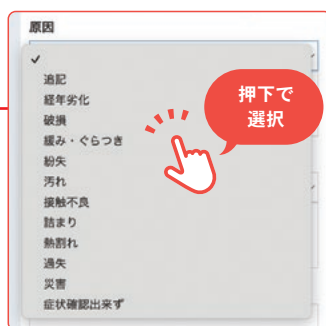
1. 作業詳細の一番下にある「報告情報」に移動し

一次受付（一次対応）でわかった「原因」の項目を選択し、詳細を入力



① 原因の項目を選択

※項目は変更になる場合がございます。



② 例えば、「経年劣化」を選択すると詳細の記入項目が追加されます。



③ 枠内を押下（タップ）すると書き込み可能になります。



※「追記」の場合は、項目の追加がなく空欄状態になり、自由に書き込みができます。

○ 同じ項目を複数回、または別の項目を選択すると、記入項目が下に追加されます。

例) 「経年劣化」と「破損」を選択した場合



詳細を入力

2. 「作業結果」の項目を選択し
詳細を入力



※「追記」の場合は、項目の追加がなく
空欄状態になり、自由に書き込みができます。

3. 「作業完了報告備考」が
あれば入力



4. 各項目ごとに選択し
写真をアップロード



5. 「報告情報を更新する」を押下し完了

操作不要
❌



終

3. タスク状態の選択

モバイルシステムの報告情報の「タスク状態」の内容は、状況合わせて速やかに入力をお願いします。

項目	選択条件
見積中	作業の見積りを即時提示ができず、後日確認後に提示する場合 次タスク移行予定日には 見積提出予定日 を入力してください。
見積提出済み	JBRに口頭で見積り、またはモバイルシステムから見積りを作成してあり JBRから返答を待っている場合 次タスク移行予定日は、 1ヶ月程度の見積り期限日 を入力してください。 ※ JBRで見積り確認後、 <u>クライアントへの見積り期限に変更します</u> 。
部品取寄せ中	部品が取り寄せになった場合 次タスク移行予定日は 入荷予定日 を入力してください。 ※ <u>受注生産品での納期が1ヶ月先の場合は、見積りと発注報告の際に 延長となる理由をご共有ください</u> 。
日程調整中	訪問日程調整で顧客に確認をとる場合※ 次タスク移行予定日は 日程の確認をとる予定の日 を入力してください。 ※ 二次訪問予定日ではありません。
後日作業	上記の条件以外の場合 次タスク移行予定日は 5営業日程度※ を入力してください。 ※ 入力した日程を過ぎると催促メールが届く為、 <u>状況に合わせて次タスク 移行予定日を変更してください</u> 。

■ モバイルシステムの操作で困ったら

ネットワーク店サイトでお調べいただくか、サービスインフラ部へお問い合わせください。

ネットワーク店サイト



タップで開きます



JBR サービスインフラ部

052-212-9905

平日 9:30 ~ 18:30

■ 次タスク移行予定日

次タスク移行予定日の日時は、**最長5営業日程度**でお願いします。

6営業日以上先に設定されている場合は、JBRで日にちを変更させていただく場合がございます。

二次対応の日程調整は、二次受付が了承された後となります。

日時の設定に迷った際は、JBRにご相談ください。

※ 設定した次タスク移行予定日を過ぎても進捗がない場合は、状況に応じて次タスク移行予定日を更新してください。

▶ 督促メールについては、よくあるご質問の95ページを参照ください。

4. 見積りの提出方法

後日対応の見積りは、モバイルシステムで作成と提出をお願いします。

▶ 見積書作成の操作方法は、次のページをご覧ください。

▶ 見積り提出後の流れは、58ページをご覧ください。

▶ 後日見積り時の見積書登録（見積書作成）の操作方法

1. モバイルシステムで案件を開き、作業情報の下にある
見積書の「**見積書を登録する**」を押下

2. 備考やコメントを確認し
料金表・請求先をチェック



※記載内容は、案件によって異なります。

3. 【**作業の備考**】を確認し、
請求先を選択

4. 「**基本料金入力**」や「**夜間料金入力**」を
各料金が、押下すると**自動入力**されます



▶ 作業料金の入力

5. 「作業内容」を上から順に
①問題箇所 ②作業内容 ③詳細 を選択



6. 料金が自動入力された後、
手元の料金表で相違がないか確認

作業内容の選択に困った場合は、
JBRにお電話ください。

料金表でWチェックを
おこなってください

同じ作業を複数箇所
おこなった場合は
数量を変更してください

押下すると
入力枠を増やせます

▶ 部品（部材）料金の入力

7. 部材その他の「種別」の項目から
【部材】を選択



8. 部品の ①品番 ②名称 ③料金(税込)※
④数量を直接入力してください



JBRでも確認をおこなう為、わかりやすい表記をお願いします。

・品番が無い又は不明な場合は、
【品番欄】は未入力のまま
【名称欄】に詳細をお願いします。

押下すると
入力枠を増やせます

※ 部品の上限については、28ページをご覧ください。

▶ 遠方料金、高速・有料道路料金の入力

9. その他の「項目名」の項目から
入力する料金を選択

その他の「項目名」の項目から入力する料金を選択

項目名	入力する料金
出張料金	遠方料金
有料道路	高速料金、有料道路料金

10. 遠方料金、高速・有料道路料金は、**打診回答時に申請した金額※**を入力してください

打診回答時に申請した金額※を入力してください

※ 打診回答時の金額を超過した場合は、お支払いできません。
もし変更する場合は、必ずJBRにお電話ください。

押下すると
入力枠を増やせます

▶ 値引料金、見積特記事項の入力

11. 値引きがある場合は、
直接入力してください

値引きがある場合は、直接入力してください

12. 特別に記入する重要な事柄があれば
「**見積特記事項**」に記入をお願いします

特別に記入する重要な事柄があれば「見積特記事項」に記入をお願いします

見積特記事項

▶ 見積料金の確認

13. 表示された見積結果を確認し「プレビュー」を押下



14. 「見積書を登録する」を押下すると、作業詳細画面に戻り「見積書を登録しました。」と表示される



※「御見積書」は、顧客確認用のため【直収金額】のみ表示されます。
JBR請求の金額は表示されません。

▶ タスク状態と次タスク移行予定日を変更し、報告情報の更新をする

15. タスク状態を「見積り提出済み」を選択し次タスク移行予定日を1ヶ月程度の見積り期限日に変更

※ JBRで見積り確認後、クライアントへの見積り期限に変更します。



タスク状態	次移行予定日の目安
見積中	見積提出予定日
見積提出済み	1ヶ月程度の見積り期限日
部品取寄せ中	入荷予定日
日程調整中	日程の確認をとる予定の日 ※二次訪問予定日ではありません。
後日作業	状況に合わせた日程

16. ページ下部にある「報告情報の更新をする」を押下で見積り提出完了



終

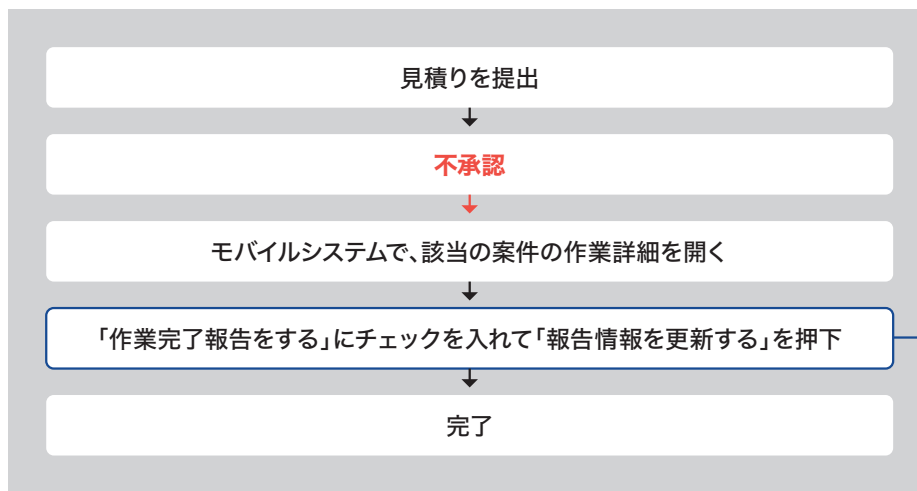
5. 見積提出後の流れ

後日、モバイルシステムや口頭で見積りを提出した後は、下記のような流れとなります。

■ 見積り不承認の場合

提出した見積りに承認が出なかった場合は「作業完了報告をする」にチェックを入れて報告情報を更新してください。

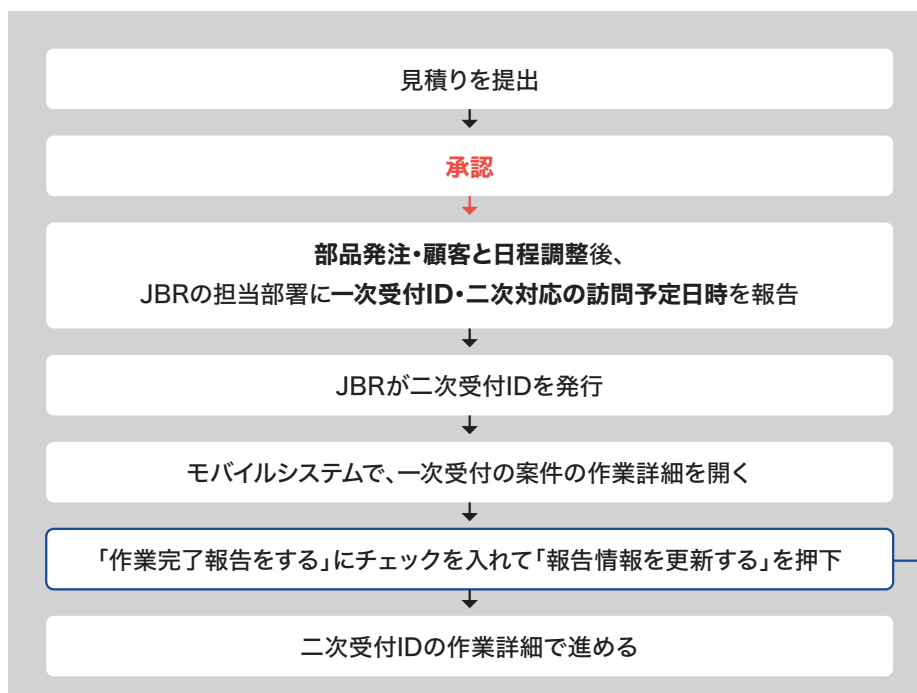
案件が完了し、作業一覧から該当の案件が表示されなくなります。



■ 見積り承認の場合

提出した見積りが承認された場合は、JBRの担当部署からパートナー店様へ部品発注依頼をいたします。パートナー店様から顧客と日程調整などをしていただき、JBRの担当部署へご報告ください。その際に、二次受付IDを発行いたします。

その後、モバイルシステムで一次受付(一次訪問)の作業完了報告をおこなってください。



■ 二次受付ID発行フォーム



■ 二次対応の流れについて

訪問から作業の流れは、一次と同様です。

6. 見積り承認の場合の完了報告の注意点

■ 二次受付ID発行フォーム

見積りが承認された場合は、**下記の3項目が完了した後**に「完了報告」をおこなってください。

<https://x.gd/erKSh>



タップで開きます



1. 部品発注もしくは部品到着後、顧客と日程調整
↓
2. 担当部署に一次受付ID、二次対応の訪問予定日を報告
↓
3. 二次受付IDの受け取り

▶ 完了報告の操作方法

1. 「作業完了報告をする」にチェックを入れて「報告情報を更新する」を押下し**一次受付（一次対応）の報告完了**



注意

- ・「作業完了報告をする」にチェックが入っていないと、作業完了報告になりません。
- ・完了報告をすると、作業一覧に表示がされなくなります。

原因・作業結果の操作の注意点

- 原因・作業結果で選択した項目が消えるエラーが、発生する場合があります。
項目が消えた場合は、再度選択をし **報告情報を更新する** を押下してください。
- 項目の選択と詳細の記入がないと、作業完了報告を提出することができません。

■ 項目が消えるエラーの症状

The screenshot shows the JBRモバイル app interface. At the top, there's a header with 'JBRモバイル' and a '作業スタッフ' dropdown. Below that, a '次タスク移行予定日' (Next task transfer date) section shows '2024/07/27' at '11時' for '0分'. The '原因' (Cause) section has a dropdown menu highlighted with a red box. Below it, the '作業結果' (Work Result) section also has a dropdown menu highlighted with a red box. To the right of the app, a blue button labeled '報告情報を更新する' (Update report information) is shown, with a line pointing to it from the red boxes. Below the button, text explains the error: 'を押下するとエラーで空欄になります。' (Pressing it results in an error and the field becomes empty).

報告情報を更新する を押下するとエラーで空欄になります。

13 アフター対応について

1. アフター対応の概要

アフター対応とは、**前回訪問時に不備があるのフォローが必要な際の再訪問のこと**です。

アフター対応の場合、JBR請求・直収(お客様請求)が発生しません。

業務委託案件専用サービス書(紙のサービス書)の記入は**不要**となります。

■ お困りの際の問い合わせ先

問い合わせ先は依頼メール下部の、担当部署名欄に記載があります。

■ モバイルシステムの操作で困ったら

ネットワーク店サイトでお調べいただくか、サービスインフラ部へお問い合わせください。

ネットワーク店サイト



タップで開きます

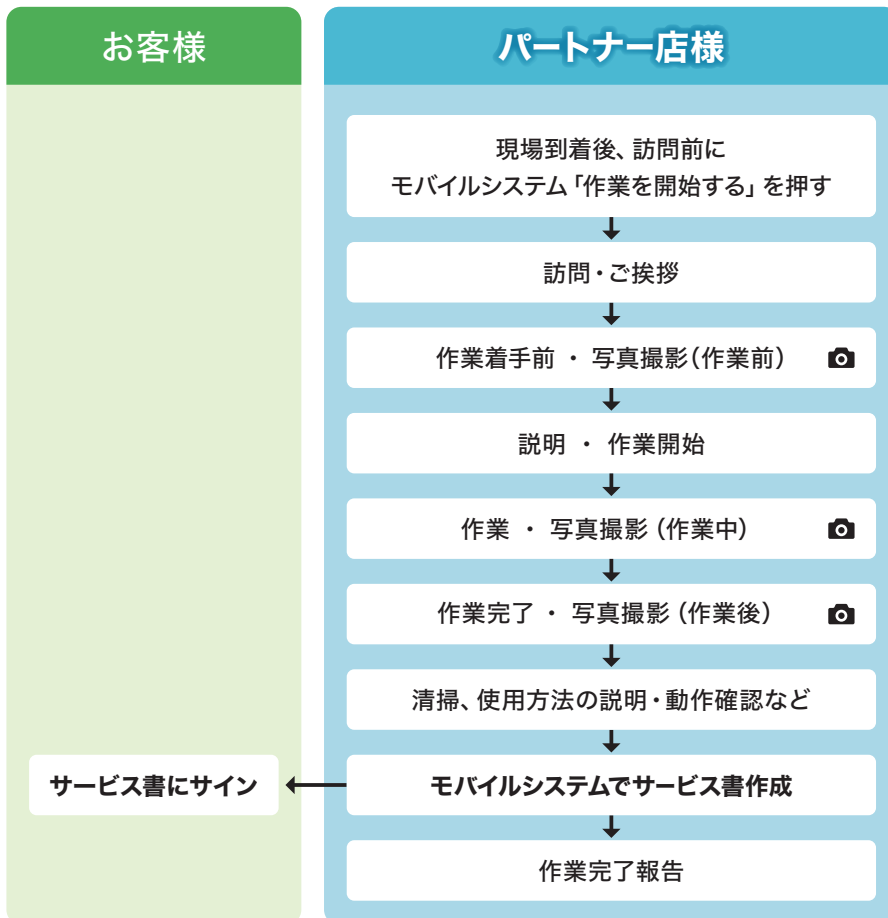


JBR サービスインフラ部

052-212-9905

平日 9:30～18:30

2. アフター対応の流れ



3. サービス書の作成

アフター対応では「サービス書登録」の際、**基本料金・夜間料金・作業料金・部品(部材)料金などの金額をすべて「0円」**で登録してください。**お客様サイン**を頂戴してください。

※見積書の登録は必要ありません。

▶ アフター対応時のサービス書の作成方法は、次のページをご覧ください。

4. 作業完了報告

アフター対応の場合も、通常の案件と同様の作業完了報告をおこなってください。

▶ 作業完了報告については、46ページをご覧ください。

▶ アフター対応時のサービス書の作成方法とお客様サイン

1. モバイルシステムで案件を開き
「サービス書を登録する」を
押下



2. アフター対応で
おこなった作業を入力し
金額を0円に変更



基本料金
直収 JBR請求 基本料金入力

夜間料金
直収 JBR請求 夜間料金入力

作業
NO 1

作業内容
トイレ
水漏れ修理・交換
パッキン類交換等
直収 0 JBR請求 0

数量 1

部材その他
その他
直収 JBR請求

値引
直収 JBR請求

税抜合計 直収 0 JBR請求 0
消費税 0 0
税込合計 0 0

すべて0円

未記入、もしくは0円に変更

おこなった作業を選択・入力

自動入力される料金を0円に変更する

3. 「プレビュー」を押下し、サービス書を作成
金額部分は「***」で表示されます。



4. サービス書の画面のまま顧客に端末を渡し、
お客様サインを頂戴し完了

顧客による操作



お客様サインについてや
操作方法は38ページを
ご覧ください。

終

Chapter 7

14	キャンセルについて	64
-----------	------------------	-----------

14 キャンセルについて

1. キャンセルの種類

キャンセルには、作業キャンセル・訪問前キャンセル・現場キャンセルの3種類があります。

項目	適応条件	キャンセル料金(税込)
作業キャンセル	作業予定日時の30分より前から適応	0円
訪問前キャンセル	作業予定日時の30分前から適応	5,500円
現場キャンセル	現場到着後から適応	8,800円

※キャンセル料に関しては、JBRの管理手数料を差し引きした金額をお支払いします。

■ キャンセル料金のお支払いについて

▶ 詳細は、75ページをご覧ください。

■ 作業予定日時の確認方法

モバイルシステムで該当案件を開き、作業詳細の下にある作業情報の項目に「**作業予定日時**」の記載があります。



2. 料金が発生するキャンセルの注意事項

該当案件の「報告情報」の下部にある「**作業をキャンセルする**」のボタンからキャンセル操作をおこなってしまうと、**料金が発生するキャンセルの場合は正常にお支払いができなくなる**ため、ご注意ください。

もし誤って操作してしまった場合は、JBRへ連絡後にネットワーク店サイトから「**料金修正兼 部品/商品代控除 申請書**」をダウンロードし提出をお願いします。

■ 料金修正兼部品/商品代控除 申請書

■ 「作業をキャンセルする」ボタン



■ 申請書について

ネットワーク店サイトの「各種申請用紙」のページから、「**料金修正兼 部品/商品代控除 申請書**」のPDFもしくはExcelをダウンロードし、申請内容を記入しFAXでお送りください。

■ お困りの際の問い合わせ先

問い合わせ先は、依頼メール下部の担当部署名欄に記載があります。

3. 作業キャンセル

作業キャンセルは、JBRもしくは顧客からキャンセルの連絡が、作業詳細にある**作業予定日時の30分より前**にあった場合に適応されます。

料金が発生しないキャンセルとなります。

※原則、作業受注後の作業員様都合によるキャンセルは禁止です。

やむを得ない事情でキャンセルする場合必ずJBRコールセンターに相談してください。

※キャンセル通知のメールは届きません。

▶ 作業キャンセルの操作方法は、67ページをご覧ください。

4. 訪問前キャンセル

訪問前キャンセルは、JBRもしくは顧客からキャンセルの連絡が、作業詳細にある**作業予定日時の30分前まで**にあった場合に適応可能です。

▶ 訪問前キャンセルの操作方法は、68ページをご覧ください。

5. 現場キャンセル

訪問後に、顧客不在もしくは見積書を提示しキャンセルとなった場合に適応可能です。判断に迷った場合は、JBRへご連絡ください。

▶ 現場キャンセルの操作方法は、68ページをご覧ください。

■ 現場キャンセルの場合の注意点

現場キャンセルの場合のみ、現地を訪問した証憑として現場物件の撮影が必要です。

物件名・表札・部屋番号などが、わかるものを撮影し、報告の際に添付をお願いします。

■ お困りの際の問い合わせ先

問い合わせ先は依頼メール下部の、担当部署名欄に記載があります。

6. キャンセル時の作業完了報告

キャンセルのサービス書を登録後、**必ず60分以内に**モバイルシステムで作業完了報告をおこなってください。

原因・作業結果・作業完了報告備考の記入は不要です。

※直収(お客様請求)がないため、業務委託案件専用サービス書(紙)の作成は不要です。

▶ 訪問前キャンセル・現場キャンセル時の作業完了報告の操作方法是、55ページをご覧ください。

■ モバイルシステムの操作で困ったら

ネットワーク店サイトでお調べいただくか、サービスインフラ部へお問い合わせください。

ネットワーク店サイト

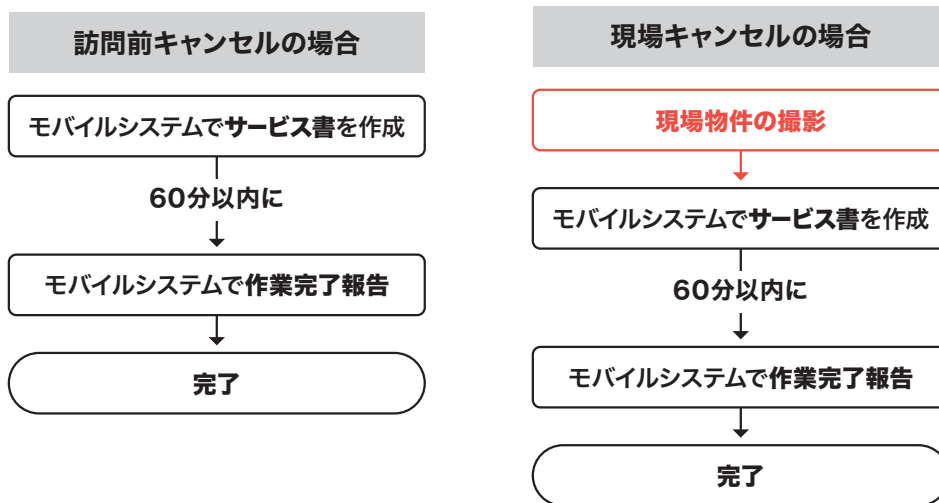


タップで開きます

JBR サービスインフラ部

☎ 052-212-9905

平日 9:30 ~ 18:30



■ 例外的なキャンセルの場合

イレギュラーな事態でのキャンセルであった場合は、作業完了報告備考の欄に経緯を記入してください。

7. 現場キャンセル時の写真撮影

現場キャンセルの場合のみ、現地を訪問した証憑として現場物件の写真の添付が必要です。

物件名・表札・部屋番号などわかるものをそれぞれ撮影し、画像添付をお願いします。

■ 現場物件の写真例



▶ 作業キャンセルの操作方法

1. 作業詳細の下部ある
「作業をキャンセルする」を押下



2. 「キャンセル理由」を押下し、適切なキャンセル理由を選択
※その他を選択した場合「キャンセル理由備考」に記入をお願いします。



3. 「作業をキャンセルする」を
押下



3. 「作業受注をキャンセルしました」と
表示されたら、操作完了



終

▶ 訪問前キャンセルと現場キャンセルの操作方法 ①

1～3は、訪問前キャンセル・現場キャンセルの共通の操作です。

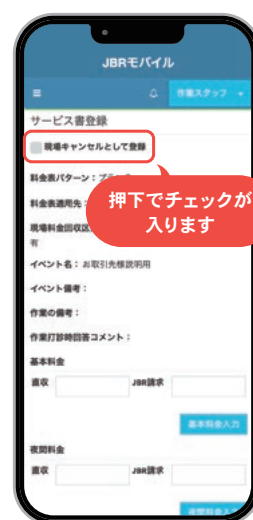
1. 作業詳細の下部ある
「作業を開始する」を押下



2. 「サービス書を登録する」
を押下

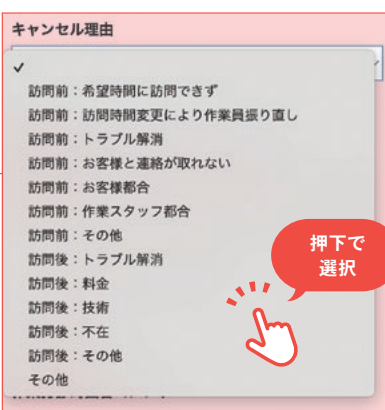
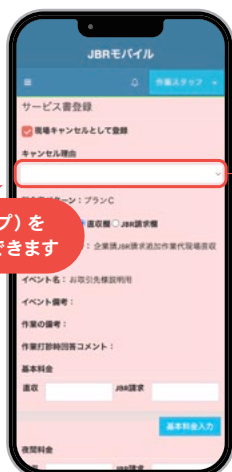


3. 「現場キャンセルとして登録」にチェックを入れる



4. 画面が赤くなり「キャンセル理由」が表示され選択ができます

※表示内容が変更される場合もございます。



訪問前キャンセルの場合

訪問前：～ から、理由を選択

現場キャンセルの場合

訪問後：～ から、理由を選択

5. キャンセル料金、夜間料金※を
JBR請求欄に入力



訪問前キャンセル	現場キャンセル
5,500円(税込)	8,800円(税込)

※ 発生する場合は、JBR請求欄に入力

夜間料金
料金を参照

▶ 訪問前キャンセルと現場キャンセルの操作方法 ②

6以降は、訪問前キャンセル・現場キャンセルの共通の操作です。

6. 作業予定だった作業の ①問題箇所のみを選択

※ 作業内容の選択がないと
プレビュー表示ができません。

7. 遠方料金、高速・有料道路料金が発生している場合は 「その他項目追加」を押下し、項目を追加

「その他項目追加」を押下すると
入力できるようになります。

項目名	入力する料金
出張料金	遠方料金
有料道路	高速料金、有料道路料金
その他	駐車代

※ 駐車代は5,000円(税込)を超過した場合のみ計上が可能です。

8. 事前に申請している※遠方料金、 高速・有料道路料金をJBR請求欄に入力

※事前申請後、了承が得られた料金のみ計上

※ 打診回答時の金額を
超過した場合は、お支
払いできません。
もし変更する場合は、
必ずJBRにお電話く
ださい。

押下すると
入力枠を増やせます

9. 「支払方法」は操作不要

▶ 訪問前キャンセルと現場キャンセルの操作方法 ③



10. 「サイン受領不可」を押下し、**チェックを入れる**

押下でチェック

サイン受領不可

サイン不可理由



11. サイン不可理由を「**JBR指示のため**」を選択

押下 (タップ) をすると選択できます

サイン不可理由

サイン受領不可

サイン不可理由

お客様不在のため

JBR指示のため



12. プレビュー※を押下し、内容を確認

※プレビュー画面は、顧客の確認用のため
JBR請求で入力した金額は「***」で表示されます。

プレビュー

サービス書 (現場キャンセル)

内容	数量	単価	小計
基本料金	1	***	***
食料料金	1	***	***
会費	1	***	***
出張料金	***	***	***
個別	1	***	***
税抜合計			***
消費税			***
税込合計			***
領収済み金額			***
請求残高			***



13. 「**現場キャンセル登録ボタン**」を

押下すると、サービス書の登録が完了

現場キャンセル登録ボタン

現場キャンセル登録ボタン

作業詳細

内容	数量	単価	小計
基本料金	1	***	***
食料料金	1	***	***
会費	1	***	***
出張料金	***	***	***
個別	1	***	***
税抜合計			***
消費税			***
税込合計			***
領収済み金額			***
請求残高			***

※「訪問前キャンセル」の場合でも登録ボタンは、「現場キャンセル登録ボタン」と表示されます。

終

▶ 訪問前キャンセル時の完了報告の操作方法

1. 作業詳細の一番下にある
「報告情報」に移動



2. 「作業完了報告をする」を押下しチェックを入れ
「報告情報を更新する」を押下し完了



下スクロール
↓



押下でチェック



押下で
完了

終

※ 例外的なキャンセルの場合は、
経緯を「作業完了報告備考」に記入

注意

- ・「作業完了報告をする」にチェックが入っていないと、作業完了報告になりません。
- ・完了報告をすると、作業一覧に表示がされなくなります。

▶ 現場キャンセル時の完了報告の操作方法

1. 作業詳細の一番下にある
「報告情報」に移動



2. 例外的なキャンセルの場合は、
経緯を「作業完了報告備考」に記載



2. 「その他」の「ファイルを選択」を
押下し、現場写真を選択



4. 「作業完了報告をする」を押下しチェックを入れ
「報告情報を更新する」を押下し完了



押下で完了



終

※ 1枚画像を添付した後、「ファイル選択」を押下すると
画像を追加することができます。

注意

- ・「作業完了報告をする」にチェックが入っていないと、作業完了報告になりません。
- ・完了報告をすると、作業一覧に表示がされなくなります。

Chapter 8

15 遠方料金、駐車代などのお支払い —— 74

15 遠方料金、駐車代などのお支払いについて

1. 委託料金以外のお支払いについて

委託料金以外(遠方料金、高速・有料道路代、駐車代金、キャンセル料、夜間料金)は、JBRに代わって徴収いただいた代金と相殺処理し、お支払いします。

2. 遠方料金、高速・有料道路代の支払い条件

① 打診回答の際に、回答フォームの「コメント」にて事前申請がされている。

② 事前申請があり、尚且つJBRが承認※した場合のみ。

※ JBRからの依頼をもって承認といたします。

- 申請いただきました費用については、詳細確認をさせていただく場合があります。

● お支払い

遠方料金は、JBRの管理手数料を差し引きした金額をお支払いします。

● 料率

遠方料金・高速・有料道路代(遠方高速費)は、それぞれ料率が異なります。

作業打診の回答の際は、コメント欄に遠方料金と高速・有料道路代は分けてご記入をお願いします。

サービス書登録の際は、各料金によって項目を選択し計上をお願いします。

● 計上項目と料率表

料金の種類	項目名	料率
遠方料金	出張料金	60%
高速・有料道路代	有料道路	100%

■ 遠方料金

現場までの実走距離が片道分31kmを超える10km毎に1,100円(税込)発生します。

片道分のみ発生します。

依頼前のタイミングで直線距離ではなく、実走距離(おおよその距離)で事前に申告をしてください。

● コメント欄記入例

遠方45km 2200円必要

● 遠方料金の算定例

現場までの実走距離(片道分)	遠方料金(税込)
30kmまで	発生しない
31~40kmまで	1,100円
41~50kmまで	2,200円
51~60kmまで	3,300円
61~70kmまで	4,400円

■ 高速・有料道路代金

現場までの実走距離が片道分31kmを超える場合、JBRへ片道分の請求が可能です。代金に関しましては、全額(料率100%)お支払いします。

● コメント欄記入例

高速540円必要

3. 駐車代金のお支払い条件

- ① 駐車料金の内、実作業時間分の駐車料金が5,000円(税込)を超過している。
- ② 完了報告の際サービス書に、領収書またはレシートの写真の添付をしている。

● お支払い

上記の条件を満たした場合、実作業時間分の駐車代金の半額をお支払いします。

4. キャンセル料金

料金が発生するキャンセルには、到着前キャンセル・現場キャンセルの2種類があります。

到着前キャンセル

作業開始時間30分前にキャンセルとなった場合に適用されます。

サービス書登録のキャンセル理由は「訪問前～」から選択し、計上をお願いします。

到着前キャンセル料：5,500円(税込)

現場キャンセル

現場到着後にキャンセルとなった場合に適用されます。

サービス書登録のキャンセル理由は「訪問後～」から選択し、計上をお願いします。

現場キャンセル料：8,800円(税込)

● お支払い

キャンセル料金は、JBRの管理手数料を差し引きした金額をお支払いします。

5. 夜間料金

夜間料金は、案件の種類によって発生条件が異なります。

サービス書登録の際に、該当の案件で計上をお願いします。

緊急案件（顧客の最短時間希望）

顧客からJBRへ問い合わせがあった時刻が、20時から8時の間の場合に発生します。

予約案件（非緊急案件）

顧客の訪問希望時間が、20時から8時の間の場合に発生します。

案件の種類	発生条件
緊急案件	顧客からのJBRへの問い合わせ時刻が20時から8時の間
予約案件	顧客の訪問希望時間が20時から8時の間

● お支払い

夜間料金は、JBRの管理手数料を差し引きした金額をお支払いします。

■ 委託代以外の領収書

レシート及び領収書は撮影をし、モバイルシステムで作業報告の際に、画像添付で提出してください。

1. 直収代金について

直収代金（顧客から徴収いただいた代金）は、JBRがパートナー店様にお支払いする委託代金と相殺処理をさせていただきます。

金額については、JBRグループnetにてご確認ください。

JBRグループnet



タップで開きます



2. 委託代金

JBRがパートナー店様にお支払いする委託代金は、直収代金（顧客から徴収いただいた代金）と相殺処理をさせていただきます。

金額については、JBRグループnetにてご確認ください。

■ 相殺対象について

業務委託案件専用サービス書は、相殺対象とはなりません。

■ 支払金額についての問合せ先

JBRバックオフィス課

 **052-212-9951**

 平日 9:30～18:30

3. 締日とお支払い日

毎月月末日に締め切り、翌月20日※に口座振込いたします。

各代金の締日	委託代金のお支払い日	JBRからの請求書の振込期限
月末	翌月20日※	翌月20日※

※土・日・祝日の場合は前営業日

●委託代金の振込手数料はJBR負担、請求書の振込手数料はパートナー店様負担となります。

■ 依頼書について

ネットワーク店サイトの「各種申請用紙」のページから、「支払料金修正依頼書」のPDFもしくは、Excelをダウンロードし、申請内容を記入しFAXでお送りください。

Chapter 8

16 業務委託案件専用サービス書について — 78

16 業務委託案件専用サービス書について

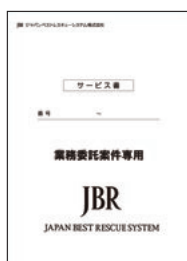
1. 業務委託案件専用サービス書の概要

業務委託案件専用サービス書は、**全ての案件**で使用する見積書・請求書（お客様請求）・領収書・作業完了書を含む、3枚綴りの紙のサービス書です。

複写用紙（ノーカーボン紙）のため、3枚（1組）ずつ切り離し使うか、下敷きを挟むなど、記入の際はご注意ください。

▶ 記入例は、81ページをご覧ください。

■ 表紙



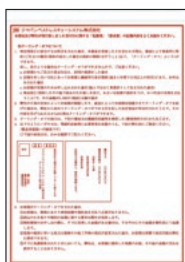
■ 1ページ目

パートナー店控



■ 2ページ目

表：見積書 / 裏：クーリング・オフについての通知書



■ 3ページ目

作業完了書



■ 紙のサービス書についての 問合せ先

JBRサービスインフラ部

052-212-9905

平日 9:30～18:30

■ 書き損じの対応について

書き損じた場合、控えと複写を合わせて3枚（1組）を破棄してください。

■ パートナー店控への 保管義務について

パートナー店様に保管義務は、**ございません**。

必ず作業完了報告の際に、撮影した写真を添付してください。

その後は、破棄していただいて構いません。

2. ご購入方法と単価

ご購入の際は、ネットワーク店サイトから「【JBR企業請案件専用】備品注文書」をダウンロードし、FAXでご注文ください。

納品には、**ご注文から1週間前後かかります**。

■ FAX送信先 JBRサービスインフラ部

FAX番号 **052-204-3166**

■ 単価・送料・仕様

単価	880円(税込)
送料(一個口)	220円(税込)※
サイズ	210×297mm (A4サイズ)
枚数(1冊あたり)	50組
仕様	3枚複写・ノーカーボン

※ヤマト運輸(宅急便など)でのお届けとなります。

■ 【JBR企業請案件専用】 備品注文書



■ 備品注文書について

ネットワーク店サイトの「各種申請用紙」のページから、「備品注文書」のPDFもしくはExcelをダウンロードし、申請内容を記入しFAXでお送りください。

3. パートナー店スタンプ

パートナー店様には、「パートナー店スタンプ」を業務委託案件専用サービス書の「受託者」の空欄に押印を、**全ページ**にお願いします。
「パートナー店スタンプ」は、必要に応じて各パートナー店様でご用意をお願いします。



■ スタンプの仕様

スタンプのサイズ	縦 20mm × 横 57mm 以内（受託者欄のサイズ 縦 20.8mm × 横 57.8mm）
スタンプの種類	浸透印・ゴム印などの指定はありません
書体（フォント）	読みやすい「明朝体」「ゴシック体」を推奨
インクの色	「黒色」を推奨

■ スタンプの内容

スタンプの内容は、法人と個人事業主で異なります。

● 法人の場合

内容	① 郵便番号 ② 住所 ③ 商号（法人名） ④ インボイス制度の登録番号※
----	--

※ インボイス制度に登録している場合のみ

スタンプ作成例

●▲■株式会社
 〒000-0000
 ●●県▲▲市■1-2-3●●ビル10F
 登録番号：T-00000000000000

● 個人事業主の場合

内容	① 郵便番号 ② 住所 ③ 屋号 ④ 代表者名 ⑤ インボイス制度の登録番号※
----	---

※ インボイス制度に登録している場合のみ

スタンプ作成例

〒000-0000
 ●●県▲▲市■区1-2-3 ●●ビル10F
 ●▲■株式会社
 代表 JBR田 太郎
 インボイス登録番号：T-00000000000000

4. 記入の注意点など

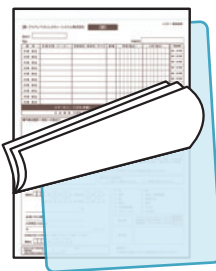
モバイルシステムに記載されている内容を確認し、記入をお願いします。
ゆっくり丁寧に、筆圧を強く書くことできれいに複写されます。

■ 記入の際の注意点

複写用紙(ノーカーボン紙)は、用紙を重ねて記入した際に圧力がかけられた箇所が複写される仕組みになっています。
その為、誤って複数の用紙に複写してしまわないように、注意が必要です。
3枚(1組)ずつ切り離したり、下敷きを挟むことを推奨しています。



◀ 3枚(1組)ずつ切り離す



◀ 下敷きを挟む

■ 複写された字がかすれ不鮮明な場合

顧客へお渡しする用紙の字が薄くかすれているなど不鮮明と指摘があった際は、
上からなぞることは避けてください。

控えと複写の3枚(1組)を破棄をし、新しい業務委託案件専用サービス書に記入をお願いします。

✕ 薄くて読みづらい



✕ 字が欠けている



■ 筆記具について

業務委託案件専用サービス書に記入する際は、**黒色インクの油性ボールペン**を推奨しています。
複写された字は青色のため、黒色インクであることで区別をつけることができます。

推奨する筆記具	非推奨の筆記具
○ 黒色インクの油性ボールペン	✕ 鉛筆
	✕ 消せるボールペン (フリクションボールペン)
	✕ シャープペンシル
	✕ 黒色以外のボールペン

① 受付ID、作業員担当

※「No」の番号は業務委託案件専用サービス書の通し番号です。

受付ID _____ 案件の受付ID(8桁)を記入してください。
 作業担当 _____ 現場にお伺いした作業員の名前(姓名)を記入してください。

② 作業内容・部材

記入する金額は、**直収(お客様請求)のみ**をお願いします。

種別 _____ 記入する内容の種類に**丸印**をつけてください。
 作業内容・メーカー _____ 作業内容の場合は、わかりやすい表現で「**どこの箇所の何を、どうしたか**」を記入してください。
 部材場合は、**メーカー名**を記入してください。
 料金項目・部品名・サイズ _____ 料金項目は、**料金表**を参照し記入してください。
 部材の場合は、部品名・サイズの他に**品番**がわかる場合は記入してください。
 数量 ~ 小計 _____
 合計(税込) _____
 内消費税(税込) _____

モバイルシステム上で作成したサービス書を参照し、記入してください。

③ 作業詳細

不具合箇所(状況)の見立て _____
 対処方法 _____ 顧客が作業状況の詳細を読み取れる文章で記入をお願いします。
 作業内容(詳細) _____
 備考欄 _____ 見積り・作業の内容などで、特筆すべきことがあれば記入してください。

④ 取り外した部品等の廃棄・返却のチェック

取り外した部品について、**必ず**いずれかにチェックを入れてください。

⑤ 対応業種のチェック

該当の業種に、チェックを入れてください。

⑥ パートナー店スタンプ

業務委託案件専用サービス書のすべてのページに、**必ず**スタンプの押印をお願いします。

16

JBR ジャパンベストレスキューシステム株式会社

(控)

●コピー・複製販売

受付ID

No

作業担当

題 別	作業内容、メーカー	科金項目、部品名、サイズ	数量	単価(税込)	小計(税込)	承認印欄
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
作業、部品						承認、20% 課長
合 計 (税込) (10% 対象)						
内 別 費 表 (10% 対象)						

合計(税込)(10%対象)

内 消 費 税 (10% 対象)

■不具合箇所（状況）の見立て

備考欄

■对处理方法

■作業内容（詳細）

※作業・サービスにおける家屋・車両などに対する損害・破損・その他の損害について、弊社の故意又は重大な過失がない限り、弊社においてその責任を負いかねます。

※作業・サービスが終了したことを確認をお願いいたします。

取り外した部品等は、

☐ 弊社にて破棄いたします。 ☐ お客様に返却いたしました。

開始日 2024 年 8 月 20 日 開始時刻 11 時 3 分
完了日 8 月 20 日 完了時刻 11 時 38 分

完了日 8月20日 完了時刻 11時38分

案件二郎

金額(10%対象) ￥7,700-

内消費税(10%対象) ￥700-

水栓カートリッジ交換 代として

お支払方法 ☐ DG 決済 ☐ 請求 ☐ 先ガ外 ☒ 現金 ☐ その他 (

請求日 2024年 8月 20日

(お支払に関する特記事項)		ご署名	
お支払方法	備考	氏名	印
現金			
振込			
クレジットカード			
その他			

*送料手数料はお客様ご負担とさせていただきます。

☐ 水	☐ 庭
☐ 硝子	☐ 害虫・害獣駆除
☐ 鋸	☐ 家事代行
☐ 電気	☐ 網戸
☐ 小規模修繕	☐ クロス
☐ クリーニング	☐ その他（

責任者

ジャパンベストレスキューシステム株式会社
愛知県名古屋市中区錦1丁目10番20号
登録番号：T3010001239583

受任者

連絡先：

ご依頼時に連絡いただいた電話番号へおかけください。

⑦ 直収（お客様請求）金額など

⑦ 直収（お客様請求）金額など

直収（お客様請求）がある場合は、下記の項目を記入してください。

開始日 ———— モバイルシステムの案件ページにある、報告情報の「作業開始日時」を参照し記入してください。

完了日 ———— モバイルシステムの案件ページにある、報告情報の「完了日時」を参照し記入してください。

宛名 ———— 顧客の氏名を、モバイルシステムで確認し記入してください。

金額 ———— 請求金額の合計額を税込で、記入してください。

内消費税 ———— 請求金額の内消費税を記入してください。

但し書き ———— 具体的な品目や用途を記入してください。

お支払い方法 ———— DG決済：弊社のQRコード決済の場合 ※一部エリアのみ
請求：DG決済が利用できない場合 ※一部エリアのみ
クレジット：パートナー店様独自で契約しているクレジットカード会社を通じた決済の場合
現金：現金で決済の場合
その他：上記に当てはまらない決済手段で支払をおこなった場合

請求日 ———— 請求、領収をした日付を記入してください。

6. 直収（お客様請求）が無い場合

直収（お客様請求）がない案件の場合は、必ず記入欄にバツ印をしてください。

記入例

取り外した部品等は、 ☐ 弊社にて破棄いたします。 ☐ お客様に返却いたしました。					
開始日 年 月 日 開始時刻 時 分 完了日 年 月 日 完了時刻 時 分 金額(10%対象) 内消費税(10%対象) 但 代として お支払い方法 ☐ DG決済 ☐ 請求 ☐ 外付 ☐ 現金 ☐ その他 () 請求日 年 月 日	<table border="1"> <tr> <td> ☐ 水 ☐ 硝子 ☐ 鍵 ☐ 電気 ☐ 小規模修繕 ☐ クリーニング </td> <td> ☐ 庭 ☐ 害虫・害獣駆除 ☐ 家事代行 ☐ 網戸 ☐ クロス ☐ その他 () </td> </tr> <tr> <td> 委任者 受任者 </td> <td> ジャパンベストレスキューシステム株式会社 愛知県名古屋市中区錦1丁目10番30号 登録番号：T3010001239583 </td> </tr> </table>	☐ 水 ☐ 硝子 ☐ 鍵 ☐ 電気 ☐ 小規模修繕 ☐ クリーニング	☐ 庭 ☐ 害虫・害獣駆除 ☐ 家事代行 ☐ 網戸 ☐ クロス ☐ その他 ()	委任者 受任者	ジャパンベストレスキューシステム株式会社 愛知県名古屋市中区錦1丁目10番30号 登録番号：T3010001239583
☐ 水 ☐ 硝子 ☐ 鍵 ☐ 電気 ☐ 小規模修繕 ☐ クリーニング	☐ 庭 ☐ 害虫・害獣駆除 ☐ 家事代行 ☐ 網戸 ☐ クロス ☐ その他 ()				
委任者 受任者	ジャパンベストレスキューシステム株式会社 愛知県名古屋市中区錦1丁目10番30号 登録番号：T3010001239583				
(印字時に使用する特記事項) 印刷日時 年 月 日 時 分 ※印刷手数料はお客様のご負担とさせていただきます。	連絡先： ご依頼時に連絡いただいた電話番号へおかけください。				

Chapter 9

17	JBR総合補償について	86
-----------	--------------------	----

17 JBR総合補償について

各パートナー店様が日本国内でおこなうJBRの事業活動を対象として、当該事業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。

詳細は、ネットワーク店サイトに掲載されている「JBR総合補償制度」をご覧ください。

ネットワーク店サイト



タップで開きます



1. 賠償責任保険

■ 請負業者賠償責任保険特別約款

JBRが委託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。
・ 顧客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。
・ 顧客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が委託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、顧客が怪我をしてしまった。

2. 補償金額

■ てん補内容

区分	身体1名につき	1事故につき	財物1事故につき
請負業者賠償責任保険 てん補限度額	10億円	10億円	10億円
生産物賠償責任保険(PL保険) てん補限度額	10億円	10億円	10億円

3. 制度利用金額

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。

区分	1事故につき
請負業者賠償責任保険	3万円(一律)
生産物賠償責任保険(PL保険)	3万円(一律)
自動車管理者賠償責任保険	5万円

Chapter 10

18	お問い合わせ一覧	88
19	よくあるご質問	89

18 お問い合わせ一覧

■ サービス全般のお問い合わせ

- 当マニュアル、JBRモバイルシステム、ネットワーク店サイトについてのご質問
- 契約に関するお問い合わせ
- 当社への要望事項やご相談
- 作業事故・車両事故の報告
- その他お問い合わせ

■ 所在地 〒460-0003

愛知県名古屋市中区錦1丁目10番20号 アーバンネット伏見ビル5階
ジャパンベストレスキューシステム株式会社

■ 電話での問い合わせ

☎ 052-212-9905

電話対応 平日 9:30~18:30

■ FAXでの問い合わせ

📠 052-204-3166

■ メールでの問い合わせ

✉ jbrsid@jbr.co.jp

※土・日・祝日は不在となりますのでご注意ください。

■ 案件に関してのお問い合わせ

作業依頼メール下部の担当部署名欄の連絡先か、
モバイルシステムの詳細情報の担当部署へお問い合わせください。

■ 作業依頼メール

▼ スマートフォンで見た場合



■ モバイルシステム(詳細情報)

▼ スマートフォンで見た場合



■ 精算に関してのお問い合わせ

■ 電話での問い合わせ

☎ 052-212-9951

電話対応 平日 9:30~18:30

■ FAXでの問い合わせ

📠 052-204-3173

■ メールでの問い合わせ

✉ houjin@jbr.co.jp

19 よくあるご質問

もくじ

Q1. 遠方料金、高速・有料道路料金を忘れていたので、あとから請求してもいいですか？	90
Q2. 料金の設定はどうすればいいですか？	90
Q3. JBR請求の案件で、顧客の過失で窓ガラスが割れてた場合どうすればいいですか？	90
Q4. 年末年始の休みなど、依頼を受けられない期間はどこで知らせればいいですか？	91
Q5. 料金を間違えてしまった場合は、どうすればいいですか？	93
Q6. 料金修正締め切り日や振込期限が知りたいです。	93
Q7. 夜間料金を入力し忘れてしまいました。どうすればいいでしょうか？	94
Q8. 訪問時間に遅れてしまいそうな時はどうすればいいですか？	95
Q9. 二次対応はいつ行けばいいですか？	95
Q10. 催促メールが届くのはなぜですか？	95
Q11. 顧客の住所や電話番号が間違っていた場合どうすればいいですか？	95
Q12. 名刺がほしいと言われました。どうすればいいですか？	96
Q13. 作業完了報告をしたのに、案件が消えません。	96
Q14. 顧客がいない時に作業していいですか？	96
Q15. モバイルシステム・JBRグループnetに、ログインができない・パスワードがわからない	97

チャットで簡単に質問できます！



ネットワーク店 専用サイト

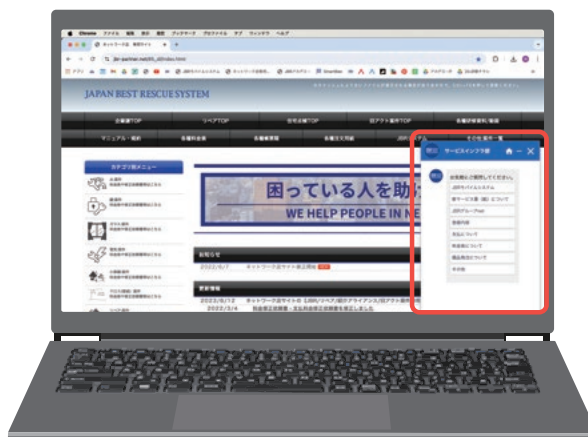
URL https://jbr-partner.net/85_dl/index.html

モバイルシステムの操作方法や、委託案件専用サービス書などのお困りごとを、スマホやパソコンから簡単に質問できるチャットを、ネットワーク店専用サイトのTOPに設置しています。

▼ スマートフォンの表示画面イメージ



▼ パソコンの表示画面イメージ



Q1. 遠方料金、高速・有料道路料金を忘れていたので、 あとから請求してもいいですか？

作業打診回答の際に申請が無い場合は、お支払いしかねます。

JBRからの電話で作業打診を受けた場合、遠方料金、高速・有料道路料金がわかった段階で、ご報告をお願いします。



参考動画：高速遠方費

<https://www.youtube.com/watch?v=Lk8MgYnOK9I>



Q2. 料金設定はどうすればいいですか？

モバイルシステムで作業詳細を見ていただき、備考・イベント備考に「料金表」の記載があります。

その料金表に沿った料金設定をお願いします。

各料金表は、ネットワーク店サイトにも掲載しております。



参考動画：見積提出について

<https://www.youtube.com/watch?v=5vUQw7sKlt4>



Q3. JBR請求の案件で、顧客の過失で窓ガラスが割れてた場合 どうすればいいですか？

後日、顧客に請求をおこなう可能性があるため、その場では「お客様負担の有無」を伝えることは避けてください。

「費用の負担がある場合は、担当部署から連絡があります。」と、お伝えするに留めておいてください。



参考動画：費用負担について

<https://www.youtube.com/watch?v=C3TeYC0tPNY>



Q4. 年末年始の休みなど、依頼を受けられない期間は どこで知らせればいいですか？

モバイルシステムの「**スケジュール登録**」で、お休みの期間をご登録ください。

ご登録されたスケジュールを参考に、作業打診などを実施いたします。

定休日の設定は、JBRグループnetからお願いいたします。

※「スケジュール登録」は店舗様ごとの設定になります。

複数のスタッフ様がモバイルシステムを使用している場合、どなたか一人が「スケジュール登録」をすると、店舗全体の情報として反映されます。ご登録の際は、ご注意ください。

▼ スケジュール登録の画面

終日 スケジュールを登録する日が一日中の場合は、**押下でチェック**を入れてください。

開始日時と終了日時の設定

開始時間は、30分単位で設定ができます。

※ 過去の日時は登録できません。

※ 「繰り返し登録」のチェックがない場合、開始日から7日以上以上の期間の予定を登録することはできません。

予約種別	状態
連絡不可	打診※・電話連絡を受付しない状態。
連絡可能	予約案件の打診※・電話連絡を受付する状態。
その他	上記以外の状態。コメント欄に状態の記入をお願いします。

※ 案件対応可否の問合せ

スケジュールの補足があれば、記入をお願いします。

カレンダーに表示されます。

予約種別「その他」を選択された場合、状態の記入をお願いします。

例 多忙のため予約案件は可能 例 定休日

押下で、登録完了

チェックを入れると曜日で繰り返せます

繰り返しの曜日と、繰り返し終了日を選択してください。

※ 繰り返し終了日は、1年以上先の日を選択することはできません。

▶ スケジュール登録の操作方法

1. モバイルシステムの左上「☰」を押下し
「スケジュール登録」を選択



2. 日付の下空欄を押下し、
「予定登録」画面を表示



3. 登録したいスケジュールを設定
※過去の日程は登録できません。



4. 右下の「登録する」を押下で、スケジュール登録完了



終

■ 登録したスケジュールの変更方法

変更のスケジュール内容を入力し、
右下の「更新する」を押下し
登録完了



■ 削除方法

削除したいスケジュールを選択し、
右下の「削除する」を押下すると
削除完了。

Q5. 料金を間違えてしまった場合は、どうすればいいですか？

ネットワーク店サイトから「料金修正依頼書兼 部品／商品代控除 申請書」をダウンロードしていただき、間違えてしまった料金の修正と申請理由を記入し、FAXでお送りください。

【企業譲渡専用】 料金修正 兼 部品／商品代控除 申請書

申請日	年 月 日
店名 番号	
ご担当者様名	連絡先
受付番号(印)	作業完了日
備考欄	

①料金修正 以下の内容で修正申請をします。

修正前			
基本料金		基本料金	
設置料金		有料追加	
作業料金		その他	
部品代		合計	0

↓

修正後			
基本料金		基本料金	
設置料金		有料追加	
作業料金		その他	
部品代		合計	0

②部品代控除申請 以下の部品／商品代の控除申請をします。

メーカー	型番	内訳(税込)
商品名	仕入価格	内訳(税込)
品番	数量	内訳(税込)
	減価率	%

【注意】
必ず作業前の申請が必要となります。
お客様にて、部品番号や数量等の誤りをご指摘された場合は、ご指摘の部品番号・数量を修正する必要があります。
この欄は必ず記入してください。記入が不明な場合は、ご指摘の部品番号・数量を修正する必要があります。

③上記①又は②の申請理由 ※詳細に記入してください。

FAX送信先: 052-204-3173

ジャレックスシステム株式会社
バックオフィス課 宛

ネットワーク店サイトURL https://jbr-partner.net/85_dl/index.html タップで開きます



Q6. 料金修正締め切り日や振込期限が知りたいです。

JBRメールマガジンで、毎月末頃「委託料支払スケジュールのご案内」を配信しています。
そちらから、精算スケジュールをご確認いただけます。

▼ JBRメールマガジンの例

JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

JBRメールマガジン 2024年9月20日配信

パートナー店 各位

当社案件にご協力を賜り誠にありがとうございます。
メールマガジンを配信させていただきます。
是非お読みいただき、作業スタッフ様へも周知、共有をお願いします。
【本メールマガジンは、当社の企業譲・リペアパートナー店の管理に配信しております。】

目次

- (1) 委託料支払スケジュールのご案内
- (2) 電話番号廃止のお知らせ ※再通知
- (3) 8月作業事故発生と現場作業対応について
- (4) サービス書 書式の改訂（一部変更）のご案内

(1) 委託料支払スケジュールのご案内

業務委託案件の9月作業完了分の2024年10月の精算スケジュールを
ご案内させていただきます。

10/4 (金) 請求書・支払書発行予定
10/7 (月) 請求・支払料金修正締め切り
10/8 (火) 修正分 請求書・支払書再発行予定
10/18 (金) 請求書振込期限 ※10/20が日曜のため

精算スケジュール

Q7. 夜間料金を入力し忘れてしまいました。どうすればいいのでしょうか？

夜間料金やキャンセル料金などを入力し忘れてしまった場合や、支払料金に相違がある際は、ネットワーク店サイトから「支払料金修正依頼書」をダウンロードしていただき、記入例を参考に記入しFAXでお送りください。

JBRメールマガジンで配信している「精算スケジュール」に沿って、料金修正をお願いします。

FAXをお送りいただいた日が締切日をすぎている場合は、次月精算となる可能性がございます。

ネットワーク店サイトURL https://jbr-partner.net/85_dl/index.html [タップで開きます](#)



※記入例 【企業請案件専用】 支払料金修正依頼書

送信日: 2019年 4月 11日									
屋号・店舗名		生活救急車		ネットワーク店コード: 230-00-00000		合計: 1 件			
ご担当者		生活 太郎		連絡先: 090-1234-5678		FAX: 090-1234-5679			
連番	受付番号	サービス番号	完了日	イベント名	支払金額(円)	修正金額(円)	備考	JBR対応記入欄	
1	12345678	IXM123456	3月30日	JBR安心入居サポート	5,133	7,057	夜間料金(3,240円) 入力忘れ		
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

※記入漏れがありますと修正出来かねる場合がございますので、「JBR対応記入欄」以外は全て記入頂きます様お願い致します。
 ※毎月8日までにご返信をお願い致します。8日以降にご返送頂いた場合、次月精算となる可能性がございますので、予めご留意頂きます様お願い致します。
 ※グループネット及び料率に関するお問合せは【サービスインフラ部:052-212-9910】へご連絡頂きます様、お願い致します。
 ※支払金額についてのお問合せは【バックオフィス課:052-212-9951】までご連絡ください。

FAX送信先:052-204-3173 JBRバックオフィス課 宛

1ページ

Q8. 訪問時間に遅れてしまいそうな時はどうすればいいですか？

遅れるとわかった時点で、顧客へ「どういった理由で遅れてしまうか」をご連絡してください。

60分以上遅れてしまう場合は、顧客へご連絡をし、ご理解といただいた後にJBRへご報告ください。



参考動画：訪問遅延・未訪問

<https://www.youtube.com/watch?v=t22vw9eAfNU>



Q9. 二次対応はいつ行けばいいですか？

二次対応は、パートナー店様から顧客と日程調整をお願いします。

日程調整後、JBRへ「二次対応の訪問日」をご報告ください。二次受付IDを発行いたします。



参考動画：2次対応の遅延について

<https://www.youtube.com/watch?v=7WDstGTmrPA>



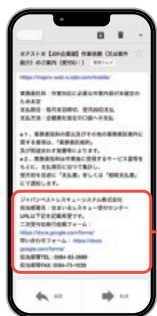
Q10. 催促メールが届くのはなぜですか？

朝10時に進捗確認をおこなった際に、作業予定日が過去の日程で、次タスク移行予定日が過去の日程・未設定・超過している場合に、督促メールが送信されます。

作業予定日・次タスク移行予定日は、余裕を持って設定しておくことを推奨しています。

Q11. 顧客の住所や電話番号が間違っていた場合どうすればいいですか？

依頼メール下部の担当部署名欄に記載がある問い合わせ先に、ご連絡をお願いします。



ジャパンベストレスキューシステム株式会社
 担当部署名：住まいるレスキュー受付センター
 URLは下記を記載希望です。
 二次受付ID発行依頼フォーム：
<https://docs.google.com/forms/>
 問い合わせフォーム：<https://docs.google.com/forms/>
 担当部署TEL：0584-83-2689
 担当部署FAX：0584-73-1639

Q12. 名刺がほしいと言われました。どうすればいいですか？

名刺は、住まいるレスキュー案件の場合は専用名刺のみ配布可能となります。

住まいるレスキュー案件以外の場合は、パートナー店様の自社名刺を含み名刺の配布は禁止となります。

もし、顧客からどうしても求められた場合は、JBRへご相談ください。

	住まいるレスキュー案件	住まいるレスキュー案件以外
住まいるレスキュー専用名刺	○	×
パートナー店様の自社名刺	×	×

▶ 住まいるレスキュー専用名刺については、7ページをご覧ください。

Q13. 作業完了報告をしたのに、案件が消えません。

「作業完了報告をする」にチェックを入れずに、報告情報を更新すると完了になりません。

「作業完了報告をする」にチェックを入れて、再度報告情報を更新するを押下してください。作業一覧から該当の案件が、表示されなければ、正しく完了報告ができた状態となります。



Q14. 顧客がいない時に作業していいですか？

顧客が不在(無人)の現場では、作業をおこなわないでください。

もし、作業の途中で顧客が現場を離れてしまった場合は、JBRへご連絡ください。

▶ マナー・ルールは、11ページをご覧ください。

Q15. モバイルシステム・JBRグループnetに、 ログインができない・パスワードがわからない

ログインができない場合は、一度ログインIDとパスワードを直接入力(手入力)をおこなってください。

スペル間違い、大文字・小文字のチェック、半角スペースが入っていないかの確認をお願いします。

それでもログインできない場合は、**パスワードの再設定**または**アカウントロックの解除**を、ログイン画面にあるリンクボタンからご自身でおこなってください。

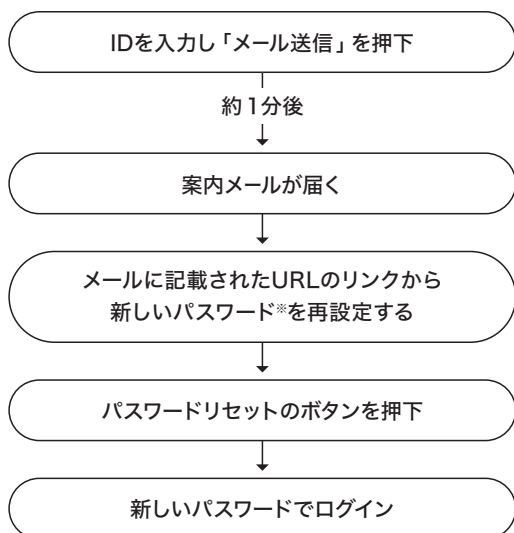
問題が解消できない際は、JBRサービスインフラ部へご連絡ください。

■ 状態・原因・対処方法一覧

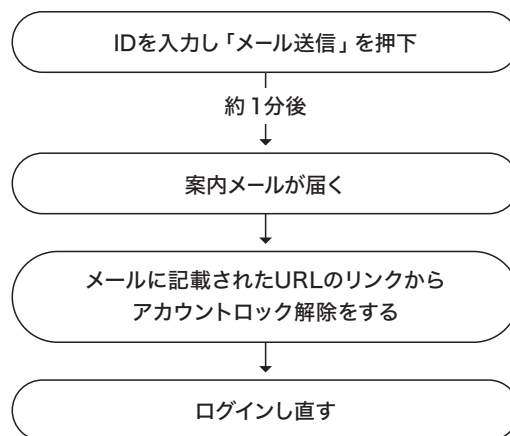
状態 (表示内容)	考えられる原因	対処方法
ログインIDがわからない		JBRグループnetで確認をする※
パスワードがわからない		パスワードの再設定をする
「ログイン出来ません。」	IDもしくはパスワードが間違っている	正しいIDもしくはパスワードを入力する
「アカウントがロックされています。」	パスワード入力を3回連続で間違えた	アカウントロック解除をする
	3ヶ月間ログインをしていなかった	
	9ヶ月間ログインをしていなかった	JBRサービスインフラ部へ連絡をする
案内メールが届かない	IDまたは、登録しているメールアドレスが間違っている	JBRグループnetで確認をする※ または、JBRサービスインフラ部へ連絡

※ JBRグループnetにログインで確認ができない方は、JBRサービスインフラ部にご連絡ください。

■ パスワードの再設定の流れ



■ アカунロック解除の流れ



※ 8文字以上20文字以内で、半角英数字が使用できます。 アルファベットの太文字と小文字を区別しております。

JBRサービスインフラ部 平日 9:30～18:30

052-212-9905

※ 土・日・祝日は不在となりますのでご注意ください。

※ 電話折り返しの際、052-212-9910から発信することがあります。

■ モバイルシステムの場合

▼ログイン画面

JBRモバイルシステム

ログインID

パスワード

☐ 記憶する

ログイン

ログインできない場合はこちら

記憶する

ログイン

ログインできない場合はこちら

パスワードを再設定する
アカウントロックを解除する

▼パスワードの再設定

JBRモバイルシステム

パスワードリセットの連絡を行うため、登録済のログインIDを入力してください。

ログインID

メール送信

ログイン画面へ戻る

▼アカウントロック解除

JBRモバイルシステム

アカウントロック解除の連絡を行うため、登録済のログインIDを入力してください。

ログインID

メール送信

ログイン画面へ戻る

■ JBRグループnetの場合

▼ログイン画面

JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

JBRグループnet ログイン

ログインID

パスワード

☐ ログイン状態を記憶

ログイン

パスワードを忘れた方
アカウントロックされた方

ログイン状態を記憶

ログイン

パスワードを忘れた方
アカウントロックされた方

▼パスワードの再設定

JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

JBRグループnet パスワードリセット要求

パスワードリセットの連絡を行うため、登録済のログインIDを入力してください。

ログインID

メール送信

ログイン画面へ戻る

▼アカウントロック解除

JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

JBRグループnet アカウントロック解除

アカウントロック解除の連絡を行うため、登録済のログインIDを入力してください。

ログインID

メール送信

ログイン画面へ戻る

【付則】

本マニュアルは、2025年3月4日より実施するものとします。

JBR JAPAN
BEST
RESCUE SYSTEM