

JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

住宅点検教科書

サービス運用マニュアル
ver. 1.1

アイ工務店専用 | 定期点検

改訂日 2025年 2月 14日

JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

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。

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、世帯を中心とした業務の需要を有する顧客から申し込みを受け付け、これをパートナー店様に業務を委託することにより「困っている人を助ける!」という理念を実現し、顧客のお困りごとに迅速かつ適切に対応するサービスです。

概要

住宅点検は、クライアントに対し保証対象の有無に関わらず不具合事象を発見すると共に、その場で対応可能な範囲内での簡易的な補修を実施し、範囲外の修繕が必要な場合には、事象を正確に報告し、対応判断を仰ぐことが重要です。

システム・サイトの紹介

1. 【売上報告システム】JBRモバイルシステム



ログインページ

<https://inspirix-web.ixjbr.com/mobile/public/index.php/login>



案件の対応可否回答、売り上げの報告をおこなうサイトです。

- ① [ログインID]と[パスワード]を入力する。
- ② [ログイン]を押下すると、ログインできます。

2. 【JBR点検システム】SmartBee

スマートビー



ログインページ

<https://jbr-sumaino-teikitenken.com/auth.html>



顧客情報の確認、図面のダウンロード、点検結果の報告をおこなうサイトです。

- ① [UserId]と[Password]を入力する。
- ② [Sign in]を押下すると、ログインできます。

3. JBRグループnet



ログインページ

<https://inspirix-web.ixjbr.com/groupnet/public/index.php/login>



JBRからの支払い書などの確認、パートナー店様・作業員様の情報更新がおこなえるサイトです。

- ① [ログインID]と[パスワード]を入力する。
- ② [ログイン]を押下すると、ログインできます。

4. JBRネットワーク店サイト



TOPページ

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



最新の帳票類や料金修正依頼書が掲載されているサイトです。(ログイン不要)
用途に合わせてダウンロード、ご使用をください。
チャットでお問い合わせも可能です。

■ もくじ

■ 概要	5
------	---

■ マナー・ルール	6
-----------	---

定期点検運用マニュアル

1 定期点検の業務フロー	12
--------------	----

2 定期点検の打診回答について	13
-----------------	----

3 定期点検の作業依頼について	18
-----------------	----

4 定期点検の訪問前について	20
----------------	----

5 定期点検の訪問時について	25
----------------	----

6 定期点検の点検・補修中の対応について	33
----------------------	----

7 定期点検の点検・簡易補修について	35
--------------------	----

8 対応時間外・簡易補修対象外の対応について	40
------------------------	----

定期点検報告マニュアル

9 SmartBee 点検結果の入力	44
--------------------	----

10 定期点検 退出前確認	50
---------------	----

11	プロット図への記入について	55
12	モバイルシステム 作業完了報告	57
13	キャンセル時の報告について	62

住宅点検に関する料金・お支払いについて

■	キャンセル料について	70
■	遠方料金、駐車代などのお支払いについて	71
■	委託料金、直収料金のお支払いについて	73
■	JBR総合補償について	74

■	お問い合わせ一覧	76
■	よくあるご質問	78

1. 定期点検とは

ハウスメーカー様、ビルダー様、工務店様（以下住宅事業者様）は、竣工した住宅に対してアフターサービス保証を付けています。住宅購入者（以下顧客）に対して修理やメンテナンスを一定期間行うサービスです。

構造耐力上主要な部分（外壁、柱、梁、屋根等）と、雨水の浸入、浸水に関わる部分（屋根、バルコニー、基礎の防水など）については10年保証、その他は5年・2年保証というのが一般的で原則無償対応となります。

定期点検を行う時期は、住宅事業者様によって異なります。

この定期的な住宅点検をジャパンベストレスキューシステム株式会社（JBR）が受託し、パートナー店様へ再委託する案件となります。

JBRが住宅事業者様の負担を軽減し、住宅の知識のある専門スタッフが点検をおこなうことで顧客に安心を提供し、修繕が必要な箇所の情報を点検結果として住宅事業者様へ提供することを目的としています。

個人情報取扱に関して

関連資料、スマートフォンなどの個人情報を取り扱っているため、十分に注意をお願いします。

× 関連資料などを、机の上や作業車の上に置き放置しないでください。

他者に個人情報が漏洩する危険や、紙類が風で飛ばされる危険があります。

× 作業車のダッシュボードの上に、関連資料を外から見える状態で置かないでください。

他者に個人情報が漏洩する危険があります。

× 関連資料は案件（顧客）毎に分け管理・保管をお願いします。

1. JBR推奨の身だしなみ

項目	JBR推奨	禁止内容・注意点
服装	<ul style="list-style-type: none"> ● 清潔感のある作業が出来る服装 ● 汗や臭いの無い服装 ● 派手でない上着を着用 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tシャツ、タンクトップ・短パンでは禁止 ● 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 ● 顧客宅での作業時には、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ご注意ください。
靴下 靴	<ul style="list-style-type: none"> ● 清潔感のある靴下 ● 穴や汚れが無い靴下 ● 替えの靴下を持参することを推奨 ● 雨天時は、替えの靴を車に用意するなどご配慮をお願いします。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 素足・濡れている(汚れている)靴下で室内を歩くことは禁止 ● 汚れのひどい靴で顧客宅に訪問は禁止 ● 下図のようなサンダル類での訪問は禁止 
整髪 髪染め等	<ul style="list-style-type: none"> ● 清潔感のある整った髪型 ● 寝ぐせ等が無いように出勤前には鏡の前でチェック 	<ul style="list-style-type: none"> ● 金髪や派手な髪の色は禁止 ● 顧客が不審と感じる奇抜な色の染髪は避けてください。 ● 無精ひげは避けてください。 
アクセサリー	<ul style="list-style-type: none"> ● 作業の妨げになるものは、着用を控えてください。  <p>▲ サングラス</p>  <p>▲ 派手なシルバーアクセサリー</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● サングラスは原則禁止 視力への影響などやむを得ない場合は、透明に近い色の眼鏡をご活用ください。 ● メガネ、時計、ネックレス、指輪、ブレスレット等は、派手・奇抜・目立ち過ぎるものは控えてください。 ● 作業時に、アクセサリーを着用していることで設備や床にぶついたり、傷をつけてしまうことがあるため、注意をしてください。
臭い	<ul style="list-style-type: none"> ● タバコ臭に十分配慮をして訪問してください。 ● 汗や臭いが気になる際は服を着替えてください。 ● 消臭スプレーをご活用ください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 口臭・体臭・汗臭に十分注意の上、訪問してください。 ● 香水の使用は控えてください。
マスク 消毒・除菌	<ul style="list-style-type: none"> ● マスクを着用し訪問（不織布マスク推奨） ● 必要に応じて、手指消毒をおこなってください。 ● 必要に応じて、ゴム手袋・ビニール手袋などの清潔感のある作業用手袋を着用（使い捨て推奨） 	<ul style="list-style-type: none"> ● マスクを着用し訪問、作業をお願いします。
スリッパ	<ul style="list-style-type: none"> ● 清潔感のあるスリッパ ● 必ず、玄関で持参したスリッパに履き替えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 原則、顧客宅のスリッパをお借りするのは禁止 ● ベランダで作業する際は、ご自身の靴に履き替えてください。

2. 身だしなみチェック

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	 <p>■ 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。</p> <p>✕ タンクトップ・Tシャツ・スウェット・短パンは禁止</p>  <p>■ 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。</p>  <p>■ 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。</p>
	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に合わせているか	
	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。

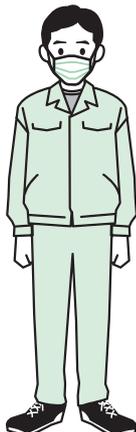
② 身だしなみはエチケット

おしゃ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。

○ 推奨する服装



✕ 不適切な服装



3. 作業車の駐車

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

4. 挨拶・名乗り

顧客とやりとりする際や、訪問時には必ず挨拶と名乗りをお願いします。

■ 名乗りの例

アイ工務店の①点検内容で、伺いました
JBRの②氏名と申します。



① 点検内容

SmartBeeのチケット詳細の項目「点検種別」に記載されている内容をお伝えください。

② 氏名

ご自身のお名前をお伝えください。

● 会社名

「ジャパンベストレスキューシステム株式会社」もしくは、「JBR(ジェイビーアール)」とお伝えください。

■ 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。

■ 到着時について

現場到着時は、下記の手順で挨拶・作業車の駐車をおこなってください。



一次停車

顧客宅の前で、作業車のハザードランプを点け一時停車

訪問・ご挨拶

インターホンにて挨拶

駐車

了承を得て作業車を駐車

※事前にお客様とご相談されている場合、相談内容による対応をお願いいたします。

▶ 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



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はありますか？」
▶ 敷地内に無い場合は、ご自身でお探してください。
- ✗ 「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、
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



終

5. 発言について

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えられます。
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

- ▶ 点検箇所の場所を聞く場合
「●●●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、点検箇所の撮影をさせていただきます。」
- ▶ 顧客に声をかける場合
「●●様、いまよろしいでしょうか？」
- ▶ 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)」

● 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。

■ NG発言とおすすめの言い換え

物件や点検・補修箇所に対する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。

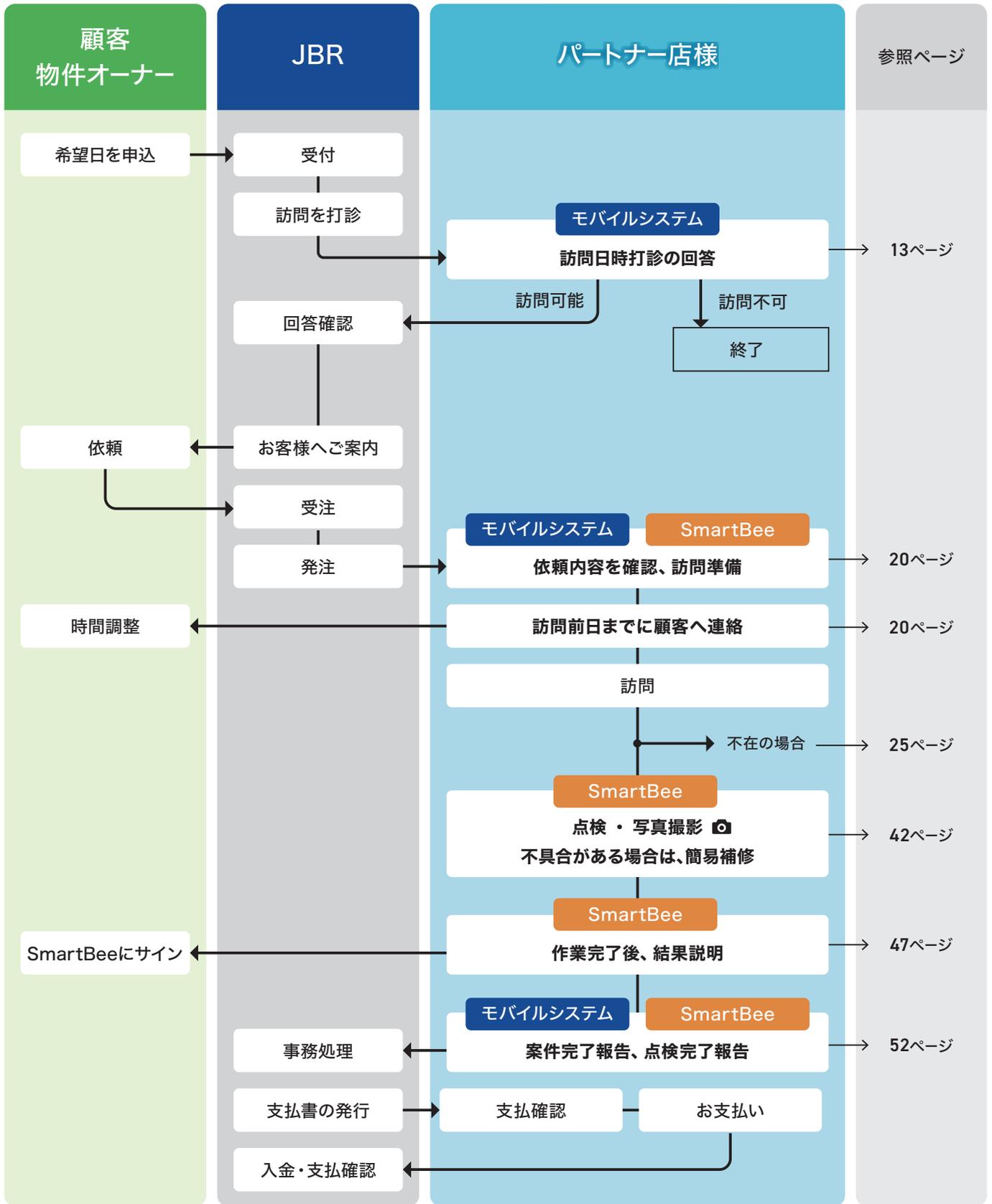
NG発言	言い換え
× 使い方が悪かったですね	○ 経年劣化が原因の不具合ですね
× いい施工ではないです	○ しっかり点検をしますね
× もう直せません	○ 完全に元に戻すのは難しいです

定期点検 運用マニュアル

1	定期点検の業務フロー	12
2	定期点検の打診回答について	13
3	定期点検の作業依頼について	18
4	定期点検の訪問前について	20
5	定期点検の訪問時について	25
6	定期点検の点検・補修中の対応について	33
7	定期点検の点検・簡易補修について	35
8	対応時間外・簡易補修対象外の対応について	40

9 SmartBee 点検結果の入力 からは、44ページをご覧ください。

1 定期点検の業務フロー



📷 写真撮影マーク：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38ページをご覧ください。

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。

2 定期点検の打診回答について

1. 案件対応可否の問合せ

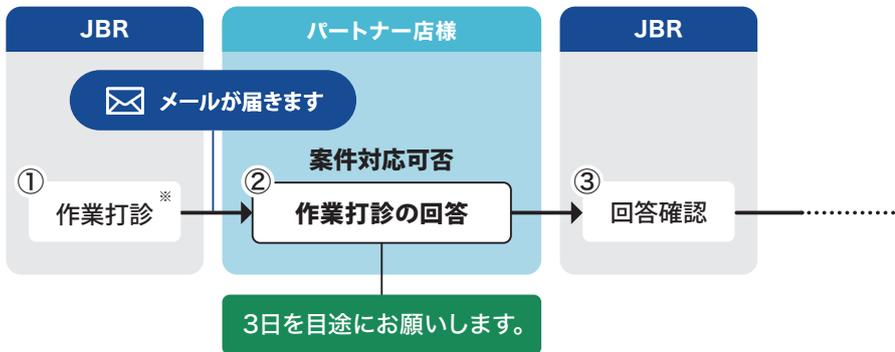
JBRから、複数または特定のパートナー店様に、案件対応可否の問合せをお電話または、メールでおこないます。

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、**問い合わせから3日を目途**にお願いします。

尚、別途お電話にてご連絡させて頂く場合もございます。

回答がなかった場合や、JBRの回答確認までに時間が開いてしまった場合は、再度案件対応可否の問合せをさせていただきます。

※ 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。



■ 訪問希望の日時について

案件対応可否の詳しい訪問希望の日時については「作業打診詳細」の備考欄に記載しています。

■ 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、111ページをご覧ください。

■ 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

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)



■ 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。



※ イメージ画像のため、実際の表示画面とは異なる場合がございます。

■ 作業打診の回答後、顧客の希望日で依頼に至らなかった場合

顧客からの訪問希望日①・訪問希望日②で作業打診の回答をいただいた後、その内容で依頼に至らなかった場合、別の訪問希望日を設定し再度案件対応可否の問合せのメール(作業打診のご案内)をさせていただきます。

前回と同じ「部門・受付ID・住所・作業内容」が記載されているメールとなるため、添付されている案件確認のURLから、作業打診の詳細ページにある「訪問希望日」をご確認いただき、作業打診の回答をお願いします。

▼ 案件対応可否の問合せメールイメージ



メールの内容だけでは
前回との違いはわかりません

案件確認のURL

▼ 作業打診詳細(モバイルシステム)



訪問希望日を確認

2 定期点検の打診回答について

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」にチェックを入れて、SmartBeeのチケット作成に必要な情報を入力し、回答をお願いします。

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。

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は、17ページをご覧ください。

▼ 回答フォーム画面

1 訪問希望日① 訪問可能
09/17(月) 9:00~09/17(月) 12:00

希望の日程と時間が記載されています。
訪問できる希望日にチェックをお願いします。

訪問可能な場合	訪問できない場合
<input checked="" type="checkbox"/> 訪問可能	<input type="checkbox"/> 訪問可能

2 コメント欄に下記の内容を入力してください

SmartBeeのチケット作成に必要な情報となります。

- 作業担当スタッフの※1
SmartBeeのスタッフID (ユーザーID)
- 作業担当スタッフの氏名
- 遠方料金、高速・有料道路代金 ※2

例 ID : 123450001
JBR田 太郎
遠方45km 2200円 高速540円

※1… 作業スタッフが複数名のパートナー店は、
作業担当スタッフのIDと氏名を入力してください。
作業スタッフを追加される場合は、JBRまでご連絡ください。

※2…【遠方料金】と【高速・有料道路】で内訳がわかるよう
必ず分けて入力をお願い致します。
【遠方料金】は必ず「距離」と「金額」を記載してください。

3 担当作業スタッフを選択

担当作業スタッフに選択された方のみが
作業開始・サービス書登録の操作が可能です。

初期値は管理者になっています。

※コメント欄に作業担当スタッフが入力されていない場合は
こちらの情報を基にSmartBeeのチケットを作成します。

4 押下で回答を送信

※ イメージ画像のため、実際の表示画面とは異なる場合がございます。

■ 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102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

料金の種類
遠方料金
高速・有料道路代

■ SmartBeeのスタッフIDとは

SmartBeeにログインする際に
使用するユーザーIDとなります。

SmartBee内での確認方法は
下記の手順となります。

1. SmartBeeにログイン
2. 右上のアイコンもしくは、の[アカウント]を押下
3. アカウント情報の中に「ユーザーID」の記載があります。

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。

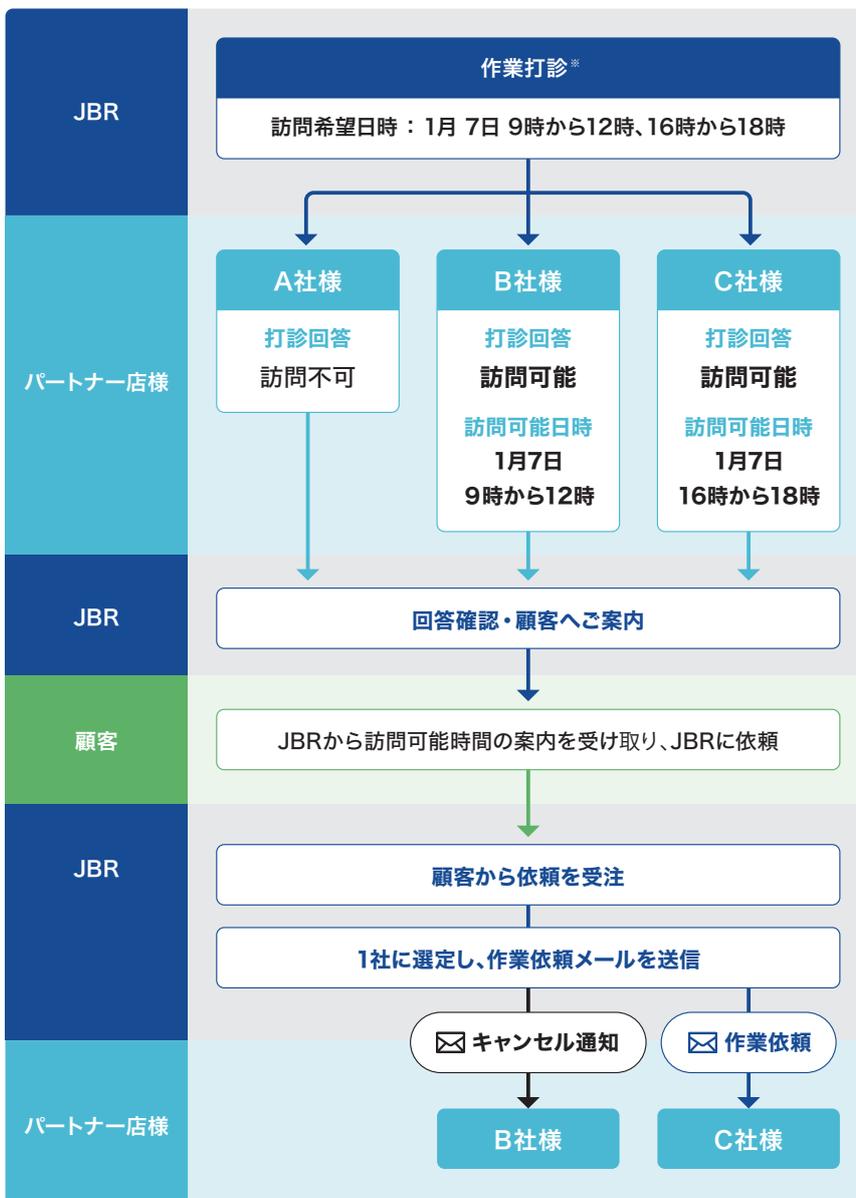
③ 回答確認

JBRで打診回答を確認し、「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。

▶ 打診回答の操作方法については、次のページを参照ください。

■ 作業打診から作業依頼までの簡単な流れ



※ 作業打診 (案件対応可否の問合せ) は、数回おこなう場合がございます。

✉ 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。

▶ 出勤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



・Smart BeeのユーザーID
・作業スタッフの氏名
・遠方料金、有料道路料金をそれぞれ分けて入力



※コメント欄に作業担当スタッフが入力されていない場合は、「担当作業スタッフ」で選択された情報を基にSmartBeeのチケットを作成します。

▶ 出勤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



3 定期点検の作業依頼について

1. 作業をお願いする場合

実際に作業をお願いする場合「作業依頼」のメールを、登録されている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。

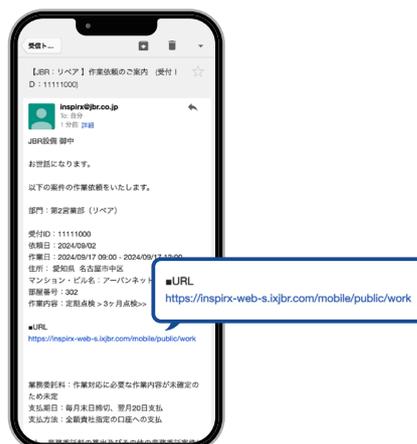
作業依頼メールに記載されているURLのリンクから、情報を確認することができ作業依頼を受注することができます。

● 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. 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



担当作業スタッフの変更も可能

※ 受注後に担当作業スタッフを変更する際は、必ずJBRへ連絡をお願いします。

問題なければ
押下(タップ)



終

4 定期点検の訪問前について

1. 訪問前日までにおこなう顧客へのご連絡

訪問する日時が確定した後、必ず訪問前日までに顧客へご連絡いただき、時間枠内の訪問時間の調整を行ってください。

もし顧客と連絡ができない場合でも、確定した訪問日時に現地へ訪問をお願いします。

■ 顧客名、現場住所などに相違間違いがあった場合

修正はおこなわずに、依頼メール下部の、担当部署名欄に記載されている問合せ先にご連絡ください。

■ 顧客へのご連絡の流れと時間枠について



■ 名乗りについて

アイエ務店の ① 点検内容 の訪問時間の件で、お電話しました。JBR の ② 氏名 です。



① 点検内容

SmartBeeのチケット詳細の項目「点検種別」に記載されている内容をお伝えください。

② 氏名

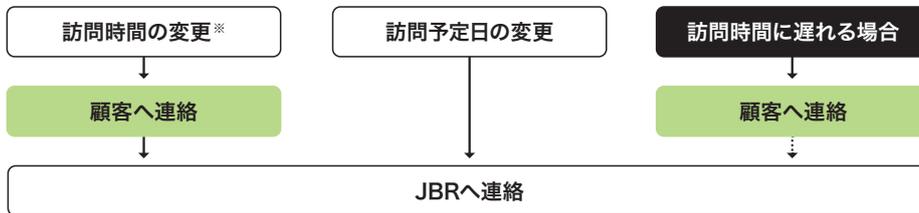
ご自身のお名前をお伝えください。

● 会社名

「ジャパンベストレスキューシステム株式会社」もしくは、「JBR(ジェイビーアール)」とお伝えください。

2. 訪問予定日時の変更

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。



※ 訪問時間の変更について

訪問する時間枠が変更になる場合は、必ずJBRへ連絡をお願いします。

訪問時間の変更が、時間枠内であればJBRへの連絡は不要です。

変更の注意事項

- パートナー店様都合での日程変更は**不可**となります。
- パートナー店様から顧客へ訪問日変更の提案は**禁止**となります。
- 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や、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対応をおこないます。

3. 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。

確認漏れにはご注意ください。

4 定期点検の訪問前について

5. 関連資料の準備

訪問日の数日前までに、SmartBeeから「**立面図・平面図**」などをダウンロードし印刷をし確認・準備をお願いします。

※ 関連資料の添付が無い場合はJBRまでご連絡ください。

▶ 関連資料の確認方法は、次のページをご覧ください。



案内図などの関連資料・データの取り扱いにはご注意ください。

関連資料の保管は、必ず施錠ができるキャビネット・引き出しなどをお願いします。
コンビニなどのマルチコピー機で出力する際は、置き忘れにご注意ください。

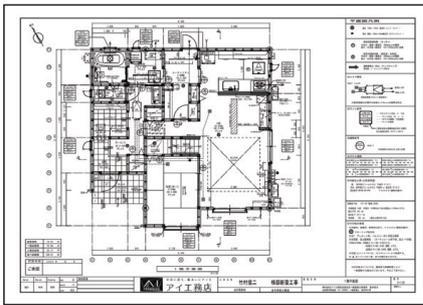
■ 案内図 (例)



■ 立面図 (例)



■ 平面図 (例)



● プロット図(立面図・平面図)は、**モノクロで印刷**をお願いします。

■ iPhone や iPad で関連ファイルが表示できない場合

設定が「ポップアップをブロック」になっていると表示することができません。

下記の操作で、**ブロックを解除(オフ)**にしてください。

- ① 「設定」▶ アプリ▶ 「Safari※」の順にタップします。
- ② 「ポップアップブロック」のオフを切り替えます。

※「Chrome」をお使いの場合も同様の操作で、ブロックを解除してください。

※ OSのバージョンによって表示画面が異なります。

▶ 詳しくは、よくあるご質問 83ページをご覧ください。

■ 印刷サイズについて

プロット図(立面図・平面図)は、A4サイズよりも大きい場合があります。

縮小して印刷をすると見えにくい箇所ができてしまう為、なるべく**オリジナルサイズ印刷**、もしくは**分割印刷**で対応をお願いします。

サイズ	(mm)
A5	210 × 148
A4	297 × 210
A3	420 × 297
B5	257 × 182
B4	364 × 257
B3	515 × 364

■ ポップアップのブロックが、オフになっている設定画面



▶ SmartBeeからの関連資料の確認方法

1. SmartBeeにログインし

左上の を押下「チケット」を選択



2. 検索メニューの下にある

該当案件のチケットを押下



3. 右端にある「物件情報」を押下し、 物件情報を表示



4. 一番下までスクロールし「関連ファイル」にある 各ファイルを押下しデータを開き、 ダウンロード・印刷をお願いします。



ダウンロードボタン



印刷ボタン

5 定期点検の訪問時について

1. 訪問時のモバイルシステム操作のタイミング

顧客と調整をした訪問時間までに現場に到着し、顧客宅の前で作業車のハザードランプを点け一時停車し、顧客宅に訪問・ご挨拶をおこなったあとに、了承を得て作業車を駐車してください。

※作業担当スタッフのみ操作が可能です。



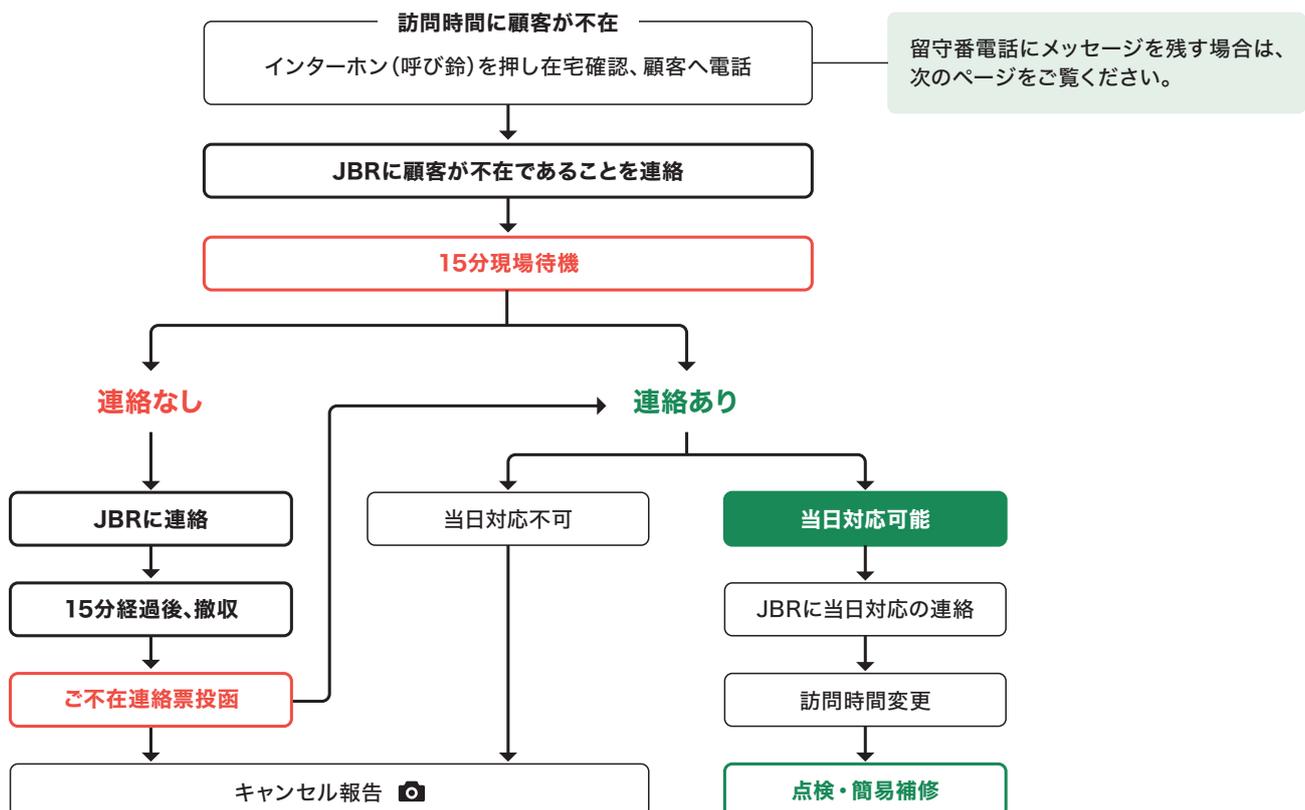
2. 不在時の対応

顧客と調整をした訪問時間までに現場に到着し、顧客宅のインターホン(呼び鈴)を押しても、顧客へ電話をしても連絡が取れない場合は、JBRに連絡をしたのち**15分現場に待機**をお願いします。

15分経過しても、顧客がお戻りにならない・連絡が取れない場合は「**ご不在連絡票**」を顧客宅の郵便受け・新聞受けに投函し必ず**キャンセル報告用**に、**建物の外観を1枚写真撮影**し撤収してください。

▶ キャンセルについては、62ページをご覧ください。

■ 不在時の対応の流れ



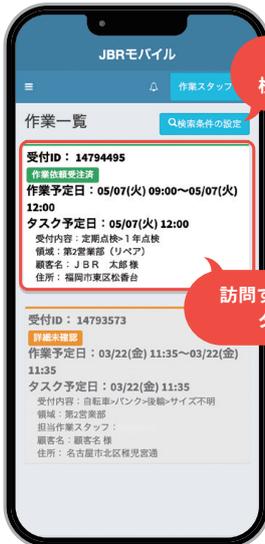
キャンセル報告のために、建物の外観を1枚撮影が必要です。

▶ 「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。



■ 顧客から連絡があり、当日対応を申し込まれた場合

撤収後、顧客から「当日対応」を申し込みがあった場合は、パートナー店様の予約状況をご確認し点検・簡易補修作業をおこなう時間に余裕があると判断した場合は、JBRに連絡後ご対応をお願いいたします。

もし、当日が難しい場合は「ご不在連絡票」に記載してある連絡先をご案内してください。

▶ 訪問時間の変更操作については、21ページをご覧ください。

■ 当日対応はなく、キャンセルになった場合

後日、JBRが顧客からの訪問希望日時の連絡を受け、改めて案件対応可否の問い合わせ(作業打診)をおこないます。

再度同じパートナー店様に依頼をする場合もあります。

▶ キャンセルの操作方法については、62ページをご覧ください。

■ 顧客名、現場住所などに相違・間違いがあった場合

修正はおこなわずに、依頼メール下部の、担当部署名欄に記載されている問合せ先にご連絡ください。

5 定期点検の訪問時について

● 留守番電話にメッセージを残す場合

訪問時に不在だった顧客に連絡をした際、留守番電話に下記のようなメッセージを残されることを推奨いたします。

- ① 氏名 ▶ ご自身の氏名をお伝えください。
- ② 待機する時間 ▶ 15分待機後、撤収予定の時間をお伝えください。

▼ 折り返しを願うメッセージ



JBRの ①佐藤 です。
本日、住宅の定期点検でお伺いいたしましたが
ご不在でしたのでご連絡いたしました。
②12時20分頃 まで、現場で待機しております。
折り返しのご連絡をお待ちしております。

▼ ご不在連絡票を案内するメッセージ



JBRの ①佐藤 です。
本日、住宅の定期点検でお伺いいたしましたが
ご不在でしたのでご連絡いたしました。
②12時20分頃 まで、現場で待機しております。
お戻りが難しい場合は、**ご不在連絡票を投函**いたしますので、
お問合せをお願いいたします。

■ お困りの際の問い合わせ先

依頼メール下部の、担当部署名欄に記載されている問合せ先にご連絡ください。

3. ご不在連絡票

顧客宅に訪問した際に不在だった場合は「ご不在連絡票」を、必ず顧客宅の郵便受けもしくは新聞受けに投函してください。
 「ご不在連絡票」には、顧客の氏名・訪問した日時・受付ID(お問い合わせ番号)・訪問をした作業スタッフの氏名を記入してください。
 訪問をしたことを証明するために、顧客不在時は「ご不在連絡票」の投函を必ずお願いします。

■ ご不在連絡票の記入例

The diagram shows a 'ご不在連絡票' form with the following fields and callouts:

- ① 顧客の氏名**: Points to the 'お客様名' field.
- ② 訪問をした日時**: Points to the '訪問日' field (Month, Day, Hour, Minute).
- ③ 受付ID**: Points to the 'お問い合わせ番号' field.
- ④ 訪問をした作業スタッフの氏名**: Points to the '点検担当者' field.

The form content includes:

ご不在連絡票

■お客様名 _____ 様

■訪問日 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

■お問い合わせ番号 _____

■③ 受付ID _____

住まいの定期点検でお伺いいたしましたが、ご不在のようでした。
 後日、点検訪問いたしますので、ご希望日程を下記までご連絡お願い致します。
 ※ご連絡頂く際に、お問い合わせ番号をお知らせください。

【連絡先】

メールアドレス： aitenken_support@jbr.co.jp
 電話番号： 0120-200-632

<当日再訪問をご希望のお客様>
 下記担当者へご連絡をお願い致します。
 ※ご予約状況により当日のご対応が難しい場合がございます。予めご了承ください。
 ※点検訪問日が後日になった場合、別の担当者がお伺いする場合がございます。

■点検担当者 _____ ■点検担当者連絡先 _____

<点検業務担当者>ジャパンベストレスキューシステム株式会社(JBR)

① お客様名

モバイルシステムもしくは、SmartBeeで確認し記入

② 訪問日

ご不在連絡票を準備する際に、時計を確認し記入

③ お問い合わせ番号

モバイルシステムもしくは、SmartBeeで確認し記入

④ 点検担当者

訪問をした作業スタッフご自身の氏名を記入

■ ご不在連絡票の印刷について

訪問前に印刷をし準備をお願いします。データがない場合は、JBRにご連絡ください。

「ご不在連絡票」は、A4サイズ用の紙に2つ並んでいます。印刷後、切り離していただくか、A5サイズに1つのみを印刷してください。

▼ A4サイズ用の紙に印刷した場合



▼ A5サイズ用の紙に印刷した場合



一部が印刷されるように調整をし縮小せずに印刷してください。

4. 住まいの定期点検チェックシート

現場にてSmartBeeが使用できない場合に備えて、事前に「住まいの定期点検チェックシート」の印刷(A4サイズ)し準備をお願いします。

点検完了後、必ず顧客に「確認事項」にチェックをもらい、下部の「ご署名」を頂戴してください。

現場を辞去してから、「住まいの定期点検チェックシート」を基にSmartBeeに結果を入力し、不具合箇所などの写真アップロードをおこなってください。

SmartBeeの作業項目「退出前確認」で、チェックシートの写真(全体、ご署名欄のアップ)のアップロードをお願いします。

■ 住まいの定期点検チェックシートの記入例

住まいの定期点検チェックシート			
受付ID			
点検種別	3ヶ月・1年・2年・5年・10年	点検実施日	年 月 日
お客様名			
住所			
点検担当者			
< 屋外 >			
点検部位	点検項目		追記
基礎	□剥離・欠損 □クラック (0.3mm以上)		
屋根	□破損 □浮き		
外壁	□塗装剥がれ □シーリング不良 □外壁材の浮き		
雨樋	□詰まり □固定不良 □破損		
バルコニー	□変色 □クラック □劣化		
軒裏天井	□剥がれ □ひび割れ □変色		
開口部	□シーリング不良 □がたつき		
給排水	□メーター □水漏れ □排水詰まり		
< 屋内 >			
点検部位	点検項目		追記
玄関	内装	□建付不良 □施・解錠不良 □床タイル目地欠損 □手摺ぐらつき	
廊下・階段	内装	□床鳴り・沈み □クロスひび割れ・剥がれ・浮き・著しい隙間	
各室	内装	□床鳴り・沈み □クロスひび割れ・剥がれ・浮き・著しい隙間	
室内建具	扉	□建付不良 □開閉不良 □レバーハンドル操作不良	
	サッシ	□開閉不良 □がたつき □クレンジング操作不良 □網戸破れ	
各階トイレ	内装	□クロスひび割れ・剥がれ・浮き・著しい隙間	
	設備	□設備動作不良 □水漏れ	
浴室	内装	□壁面変色・欠損	
	設備	□設備動作不良 □水漏れ	
洗面・脱衣所	内装	□床なり・沈み □クロスひび割れ・剥がれ・浮き・著しい隙間	
	設備	□設備動作不良 □水漏れ	
キッチン	内装	□床なり・沈み □クロスひび割れ・剥がれ・浮き・著しい隙間	
	設備	□設備動作不良 □水漏れ	
給湯設備	ガス	□設備動作不良 □漏水	
	電気	□設備動作不良 □漏水	
床下点検口	□漏水 □異臭 □蟻害		
【確認事項】			
□不具合箇所の対応(無償・有償含む)については、住宅事業者担当者からの連絡をお持ちください。			
□構造上問題がない部分については、有償対応になる可能性があります。			
□点検時間内の点検・作業が完了し作業員が退出した。			
【備考】			
【お客様確認欄】			
上記点検結果について確認いたしました。	ご署名 _____ 年 月 日		
	(e-mail) ※報告書の控えは後日記載のメールアドレス宛にお送りいたします。		

① 物件情報

モバイルシステムもしくは、SmartBeeで確認し記入

② 点検内容を記入

顧客にもチェックいただく為丁寧な記入をお願いします。
クロス材の撮影もお願いします。

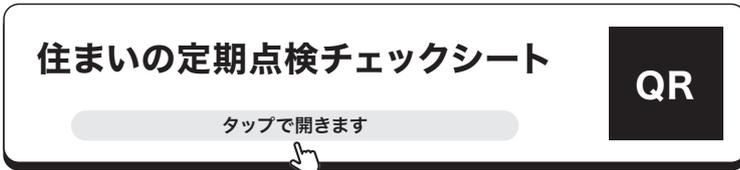
③ 顧客記入欄

点検・簡易補修完了後、顧客に確認と署名※を頂戴してください。
※ SmartBeeのお客様サイン(電子サイン)に関しては、代筆となることをお伝えください。

29

■ 住まいの定期点検チェックシートのダウンロード

ネットワーク店サイトにあるPDFをダウンロードし、A4サイズ用の紙に印刷をお願いします。



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

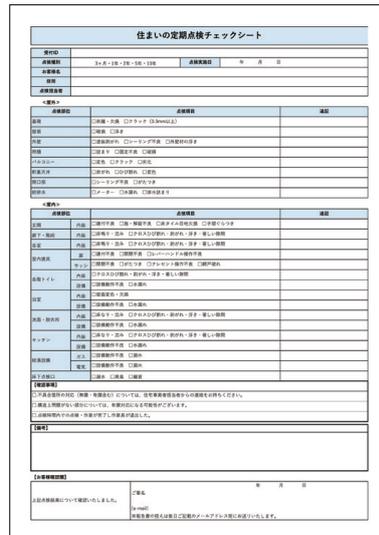
■ SmartBeeにアップロードする写真

SmartBeeの「退出前確認」にある「お客様サイン(紙報告書用)」に写真アップロードをお願いします。

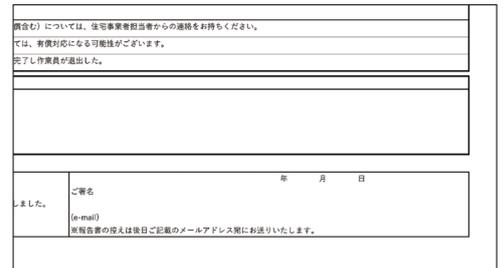
▼ SmartBee「退出前確認」の操作画面(スマートフォン)



▼ チェックシートの全体写真



▼ ご署名欄のアップ写真



5 定期点検の訪問時について

5. 定期点検時の持ち物

■ 必須書類・資料

道具名	備考
訪問案内書	
ご不在連絡票	
案内図・図面(プロット図)	案件ごとに枚数・種類が異なります。
住まいの定期点検チェックシート	

■ 筆記用具類

道具名	備考
赤色インクの油性ボールペン	図面の不具合箇所の記入に使用
黒色インクの油性ボールペン	
バインダー	図面などの記入の際に下敷きとして使用
ふせん	不具合箇所の撮影時などに使用

■ 養生類

道具名	備考
養生シート(ビニール養生)	床や部材の保護、潤滑スプレー飛散防止用
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
掃除用雑巾	清潔な雑巾を複数枚ご準備ください。
養生テープ マスキングテープ(保護用)	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、塗装が剥がれるためご注意ください。

■ 補修・調整道具

道具名	備考
潤滑スプレー(シリコン系)	※ 工具類や道具箱を置く際は必ず養生をおこなった場所に置き、
ドライバー各種(プラス・マイナス)	床や壁に傷や汚れがつかないように注意してください。
六角レンチ各種	
瞬間接着剤	

■ クロス補修道具

道具名	備考
コークボンド(つや消し)	ホホワイト(白)・アイボリー・ライトアイボリー・明るいベージュ系などの 3色以上 をご準備ください。
ジョイントローラー	床材用・クロス(壁紙)用をご準備ください。
クロス用スポンジ	クロス貼り用以外に、ボンドなどの拭き取り用もご準備ください。
水入れ用バケツ	※ 水を使用する際は、必ず顧客に声をかけてからおこなってください。
雑巾	清潔な雑巾を複数枚ご準備ください。

■ その他点検用具

道具名	備考
自撮り棒(セルカ棒)	高所・奥まった箇所の点検時に使用するスマートフォンを取り付ける棒状の器具
脚立	高さ2m40cmの天井に手が届く高さの脚立をご準備ください。 ※ 必ず脚立用脚カバーの装着をお願いします。
床下点検用の懐中電灯	200~400lm(ルーメン)推奨 ※ スマートフォンのライトは不可
クラックスケール	
メジャー(コンベックス)	

■ その他

道具名	備考
作業用手袋	清潔感のある手袋(使い捨て手袋推奨)
ビニール袋	簡易補修時に出たゴミを回収する袋 ※ ゴミは持ち帰り、処分をお願いします。
スリッパ	清潔感のあるスリッパ(使い捨てスリッパ推奨)
マスク	不織布マスク推奨
ウェットティッシュ(ノンアルコール)	アルコールを含まない物をご準備ください。

6 定期点検の点検・補修中の対応について

1. 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。
※ご協力いただき物品を避けていただいたり、クロス残材を出していただくことは可能
-  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

依頼メール下部の、担当部署名欄に記載されている問合せ先にご連絡ください。

2. 発言について

物件や設備、不具合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
 すぐ悪くなってしまいます	 安全のため修繕がおすすめです
 もう直りません	 完全に直すことは難しいです

■ 撮影許可をいただく時

不具合箇所、簡易補修は撮影が必要となるため、撮影前に必ず顧客から「写真撮影」承諾をいただってください。下記のような説明をおこなっても、承諾をいただけない場合は報告時にその理由を記入してください。

作業報告用に、不具合の箇所の撮影をさせていただきたいのですが、よろしいでしょうか？



3. 点検・補修時の発言について

定期点検では、下記の内容に注意をお願いします。

内容	対応
簡易補修項目以外	構造上に問題なく、生活に支障がない場合は顧客への 助言、報告は不要 です。
顧客が不具合を感じていない場合の簡易補修項目	

例えば「クロス(壁紙)の隙間やジョイントの開き」に関して顧客からの指摘がない場合、パートナー店様から**助言、報告は不要**です。

■ 顧客から「建物や施工の不具合ではないか」と返答を求められた場合

建物や施工の不具合ではないかと返答を求められた場合は、下記のような説明をしてください。

SmartBeeで、返答を求められた旨を必ず報告してください。

点検員では判断できかねるため、住宅事業担当者の回答をお待ちください。



■ 「クロス(壁紙)の隙間やジョイントの開き」に関して返答を求められた場合

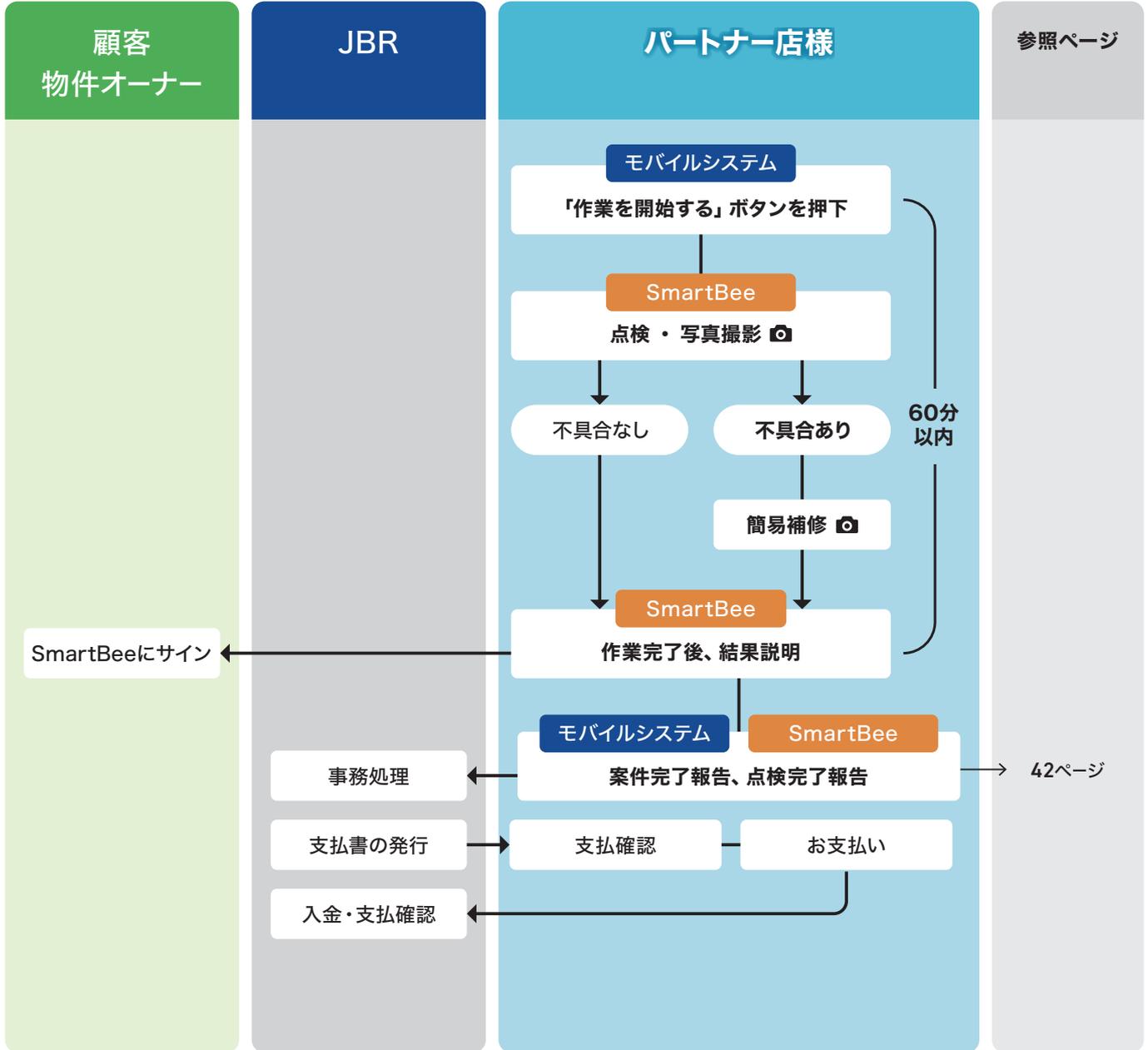
クロス(壁紙)の隙間やジョイントの開きに関して、顧客からご質問があった際は、誤ったマイナスイメージを与えないためにも下記のような説明を推奨します。

クロス(壁紙)の隙間やジョイントの開きは、木が収縮し建物が動くため発生します。
構造上の問題はありませんので、ご安心ください。



7 定期点検の点検・簡易補修について

1. 訪問からの作業の流れ



■ 規定時間超過時の簡易補修

アイ工務店様の住宅点検に限り、超過料金をお支払いします。

アイ工務店様以外の住宅点検では、規定時間超過時の簡易補修残について、延長対応の必要はありません。

2. 簡易補修の補修対応範囲と注意事項

簡易補修は、対応範囲内の作業を対応時間内でお願います。

■ 対応範囲と対応時間

補修対応範囲	顧客から指摘があり、簡易補修できる範囲。
対応時間	訪問している 60分以内 ※

※アイ工務店様の住宅点検に限り、条件によって超過料金をお支払いします。詳しくは、72ページをご覧ください。

■ 注意事項

- ❗ 点検項目で、構造上問題がなく生活に支障がでなければ報告は不要です。
- ❗ 訪問している60分以内に対応できない・完了できない箇所は「**有償対応になる可能性**」がある。
▶ 有償対応の詳細は、41ページをご覧ください。

3. 簡易補修の補修対応方法

■ クロス (白系のみを対応)

クロス(壁紙)の簡易補修は、**白色以外の色物・柄物のクロスは対応は不可**となります。

白系のクロスのみに対して**2尺脚立(約60cm)**で対応可能な範囲で、下記の内容に対応をお願いします。

補修項目	補修対応方法	備考
表面の汚れ	水拭き洗浄	二尺以内の範囲 ※ 吹き抜けなど高所の対応は不可 ※ コークボンドはつや消しタイプを使用 ※ 天井高2400mm
天井と壁入隅等の隙間	コークボンドにて隙間埋め	
ジョイントの開き		
クロスと巾木・枠と間の隙間		
巾木、枠材などの隙間		
簡易的なめくれ	コークボンドにて接着	

■ フローリング・クッションフロア

補修項目	補修対応方法	備考
巾木などの隙間	専用ボンドにて隙間埋め	フローリング・クッションフロアの色によっては対応不可
天井と壁の入隅等の隙間		

7 定期点検の点検・簡易補修について

■ 玄関ドア

補修項目*	補修対応方法	備考
丁番調整	潤滑スプレーでの油さし	※ その他に、ドライバー・六角レンチで増し締め・調整の対応が可能な範囲
ドアクローザーの開閉速度調整	戸当たりの調整・固定	

■ 木製の建具

補修項目*	補修対応方法	備考
サッシ枠、網戸の調整	潤滑スプレーでの油さし	※ その他に、ドライバー・六角レンチで増し締め・調整の対応が可能な範囲
戸当たりの不具合	戸当たりの調整・固定	

■ 木製の建具

補修項目*	補修対応方法	備考
建付け不良	丁番の調整	※ その他に、ドライバー・六角レンチで増し締め・調整の対応が可能な範囲
丁番調整	増締め・潤滑スプレー	
取っ手、引き手のゆるみ	固定作業	

4. 図面への不具合箇所の記入について

簡易補修では対応できない不具合箇所・時間内に対応できなかった不具合箇所は、必ずプロット図に記入をお願いします。記入漏れを防ぐため、作業中にえんぴつで図面にメモをおこなっていただいてもかまいません。
※点検結果を報告する際は、メモを消し不具合箇所の**赤色インクの油性ボールペン**での清書をお願いいたします。

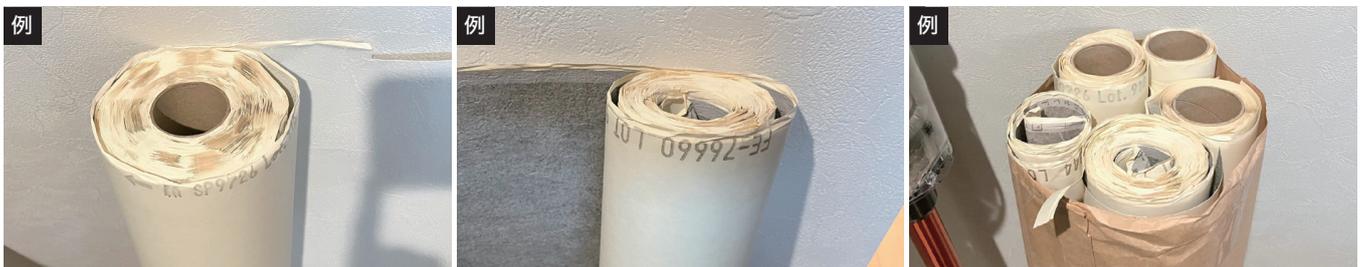
▶ 「定期点検」のプロット図への記入については、55ページをご覧ください。

5. クロス残材について

補修箇所がある場合のみ：クロス残材の写真を撮影し、SmartBeeへ写真のアップロードをお願いします。

時間内で対応可能な場合は、**補修箇所の色・柄を合わせて品番**がわかるように撮影をしてください。

二次補修で在庫クロスを使用し、クロスの不具合を補修(張替)する場合は、**クロス残材の確認・写真が必須**となります。撮影できない場合は、その理由を報告時に記載してください。



5. 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が状況を判断できるように、撮影をお願いいたします。

写真撮影前に、必ず写真撮影許可をいただくようお願いします。

写真撮影が必要な項目に関して

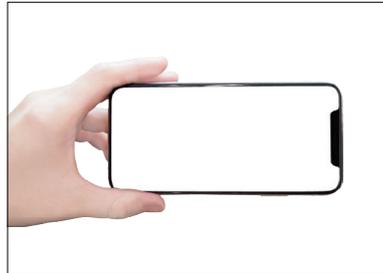
報告の際に、写真アップロードが必要な項目は案件によって異なります。
必ず訪問前にSmartBeeのチケットから「作業項目」の「作業詳細」を確認してください。

■ カメラの向き

✗ 縦向きで撮影



○ 横に持って撮影



○ 横向きで撮影



写真アップロードは「不具合箇所の状況」の「詳細」ボタンを押下し表示されるページで、各項目に複数枚アップロードが可能です。

▶ SmartBeeの点検結果については、44ページをご覧ください。

▼ 例：SmartBee「不具合箇所の状況」の操作画面
(スマートフォン)



作業項目	写真アップロード項目名		
屋外、住設機器など	引き/施工前	寄り/施工後	
屋内	引き/施工前	寄り/施工後	クロス材撮影 ^{※1}
図面	立面図	平面図 ^{※2}	

※1 … クロスの報告時にものみ使用。 ※2 … 平面図1F～3Fまで項目の準備があります。

7 定期点検の点検・簡易補修について

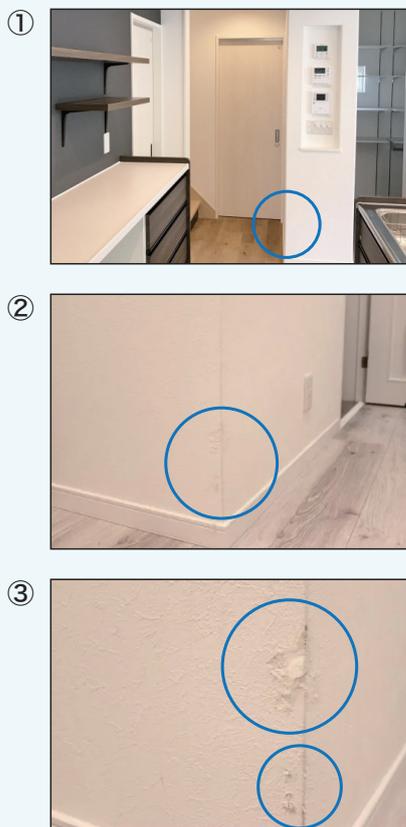
■ 不具合箇所の撮影ルール

クロスのはがれや床の傷などで補修が必要な場合は、下記のように不具合箇所が把握しやすい撮影をお願いします。
簡易補修・調整を施す場合は、必ず作業前と作業後をそれぞれ3枚以上撮影してください。

写真の種類	撮影ルール
① 引きで全体がわかる写真	周辺の作業環境がわかる、家の中のどこに傷があるのかがわかる、周囲に大きな家具などが置かれていないかが、わかるように撮影をお願いします。
② 補修箇所の傷や剥がれの全体がわかる写真	どんな傷なのか、どんな剥がれなのか、大きさがわかるように撮影をお願いします。
③ 補修箇所の傷や剥がれの詳細がわかる写真	どのような補修が必要かがわかるように撮影をお願いします。

OK 撮影写真のいい例

SmartBeeの写真編集で、丸印などの書き込みが可能です。
写真アップロードは3枚以上可能です。



NG 撮影写真の悪い例

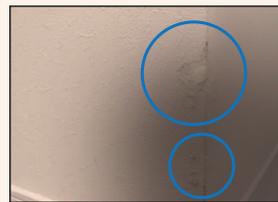
× 暗すぎてわからない



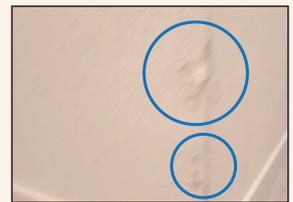
× 明るすぎてわからない



× 影が映り込んでいる



× プレしている



× ピントがあっていない



簡易補修・調整の作業前・作業後の撮影は、同じ角度で撮影すると状態の変化がわかりやすくなります。

■ 設備の撮影ルール

設備全体の写真、メーカー・品番・型番がわかるように撮影をお願いします。

OK 撮影写真のいい例

○ 設備全体がわかる



○ メーカーなどがわかる



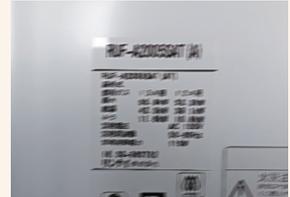
状態が確認把握しやすいように、複数枚の撮影を推奨します。

NG 撮影写真の悪い例

× 暗く



× ブれている



× 明るすぎる



× 影が写っている



× 設備が遠い

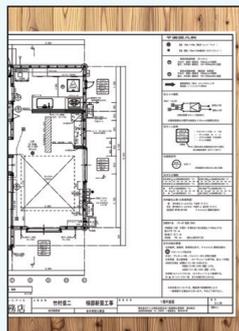
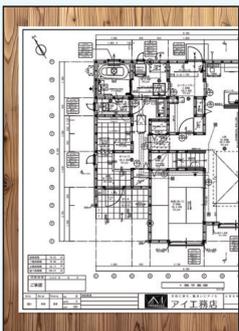


■ プロット図の撮影ルール

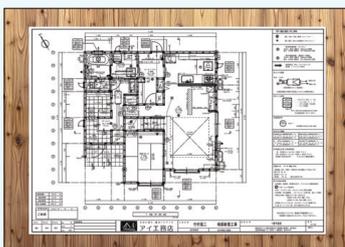
プロット図への書き込みがわかるように撮影をお願いします。

OK 撮影写真のいい例

○ 書き込みが確認しやすいように、奇りの写真を分割して撮影

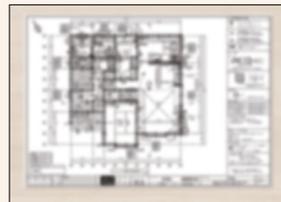


○ 書き込みがしっかり読める

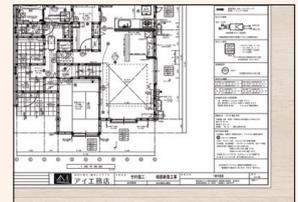


NG 撮影写真の悪い例

× ブれている



× 全体が写っていない



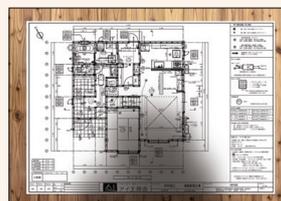
× 明るすぎて文字が読めない



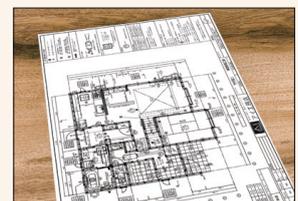
× 暗すぎて文字が読めない



× 影が映り込んでいる



× 横から撮影している



8 対応時間外・簡易補修対象外の対応について

1. 簡易補修が対応時間内に完了できない場合

対応時間内で簡易補修が完了できない範囲であることを、顧客にご説明ください。

もし、補修の要望がある場合は、**要望箇所の撮影をおこない、報告の際にSmartBeeの【4.対応状況】を「クライアント対応要望」と選択し、「備考・その他詳細」の欄に「不具合の内容・対応状況と結果・お客様の要望・その他お客様との話した内容や温度感など」について記入してください。**

補修要望の箇所の写真アップロードとプロット図への記入もお願いします。

■ 記入例

4.4 症状
5.4 発生時期
6.4 原因
7.4 発見者
8.4 対応状況
9.4 備考・その他詳細
対応状況：クロス膜剥離を行いましたが無期限内で対応しきれず
備考内容：リビングクロス膜剥離希望
10.4 写真 (引き/施工前)
11.4 写真 (寄り/施工後)

作業完了報告の際に記入

2. 簡易補修対象外の場合

簡易補修対象外の補修は、**有償補修**になる可能性を顧客に伝えてください。

有償でも補修を希望される場合は「見積り」が必要か顧客に確認をし、「**後日、住宅事業者から連絡がある**」旨を伝え、**要望箇所の撮影をおこなってください。**

SmartBeeの【4.対応状況】を「**クライアント対応要望**」と選択し、「備考・その他詳細」の欄に「**見積りの要否・不具合の内容・対応状況と結果・お客様の要望・その他お客様との話した内容や温度感など**」について記入してください。

補修要望の箇所の写真アップロードとプロット図への記入もお願いします。

■ 記入例

9.4 備考・その他詳細
要望内容：見積り希望
不具合状況：お客様都合によるフローリング割れ
10.4 写真 (引き/施工前)
11.4 写真 (寄り/施工後)
12.4 写真 (クロス材撮影)
13.5 場所/部位
14.5 階数
15.5 部位/箇所
16.5 症状

作業完了報告の際に記入

3. 有償対応の見積りについて

有償対応となった補修部分の見積りは、後日JBRから案件対応可否の問合せ(作業打診)をしたパートナー店様に依頼します。

お見積りは、SmartBeeにある写真と「備考・その他詳細」に記入されている内容を参照して作成していただきます。

ご不明な点がある場合は、依頼メールに記載されている担当部署にお問い合わせをお願いします。

定期点検 報告マニュアル

9	SmartBee 点検結果の入力	44
10	定期点検 退出前確認	50
11	プロット図への記入について	55
12	モバイルシステム 作業完了報告	57
13	キャンセル時の報告について	62

9 SmartBee 点検結果の入力

1. 点検結果の入力のタイミング

SmartBeeで点検結果の入力は、**当日中**をお願いします。

SmartBeeで報告を完了後、モバイルシステムからも作業完了報告をお願いします。

作業に影響しない範囲で、点検や簡易補修中に部分的に入力をおこなっていただいても構いません。

2. 点検結果の入力

作業項目の「詳細」ボタンを押下すると、点検箇所が表示されます。

表示されている全ての箇所の点検をおこない、必要に応じて簡易補修をおこない、状況にあった点検結果の入力をお願いします。

■ 「点検結果」の選択項目

▼ SmartBee「点検結果」の操作画面（スマートフォン）



選択項目	選択条件
不具合なし	不具合がなく、補修対応が必要ない状態。
不具合あり	不具合があり、簡易補修では改善できない状態。
補修対応済み	不具合があり、簡易補修で改善できた状態。
経過観察	顧客から修繕要望があったが、不具合が見受けられず顧客には様子見を案内した状態。
未確認・対象外	設備がない、または定期点検の対象外のもの。
JBR対応	選択不可(JBR使用項目)
JWS対応	

3. 作業結果の選択

全ての点検箇所の状態の入力し、下部にある「作業結果」を選択後、必ず「保存」ボタンの押下をお願いします。
保存をおこなっていないと、作業項目を完了することができません。

注意

保存 ボタンを押す前に誤りが無いかを確認してから次の操作に進んでください。

■ 「作業結果」の選択項目

▼ SmartBee「作業結果」の操作画面（スマートフォン）



選択項目	選択条件
正常	不具合がない状態。
異常	開いているページ内に「不具合あり・補修対応済み・経過観察」が1か所以上ある状態。
保留	点検がすべて完了せず、判断をスキップする状態。
対象外	設備がない、または点検対象外の場合のみ使用。

保存	内容を保存（保存後、画面は閉じません）
一時保存	内容を保留状態で保存（押下後、画面は閉じません）

4. 不具合箇所の状況の入力

点検結果で「不具合あり」又は「補修対応済み」を選択した箇所の入力をお願いします。選択項目は、点検箇所により異なります。項目の入力、写真アップロードをおこない「作業結果」を選択後、必ず「保存」ボタンの押下をお願いします。

不具合箇所の状況の入力が不要な場合は、ページ下部の作業結果を「正常」し、保存をおこなってください。作業結果の選択し保存をおこなわないと、作業項目を完了することができません。

備考・その他詳細には、「有償対応説明の有無・見積り希望の要否・不具合の内容・対応状況と結果・お客様の要望・伝えている担当者名前・その他お客様から聞いた内容や温度感など」を記載してください。

※「要クライアント対応」として報告する場合は、住宅事業担当者へ対応を引く次ぐため、今後の対応に必要な情報を明確に記載してください。

■ 不具合箇所が《ある》場合の「不具合箇所の状況」の選択

▼ SmartBee 「不具合箇所の状況」の操作画面 (スマートフォン)



「不具合箇所の状況」の選択項目

選択項目	選択条件
点検員対応済み	<ul style="list-style-type: none"> 点検員で簡易補修や調整をおこない改善した場合。 説明をおこない顧客が納得された場合。
次回点検時に 対応と案内済み	顧客から修繕要望があるが、不具合がなく様子を案内した場合。
要クライアント様 対応	<ul style="list-style-type: none"> 簡易補修や調整をおこなったが改善できず後日修繕が必要な場合。 有償でも顧客が修繕を希望し見積りを希望される場合。 点検員の説明に顧客が納得されず住宅事業者からの説明を希望された場合。
JBR対応	選択不可 (JBR使用項目)
JWS対応	

9 SmartBee 点検結果の入力

■ 不具合箇所が《ない》場合の「不具合箇所の状況」の選択

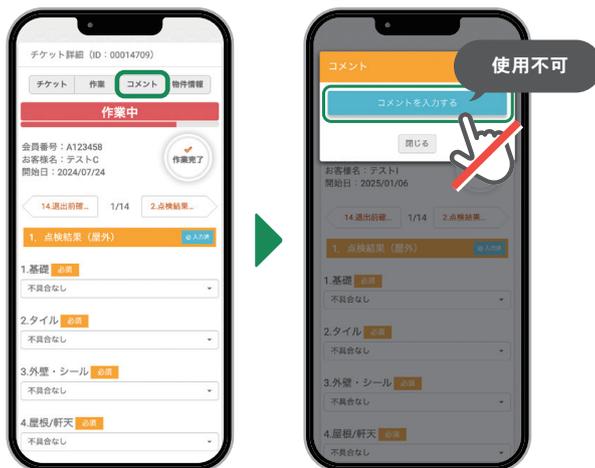
▼ SmartBee「不具合箇所の状況」の操作画面（スマートフォン）



【注意】

SmartBeeの**コメント機能の使用はお控えください**。使用した際は、必ずJBRへご報告をお願いします。
JBRではご報告がない限りコメントは確認いたしません。メモとしての使用もお控えください。

▼ SmartBee「コメント機能」(スマートフォン)



▼ SmartBee「コメント機能」(デスクトップ)



5. 写真アップロード

写真は、1つの項目に1枚以上の写真がアップロード可能です。

アップロード後にテキストの追加や書き込みをおこなえます。不具合箇所がわかりにくい場合にご活用ください。

■ アップロードする写真の種類

▼ SmartBee「不具合箇所の状況」の操作画面（スマートフォン）



作業項目	写真アップロード項目名		
屋外、住設機器など	引き/施工前	寄り/施工後	
屋内	引き/施工前	寄り/施工後	クロス材撮影※1
図面	立面図	平面図※2	

※1 … クロスの報告時にものみ使用。 ※2 … 平面図1F～3Fまで項目の準備があります。

■ 写真編集時のフォントの推奨サイズ

フォントのサイズは【 20 】に変更し、入力をお願いします。

※初期設定は【 10 】になっています。

▼ SmartBee「写真編集」の操作画面（スマートフォン）



【 20 】に変更をお願いします。

6. 作業完了ボタンの操作

SmartBeeで全ての項目の入力が完了した後、ページ上部にある「作業完了」ボタンを、押下してください。この操作で、SmartBeeでの作業完了報告は、完了となります。

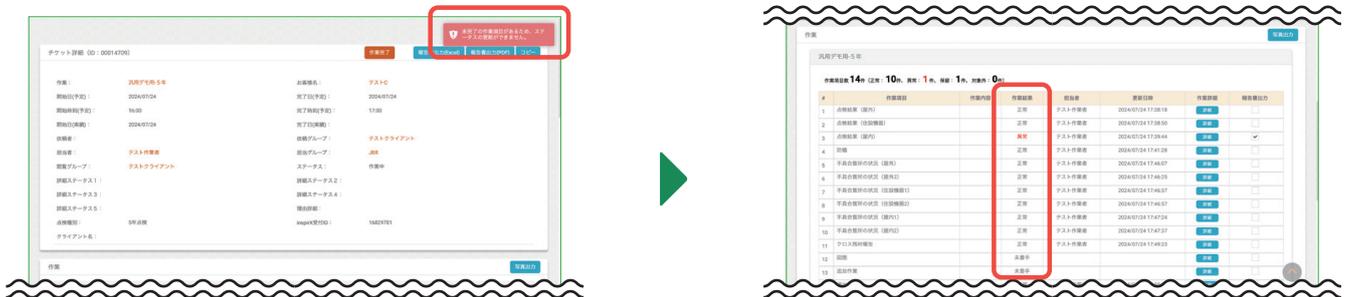
押下後は、入力・編集ができなくなります。



作業完了ができない場合

デスクトップ画面で操作時に、作業完了を押下し「未完了の作業項目があるため、ステータスの更新ができません。」と表示される場合は、未入力の項目があります。

作業結果を確認し「未着手」または「保留中」になっている項目があれば、全て入力と保存をお願いします。



作業結果の表示	状態	対応
未着手	入力されていない状態	作業結果などを入力し、保存
保留	一時保存になっている状態	入力内容を確認後、保存

スマートフォンで操作している場合は、未入力の項目があると「作業完了」ボタンを押下することができません。

右上に **未入力** と表示されているページの項目を全て入力すると「作業完了」ボタンを押下ができる状態になります。

10 定期点検 退出前確認

1. 退出前確認のタイミング

SmartBeeのチケット詳細にある「作業項目」を全て完了後、顧客に点検結果をご説明するタイミングで操作をお願いします。

▶ 操作方法は、52ページをご覧ください。

■ 「退出前確認」



2. お客様サイン

SmartBeeに表示されている内容を確認いただき「お客様サイン」を頂戴してください。

作業員が、顧客のお名前でのサインを代筆することは禁止です。

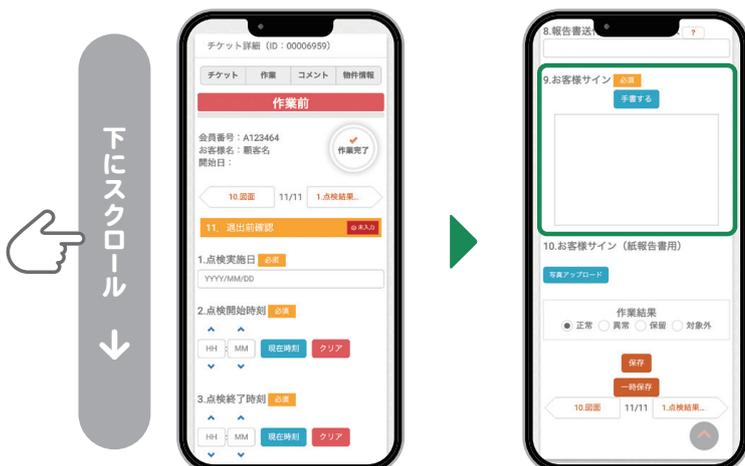
何らかの理由で顧客からサインが頂けない場合は代筆はせずに、JBRへ連絡してください。

■ SmartBeeで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「手書する」をタップして、ご署名をお願いします。



■ 「退出前確認」のお客様サイン欄



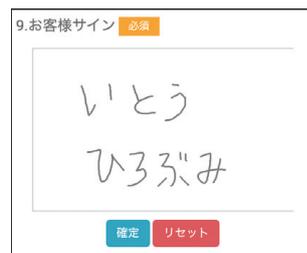
■ お客様サイン (署名)

お客様サイン(署名)は、必ず点検に立ち会っていただいた方の「個人名(姓名)」を頂戴してください。困難な場合には、ひらがな・カタカナでも可能です。

○ 姓名でのご署名



○ ひらがな・カタカナでのご署名



▶ 「退出前確認」の操作方法 ①

1. SmartBeeの案件を開き
「退出前確認」を押下



2. YYYY/MM/DD を押下し
点検実施日の日付を選択



3. 「点検開始時刻」と
「点検終了時刻」を入力



4. 顧客に端末をお渡しし内容を確認いただき
「了承」「確認」のチェックを頂戴する

顧客操作



現在時刻 を押下すると、自動的に現在時刻が反映されます。

▲ や ▼ を押下すると、時間を1分単位で調整が可能。

現場にてSmartBeeが使用できない場合は、
パートナー店様が【顧客操作部分】もおこなってください。

▶ 「退出前確認」の操作方法 ②



5. 電話番号・メールアドレスに変更がある場合は入力

顧客操作



6. 「手書きする」を押下し、お客様サインを頂戴したら「確定」を押下し、端末を受け取る

顧客操作



顧客操作

※ 変更が無い場合は、操作不要。

現場でSmartBeeが使えず「住まいの定期点検チェックシート」を使用した場合のみ、「お客様サイン」を代筆し、下記のように記入し「確定」の押下をお願いします。

■ 代筆の場合は「不可」または「なし」で記入してください。

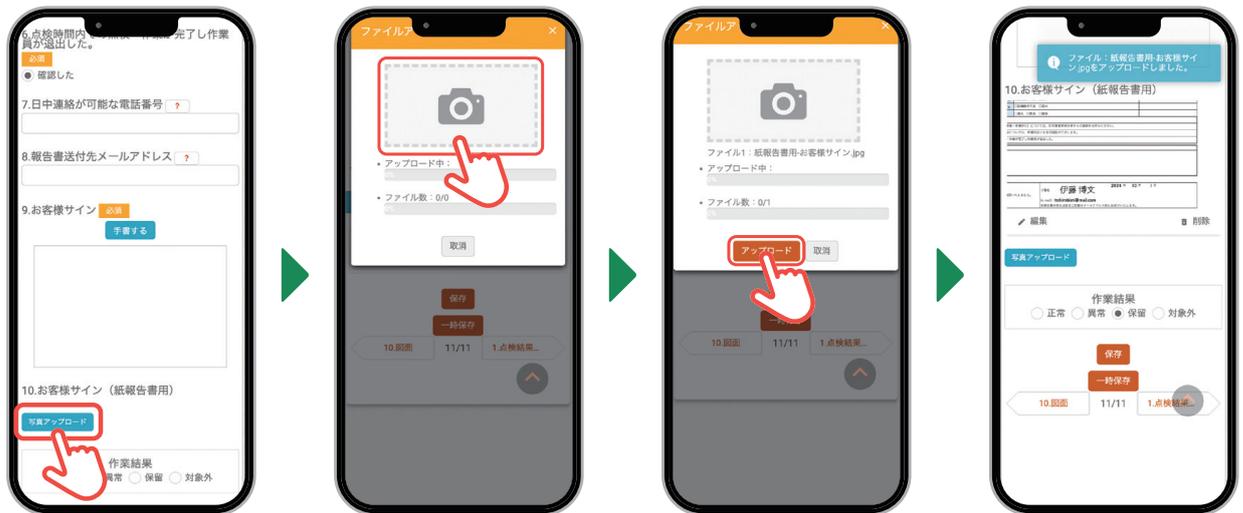
!
顧客名でサインを代筆することは禁止です。

「お客様サイン」の記入がないと、退出前確認の保存はできません。

▶ 「退出前確認」の操作方法 ③



7. 住まいの定期点検チェックシートに頂戴したご署名(お客様サイン)を撮った画像は、「お客様サイン(紙報告書用)」にアップロードしてください。



8. 点検の作業結果を押下



9. 「保存」を押下し、「保存しました。」と表示されたら完了



終

正常	「不具合あり」がない状態。
異常	「不具合あり」が1箇所以上ある状態。
保留	点検がすべて完了せず、判断をスキップする状態。

※「対象外」は使用しません。

11 プロット図への記入について

1. 不具合箇所の記入

プロット図には、下記の例のように**赤色インクの油性ボールペン**で、「どこ」に「どのような不具合か」をわかりやすく記入をお願いします。

記入後、SmartBeeへ写真アップロードをするために写真撮影をお願いします。記入されて内容が確認しやすいように、**全体と記入箇所のアップ写真**をお願いします。

- 編集ソフトを使用しPDFファイルに記入した後、**画像データ** (JPG、PNGなど) に書き出し提出することも可能です。
- ※ SmartBeeはPDFファイルのアップロードはできません。

クロスの不具合の場合

該当箇所を○で囲った際に、壁を挟んでどちらの面か分かりにくい場合があるため、**どこの面かがわかるように記載**をお願いします。

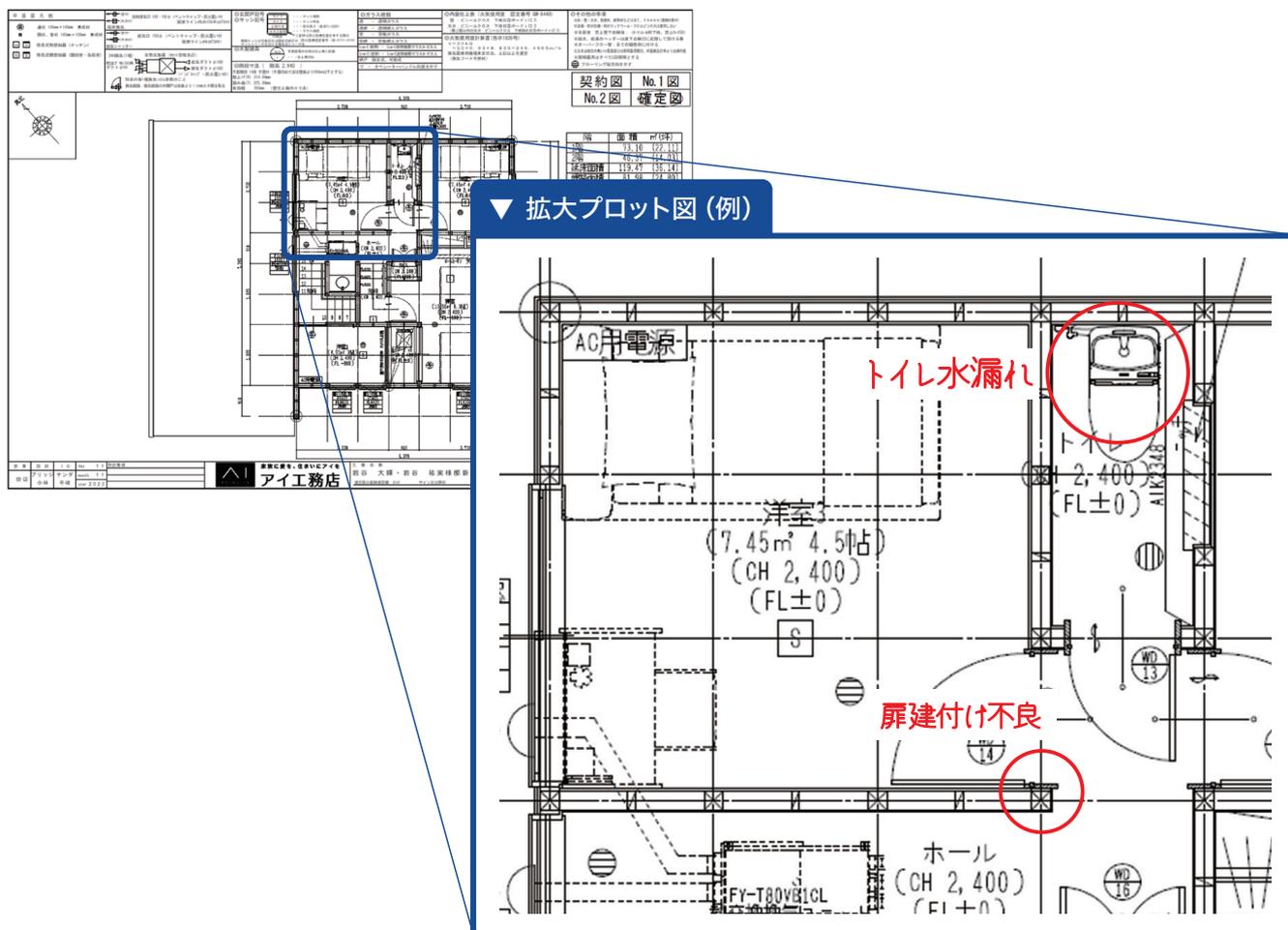
不具合箇所が多い場合

全てをプロット図に書き込むと、該当箇所や内容がわからなくなるケースがあります。

不具合箇所が多い場合、**プロット図には該当箇所のチェックとSmartBeeの項目該当番号** (屋内1-1など) を記載するようお願いいたします。

- 記入していただいたプロット図とSmartBeeの報告内容を基に、二次補修をおこないます。

■ プロット図 (例)

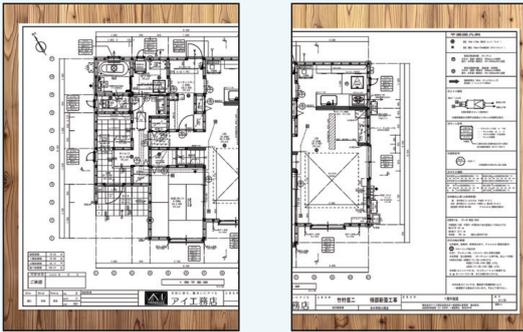


■ プロット図の撮影ルール

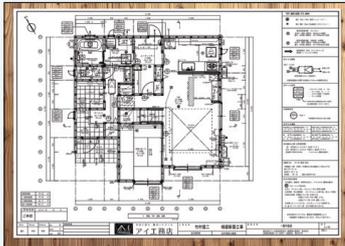
プロット図は、下記のように撮影をお願いします。

OK 撮影写真のいい例

- 書き込みが確認しやすいように、寄りの写真を分割して撮影

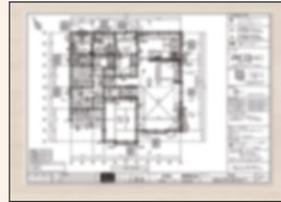


- 書き込みがしっかり読める

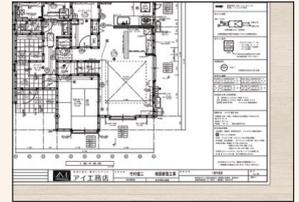


NG 撮影写真の悪い例

- ✗ ブれている



- ✗ 全体が写っていない



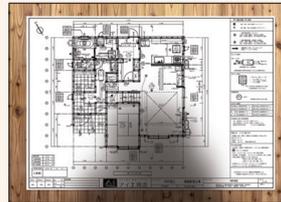
- ✗ 暗すぎて文字が読めない



- ✗ 明るすぎて文字が読めない



- ✗ 影が映り込んでいる



- ✗ 横から撮影している



12 モバイルシステム 作業完了報告

1. 定期点検の作業完了報告

モバイルシステムで該当案件の作業詳細を開き、受付状態が **作業開始** になっていることを確認してから、作業完了報告の操作をお願いします。

- ▶ 受付状態を「作業開始」にする操作方法は、次のページをご覧ください。
- ▶ 作業完了報告の操作方法は、次のページをご覧ください。

■ 「作業を開始する」ボタンを押されていない場合の受付状態の表示



作業依頼受注済

この状態では、作業完了報告はおこなえません。
次のページの操作に従い、受付状態を「作業開始」に変更してください。

■ 「作業を開始する」ボタンを押されている場合の受付状態の表示



作業開始

作業完了報告がおこなえます。
次のページの操作に従い、作業完了報告をお願いします。

▶ 受付状態を「作業開始」する操作方法

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。



▶ 作業完了報告の操作 ① 領収書などの写真をアップロード

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. 作業詳細の下部の「作業報告」までスクロール
駐車代などの領収書の写真を「その他」に添付し
「報告情報を更新する」を押下



▶ 作業完了報告の操作 ② サービス書を登録する

3. 受付状態が「作業中」であることを確認し「サービス書を登録する」を押下

4. イベント備考欄、作業の備考、委託料金などを確認し基本料金のJBR請求欄に委託料金を税込で入力



5. 作業内容の①で点検の種類を選択

6. 60分を超過している場合は、②の追加補修作業を選択

アイ工務店様の住宅点検に限り、超過料金が発生いたします。



10分超過の場合	20分超過の場合
作業 NO 1 作業内容 3ヵ月点検 追加補修作業 (10分) 直収 JBR請求 1100 数量 1	作業 NO 1 作業内容 3ヵ月点検 追加補修作業 (10分) 直収 JBR請求 2200 数量 2

超過料金※ (税込)

10分	1,100円
最大20分まで	2,200円

※ 最大20分まで。20分以上超過した分はお支払い出来かねます。

超過がない場合

作業 NO 1
作業内容 3ヵ月点検
直収 JBR請求
数量 1

▶ 作業完了報告の操作 ③

7. 遠方料金、高速・有料道路料金、駐車代が発生している場合は その他の「その他項目追加」を押下し、JBR請求欄にそれぞれを分けて入力

※ 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。




その他

NO 1

項目名

直収

出張料金
有料道路
その他

押下で
選択

その他項目追加

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

押下すると
入力枠を増やせます

8. 「サイン受領不可」を押下しチェックを入れ 「サイン不可理由」は「JBR指示のため」を選択





押下(タップ)で
チェック

押下で
選択

▶ 作業完了報告の操作 ④

7. 入力した金額に誤りがないか確認後「プレビュー」を押下

※ プレビュー画面は顧客確認用の為、JBR請求の金額は¥0で表示されます。

8. 内容を確認後

「サービス書登録ボタン」を押下



9. 『サービス書を登録しました。』と表示されたら、下部までスクロール

10. 「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



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。

※ モバイルシステムでは、原因・作業結果・作業完了報告備考の記入は不要です。

13 キャンセル時の報告について

1. 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。

現場到着後にキャンセルとなった場合は、現場物件の写真撮影をお願いします。
詳細は、次のページをご覧ください。

- ▶ 作業完了報告の操作方法は、
訪問予定日の前日の15時以前のキャンセルの場合：**JBRで操作をおこないます。**
訪問予定日の前日の15時以降のキャンセルの場合：65ページをご覧ください。

■ キャンセル料

キャンセル料発生条件	キャンセル料(税込)
訪問予定日の前日の15時以前に、キャンセルとなった場合	0円
訪問予定日の前日の15時以降に、キャンセルとなった場合 (現場到着後にキャンセルになった場合も含む)	5,500円

■ 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。



■ 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、モバイルシステムの**作業完了報告備考**の欄に経緯を記入してください。

■ 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

2. 料金が発生するキャンセルの注意事項

訪問予定日の前日の15時以降にキャンセルになった場合、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、**正常に料金を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**パートナー店サイトから「**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。

■ 申請書について

パートナー店サイトの「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。

■ 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



■ お困りの際の問い合わせ先

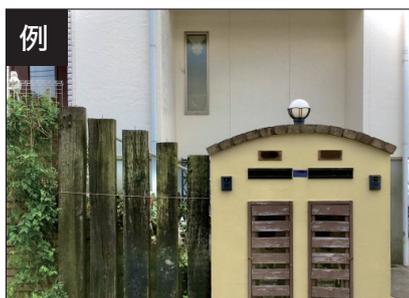
問い合わせ先は、依頼メール下部の担当部署名欄に記載があります。

3. 現場到着後のキャンセル時の写真撮影

現場到着後の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。

表札など現場物件がわかるものをそれぞれ撮影し、モバイルシステムでキャンセルの報告をおこなう際に画像添付をお願いします。

■ 現場物件の写真例



▶ 訪問予定日の前日の15時以降のキャンセル①：作業完了報告の操作方法

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

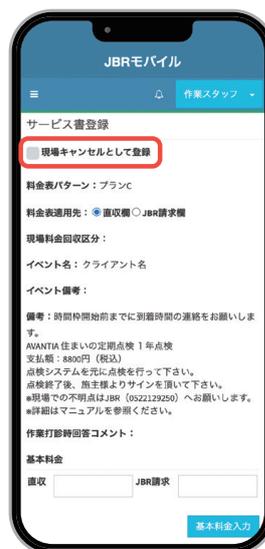


2. 作業詳細の一番下までスクロールすると
「作業を開始する」ボタンを押下



3. 「作業開始」になったことを確認し、
下部の「サービス書」までスクロールし
「サービス書を登録する」を押下

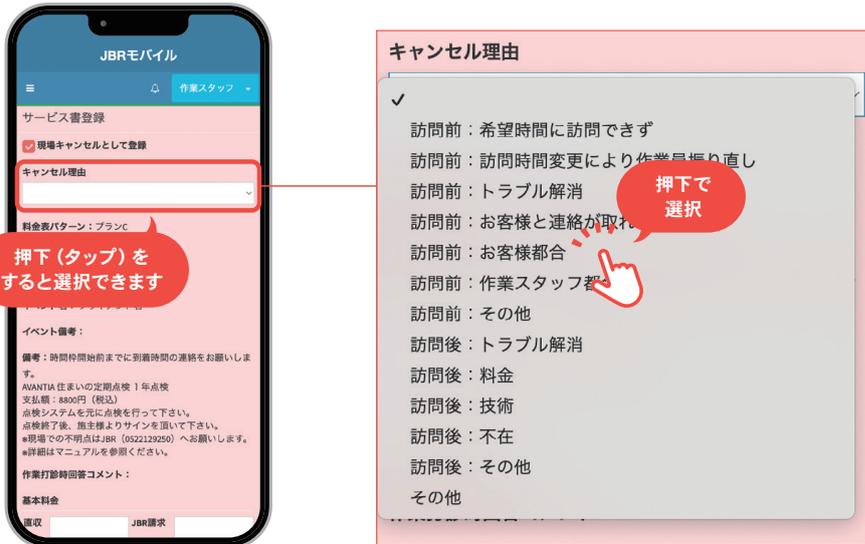
4. 「現場キャンセルとして登録」を
押下しチェックを入れる



▶ 訪問予定日の前日の15時以降のキャンセル②：作業完了報告の操作方法

5. 「キャンセル理由」から該当する理由を選択

※訪問予定日の前日の15時以降のキャンセルの場合は「訪問前」の中から選択してください。



6. 「基本料金」のJBR請求欄にキャンセル料を入力



キャンセル料(税込)
5,500円

7. 作業内容の枠を押下し①点検の種類を選択



▶ 訪問予定日の前日の15時以降のキャンセル③：作業完了報告の操作方法

8. 遠方料金、高速・有料道路料金、駐車代が発生している場合は その他の「その他項目追加」を押下し、JBR請求欄にそれぞれを分けて入力

※ 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。




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

押下すると
入力枠を増やせます

9. 「サイン受領不可」を押下しチェックを入れ 「サイン不可理由」は「JBR指示のため」を選択





▶ 訪問予定日の前日の15時以降のキャンセル④：作業完了報告の操作方法

10. 入力した金額に誤りがないか確認後「プレビュー」を押下

※ プレビュー画面は顧客確認用の為、JBR請求の金額は*で表示されます。

11. 内容を確認後

「サービス書登録ボタン」を押下



12. 作業詳細の下部の「作業報告」までスクロール

駐車代などの領収書の写真※を「その他」に添付し「報告情報を更新する」を押下



※ 現場でキャンセルになった場合は、物件の写真も添付をお願いします。

※ モバイルシステムでは、原因・作業結果・作業完了報告備考の記入は不要です。

▶ 訪問予定日の前日の15時以降のキャンセル ⑤ : 作業完了報告の操作方法



13. 『現場キャンセルとしてサービス書を登録しました。』と表示されたら登録は完了



終

住宅点検に関する 料金・お支払いについて

■ キャンセル料について

1. 定期点検のキャンセル料

定期点検の訪問予定日の前日15時以降にキャンセルとなった場合のみ、キャンセル料をお支払いします。

キャンセル料発生の条件	キャンセル料(税込)
訪問予定日の前日の15時以前に、キャンセルとなった場合	0円
訪問予定日の前日の15時以降に、キャンセルとなった場合 (現場到着後にキャンセルになった場合も含む)	5,500円

■ キャンセルの操作方法

- ▶ 作業完了報告の操作方法是、
訪問予定日の前日の15時以前のキャンセルの場合：JBRで操作をおこないます。
訪問予定日の前日の15時以降のキャンセルの場合：65ページをご覧ください。

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。

■ 駐車代の領収書

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。

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。

● 計上項目

料金の種類	項目名
遠方料金	出張料金
高速・有料道路代	有料道路

■ 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。

● 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

● コメント欄記入例

遠方45km 2200円必要

■ 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。

● コメント欄記入例

高速540円必要

3. 駐車代金の支払い条件

- 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. 超過料金の支払い条件

アイ工務店様の住宅点検に限り、下記の条件で超過料金をお支払いします。
 最大20分まで、20分以上超過した分はお支払い出来かねます。

アイ工務店様以外の住宅点検では、規定時間超過時の簡易補修残について、延長対応の必要はありません。

■ アイ工務店様の住宅点検

超過料金発生の条件	超過料金(税込)
定期点検・簡易補修が 60分以内に完了しなかった場合	10分 1,100円
	最大20分まで 2,200円

■ アイ工務店様以外の住宅点検

定期点検・簡易補修が60分以内に完了しなかった場合
延長対応不要

■ 委託代金、直収代金のお支払いについて

1. 委託代金

依頼時に取り決めをおこなった委託代金を、パートナー店様にお支払いたします。

2. 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。

2. 二次補修時の直収代金について

二次補修時に、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。

● 直収代金に相違がある場合

直収代金に相違がある場合は、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、**FAX**にて**翌月7日までに**お知らせください。

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。

■ FAX送信先 JBRバックオフィス課

FAX番号 **052-204-3173**

■ 支払料金修正依頼書

【企業請求専用】支払料金修正依頼書					
送付日	年	月	日	会社	店
ご請求書				ネットワーク店	会社
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

※記入欄が空欄です。修正が必要な場合は必ず記入してください。【印刷済記入欄】は材料費等で記入済みの項目は修正できません。
【印刷済】欄に修正が必要な項目は必ず「修正」欄に記入してください。修正欄に記入がない場合は、修正が承認されず修正が認められません。
【印刷済】欄に修正が必要な項目は必ず「修正」欄に記入してください。修正欄に記入がない場合は、修正が承認されず修正が認められません。
FAX送信先: 052-204-3173 株式会社JBRバックオフィス課

JBRグループnet



タップで開きます

■ 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

■ 依頼書について

パートナー店サイトの「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。

各種申請書



タップで開きます

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

**お問い合わせ一覧
よくあるご質問**

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

📠 052-204-3175

■ 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。
※電話折り返しの際、052-212-9910から発信することがあります。

案件に関するお問い合わせ

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



清算に関するお問い合わせ

■ 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

よくある
ご質問

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？ _____ 79
- Q2. 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？ _____ 79
- Q3. 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？ _____ 79
- Q4. 定期点検の際、名刺がほしいと言われました。どうすればいいですか？ _____ 79
- Q5. 顧客がいない時に定期点検や補修作業していいですか？ _____ 80
- Q6. 料金を間違えてしまった場合は、どうすればいいですか？ _____ 80
- Q7. 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？ _____ 81
- Q8. SmartBeeの関連ファイルが、iPhone・iPadで表示されません。 _____ 83
- Q6. 作業完了報告をしたのに、案件が消えません。 _____ 84

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

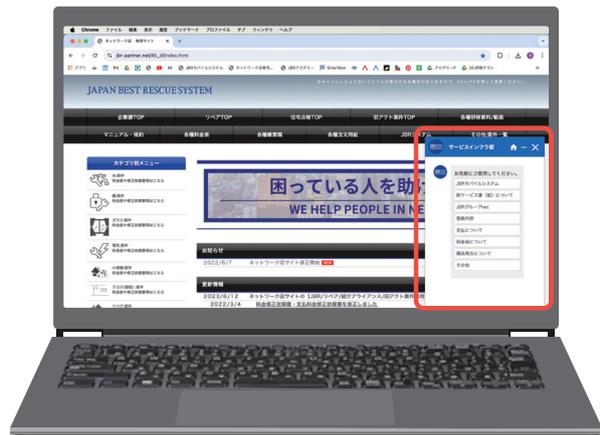
URL https://jbr-partner.net/85_dl/index.html

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。

Q2. 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。

Q3. 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。

Q4. 定期点検の際、名刺がほしいと言われました。 どうすればいいですか？

パートナー店様の自社名刺を含み名刺の配布は禁止のため「訪問案内書」をお渡しください。

Q5. 顧客がいない時に定期点検や補修作業していいですか？

顧客が不在(無人)の現場では、定期点検・補修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。

Q6. 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。

【企業請求専用】料金修正 兼 部品/商品代控除 申請書			
申請日	20 年 月 日()		
社名・店名			
ご担当部署名	連絡先:		
受付番号(印)	作業完了日		
責任者			

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	送付料金		
夜間料金	有料通信		
作業料金	その他		
部品代	合計		0
↓			
修正後			
基本料金	送付料金		
夜間料金	有料通信		
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	定価		円(税込)
商品名	仕入れ額		円(税込)
品番	差額		円(税込)
	控除率		%
【注意】 必ず修正前の申請が必要となります。 必要に応じて、修正後の控除率の提出を求められることがあります。 この欄に記入しない場合は、控除率を付与しないものとさせていただきます。			

③上記①又は②の申請理由 ※明確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 [タップで開きます](https://jbr-partner.net/85_dl/index.html)

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



Q7. 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

The screenshot shows a '予定登録' (Schedule Registration) form. Key elements include:

- 終日 (All-day) checkbox at the top left.
- 開始日 (Start Date) field with a calendar icon, set to 2024/08/24.
- 開始時間 (Start Time) dropdown menu, set to 0時 (0:00).
- 終了日 (End Date) field with a calendar icon, set to 2024/08/24.
- 終了時間 (End Time) dropdown menu, set to 0時 (0:00).
- 予定種別 (Schedule Type) radio buttons: 連絡不可 (No contact), 連絡可能 (Contact possible), その他 (Other).
- コメント (Comment) text input field.
- 繰り返し登録 (Repeat registration) checkbox.
- 登録する (Register) button at the bottom right.

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日以上期間の予定を登録することはできません。

予定種別	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。

※ 案件対応可否の間合せ

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。
予定種別「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

繰り返し登録

月 火 水 木 金 土 日 祝

繰り返し終了日:

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. 日付の下の空欄を押下し、「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。

Q8. SmartBeeの関連ファイルが、iPhone・iPadで表示されません。

iPhone・iPadのSafariもしくはChromeの設定で、ポップアップブロックが  オンになっている場合、自動的に開くウインドウ（ポップアップ）が表示されなくなり、関連ファイルが表示されません。

下記の操作で、ポップアップブロックを  オフ（解除）にしてください。

- ① 「設定」 ▶ アプリ ▶ 「Safari ※」の順にタップします。
- ② 「ポップアップブロック」のオフを切り替えます。

※「Chrome」をお使いの場合も同様の操作で、ブロックを解除してください。

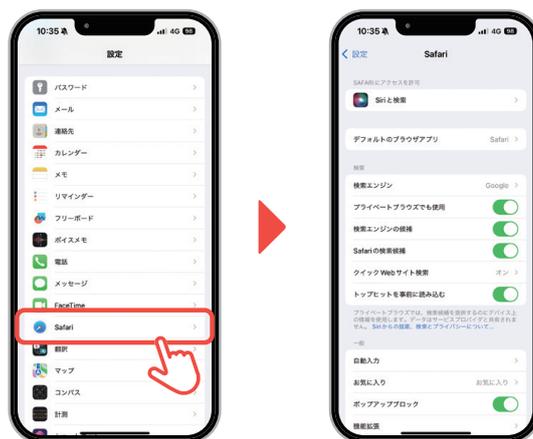
※OSのバージョンによって表示画面が異なります。

▶ ポップアップブロックをオフ（解除）の操作方法

1. iPhoneの「設定」を開く



2. 下にスクロールし「Safari」をタップする (Chromeをお使いの場合は「Chrome」をタップする)



3. 「ポップアップブロック」を オフ（解除）にする



終

Q6. 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。



【付則】

本マニュアルは、2025年2月1日より実施するものとします。

【付則】

1. 2025年2月14日、一部内容の変更および追加

JBR JAPAN
BEST
RESCUE SYSTEM