

JBR JAPAN BEST RESCUE SYSTEM

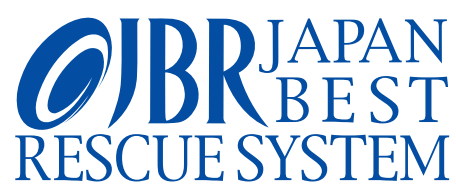
業務委託 リペア案件専用

マニュアル Ver.2.2

改定日 2022年7月1日

もくじ

1	業務委託 リペア案件とは	3
2	案件委託の流れ	4
3	案件受託後の作業の流れ	
	JBR に代わって見積から請求までご対応いただく案件	5
4	案件受託後の作業の流れ	
	JBR に代わって見積対応いただく案件	7
5	案件受託後の作業の流れ	
	JBR にて見積した内容にご対応いただく案件	8
6	作業完了報告	9
7	作業の注意事項	10
8	顧客から徴収いただいた代金について	11
9	委託代金の支払いについて	12
10	委託代金以外の代金について	13
11	見積書兼発注書について	14
12	作業ご依頼にあたっての書面について	15
13	領収書について	16
14	JBR 総合補償について	17
15	問い合わせ先一覧	18



運営会社

ジャパンベストレスキューシステム株式会社

JBRの経営理念

「困っている人を助ける！」

1

業務委託 リペア案件とは

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、業務委託 リペア案件には、主に下記3種類の案件があります。

- JBRに代わって見積から請求までご対応いただく案件
- JBRに代わって見積対応いただく案件
- JBRにて見積した内容でご対応いただく案件

2 案件委託の流れ

| JBRに代わって見積から請求までご対応いただく案件

| JBRに代わって見積対応いただく案件

■ 登録エリアの案件対応可否の問合せ

JBRから、複数または特定のネットワーク店様に案件対応可否の問合せを行います。
ネットワーク店様は案件対応可否についての可及的速やかにご回答をお願い致します

■ 登録エリア外の案件対応可否の問合せ

ネットワーク店様の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。

■ 案件の委託

顧客の利益を配慮し、JBRが任意に選定したネットワーク店様に案件を委託させていただきます。
案件委託後は速やかにJBRモバイルシステムにて「受注」処理をしてください。

| JBRにて見積した内容にてご対応いただく案件

■ 登録エリアの案件対応可否の問合せ

JBRから、複数または特定のネットワーク店様に現場住所、訪問希望日、現場内容、作業時間、委託金額を明記して案件対応可否の問合せを行います。
ネットワーク店様は案件対応可否及び訪問可能日時の可及的速やかにご回答をお願い致します。

■ 登録エリア外の案件対応可否の問合せ

ネットワーク店様の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。

■ 案件の委託

顧客の利益を配慮し、JBRが任意に選定したネットワーク店様に案件を委託させていただきます。
案件委託後は速やかにJBRモバイルシステムにて「受注」処理をしてください。

■ ネットワーク店様は、案件対応可否及び現場までの訪問可能日時と案件を対応するために
必要な高速・有料道路代金、遠方代金の回答をお願いします。

■ 委託に至らなかった場合も連絡します。

3

案件受託後の作業の流れ

JBRに代わって見積から請求までご対応いただく案件

- 打診情報を元に対処可能と返答いただいたネットワーク店様に、顧客情報をお知らせいたします。
- 依頼内容に沿って見積作成をお願い致します。※依頼日を基準とし2日以内に顧客へ提示してください。
- 見積作成後、該当の顧客へ見積及び作業前確認書についてご説明してください。
- 顧客へ見積提出時、メールの宛先にTO:顧客アドレスとCC:nagoya-ripair@jbr.co.jpを入れて送信をお願い致します。
- 顧客へ見積案内後、当社JBRモバイルシステムにて見積を登録してください。
- 顧客より見積にご了承いただけた場合、訪問日程を調整してください。
- 日程確定後、JBRモバイルシステムにて訪問予定日を入力してください。
- 顧客と日程調整いただいた訪問日時に現場へ訪問してください。
- 現場状況を確認し、事前に提示している見積との差異がないかを確認してください。
- 差異がない場合は顧客へ見積内容と作業前確認書について説明してください。
- 差異がある場合は、顧客へ再見積りを行い、見積内容と作業前確認事項について説明してください。
- 顧客が見積内容、作業前確認書の内容に了承いただけましたら、見積書兼発注書にサインをいただいでください。

- 見積書兼発注書及び作業前確認書にサインをいただければ、作業を開始してください。
- 作業開始前、顧客へ作業箇所の写真が必要なことを説明し、了承いただき写真撮影ください。
- 作業開始後、作業内容などの写真撮影(作業中写真)を行ってください。
- 作業完了後、顧客へ作業内容と注意事項の説明を行い、作業箇所の確認を行っていただき作業完了の了承をいただければ作業箇所の写真撮影(作業後写真)を行ってください。
- すべて作業完了後、モバイル端末上に完了サインをいただいでください。
- 提出した見積内容を元に顧客へ作業代金の請求を行ってください。
- 顧客が領収書を希望される場合は、JBR指定の領収書をお渡してください。
- すべての作業完了後、モバイル端末にて完了報告を行ってください。

- 見積書発行日から起算して2週間以内、1か月、2か月、3か月時点で後追いを実施してください。
- 見積提出後、後追い連絡を行い、3か月経過しても発注の意思が見られない場合はJBRモバイルよりキャンセル処理をしてください。
※キャンセル処理後に依頼となった際は、コールセンターへ発番依頼をしてください。
- 見積写真の不足等で、追加情報が必要な場合は顧客へご連絡のうえ確認してください。
- 現地訪問後、写真見積に差異があった場合は見積内容を修正してください。
- 見積内容に修正がありましたら、顧客へ見積内容の説明および作業前確認書説明に了承いただきましたら、JBRに連絡してください。
- JBRに連絡が取れなかった際は、見積書兼発注書および作業前確認書説明への顧客サインをもって作業を行ってください。
- 見積書兼発注書、作業前確認書、領収書は写真撮影後にお客様へお渡してください。

4

案件受託後の作業の流れ

| JBRに代わって見積対応いただく案件

- 打診情報を元に対応可能と返答いただいたネットワーク店様に、顧客情報をお知らせいたします。
- 依頼内容に沿って見積作成をお願い致します。※依頼日を基準とし2日以内に作成してください。
- 見積作成後、当社JBRモバイルシステムにて見積を登録してください。
- 顧客より見積にご了承いただけた場合、JBRより訪問日程調整依頼をお送りいたします。
- 日程確定後、JBRモバイルシステムにて訪問予定日を入力してください。
- 顧客と日程調整いただいた訪問日時に現場へ訪問してください。
- 現場状況を確認し、事前に提示している見積との差異がないかを確認してください。
- 差異がある場合は、顧客へ再見積りを行い、見積内容について説明してください。
- 見積(発注)内容の範囲内であればそのまま作業を進めてください。
- 見積(発注)内容の範囲を超える場合はJBRへ電話連絡をし、指示に従ってください。
- 作業開始前、キズ箇所のアップと全体がわかる写真撮影(作業前写真)を行ってください。
- 作業開始後、作業内容などの写真撮影(作業中写真)を行ってください。
- 作業完了後、作業箇所及び作業箇所付近のキズなどの有無を確認し、写真撮影(作業後写真)を行ってください。
- 現場立会者がいらっしゃる場合は、モバイル端末にて完了サインを受領してください。
- すべての作業完了後、モバイル端末にて完了報告を行ってください。

- 駐車場有無の確認等の対応が発生した際は、直接顧客へ確認ください。
- 現地訪問後、見積に差異があった場合は見積内容を修正してください。
- 見積内容に修正がありましたら、変更内容をJBRに連絡してください。

5

案件受託後の作業の流れ

| JBRにて見積した内容にご対応いただく案件

- 返答いただいた訪問可能日時に現場へ訪問してください。
 - 現場状況を確認し、見積(発注)内容に差異がないかを確認してください。
 - 見積(発注)内容の範囲内であればそのまま作業を進めてください。
 - 見積(発注)内容の範囲を超える場合はJBRへ電話連絡をし、指示に従ってください。
 - 作業開始前、キズ箇所のアップと全体がわかる写真撮影(作業前写真)を行ってください。
 - 作業開始後、作業内容などの写真撮影(作業中写真)を行ってください。
 - 作業完了後、作業箇所及び作業箇所付近のキズなどの有無を確認し、写真撮影(作業後写真)を行ってください。
 - 現場立会者がいらっしゃる場合は、モバイル端末にて完了サインを受領してください。
 - すべての作業完了後、モバイル端末にて完了報告を行ってください。
- 駐車場有無の確認等の対応が発生した際は、直接顧客へ確認ください。
 - 現地訪問後、見積に差異があった場合は見積内容を修正してください。
 - 見積内容に修正がありましたら、変更内容をJBRに連絡してください。

| JBRに代わって見積から請求までご対応いただく案件

- 作業完了後（現場を離れる前）60分以内に報告してください。
- 作業完了の報告には、作業前、作業中、作業後の写真の添付が必要です。
- 作業完了の報告には、見積書兼発注書、作業前確認事項の写真の添付が必要です。
- 領収書を発行した場合は、領収書（控）の写真の添付が必要です。

| JBRに代わって見積対応いただく案件

- 作業完了後（現場を離れる前）60分以内に報告してください。
- 作業完了の報告には、作業前、作業中、作業後の写真の添付が必要です。

| JBRにて見積した内容にご対応いただく案件

- 作業完了後（現場を離れる前）60分以内に報告してください。
- 作業完了の報告には、作業前、作業中、作業後の写真の添付が必要です。

■ 訪問日時について

訪問日時が変更になった場合は、JBRへ連絡をしてください。

見積提出日が依頼日を基準とし2日を超える場合は、JBRへ連絡をしてください。

約束の訪問時間遅れる場合は、顧客へ連絡してください。

約束の訪問時間に60分以上遅れる場合は、JBRにも連絡してください。

■ 訪問時について

礼儀・挨拶・身だしなみ・言葉遣いに気を配り、顧客に不快感を与えないでください。

■ 名乗り方について

JBRの〇〇と名乗ってください。

■ 名刺について

ネットワーク店様の自社の名刺は配布禁止です。

■ 見積りについて

JBRが定める料金表(料金表がない項目はネットワーク店様の定める料金表)に記載された作業料金を上限としてください。

■ 作業について

現場で作業の際に、必要な養生をしてください。

顧客の所有物を破損させたりキズ付けたりしないでください。

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)やモノ(脚立や工具など)を使用しないでください。

■ 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、JBRへ報告し指示に従ってください。

■ 作業車について

作業車の駐車場所には十分気を配り、駐車できない場所や迷惑となる場所への駐車はしないでください。

顧客を作業車に乗せて移動しないでください。

■ 新築案件駐車について

現場内の駐車場には乗り入れしないでください。

駐車を許可いただいた場合もブルーシートなどを敷いて保護したうえで駐車してください。

■ 作業後について

作業箇所付近の清掃を行い、発生したごみは持ち帰ってください。

■ 発言について

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は厳禁です。

- JBRに代わって顧客から徴収いただいた代金は月末で締めて、ネットワーク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。相殺の処理の結果、お支払い金額より請求金額が多い場合は、翌月20日までにJBRが指定する金融機関の口座へお振込みください。
- JBRに代わって顧客から徴収していただいた代金に相違がないか支払書、もしくは請求書で確認を確認してください。
- 徴収代金に相違がある場合は、翌月7日までにFAXにてJBRまでお知らせください。
- 20日が土・日・祝日の場合は、前営業日までのお振込みをお願いします。
- 振込手数料はネットワーク店様負担になります。

9

委託代金の支払いについて

- ネットワーク店様にお支払いする委託代金は月末で締めて、JBRに代わって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。相殺処理の結果、請求金額よりお支払い金額が多い場合は、翌月20日までにネットワーク店様が指定する金融機関の口座へ振込みます。
- ネットワーク店様にお支払いする委託代金に相違がないか支払書で確認してください。
- 委託代金に相違がある場合は、翌月7日までにFAXにてJBRへお知らせください。
- 20日が土・日・祝日の場合は、前営業日までに振込みます。
- 振込手数料はJBRが負担します。

■ 高速・有料道路代金

案件対応可否の問合せ時にネットワーク店様からの高速・有料道路料金の申請があり、尚且つ、JBRCCが承認した場合のみ高速・有料道路代金を支払います。ただし、お支払いに当たりましてはJBRに代わって顧客から徴収いただいた代金と相殺処理するものとします。

※原則、片道分の支払となります。

■ 遠方料金

案件対応可否のお問い合わせ時にネットワーク店様からの遠方料金の申請があり、尚且つ、JBRCCが承認した場合のみ遠方料金を支払います。遠方料金の算定にあたりネットワーク店様はJBRへ現場が拠点から最短経路で31kmを超える10kmごとに1,000円(税別)を請求できるものとします。ただし、お支払いに当たりましてJBRに代わって顧客から徴収いただいた代金と相殺処理するものとします。

※原則、片道分の支払となります。

■ 訪問前キャンセル料金

ネットワーク店様の責に帰さない事由により、訪問予定日の前日15時以降にキャンセルとなった場合はキャンセル料として5,000円(税別)をお支払いいたします。

■ 訪問後のキャンセル料金※JBRに代わって見積から請求までご対応いただく案件のみ適用

ネットワーク店様の責に帰さない事由により、現地訪問後のキャンセルとなった場合はキャンセル料として15,000円(税別)をお支払いいたします。

- 遠方料金の代金に関しましては当社管理手数料を差し引きした金額をお支払いいたします。
- 高速・有料道路代金に関しましては取り決めた金額を全額お支払いします。
- 高速・有料道路代金は、現場が拠点から最短経路で31kmを超える場合を対象とします。
- JBRに代わり顧客へ請求する案件は、遠方料金、高速、有料道路料金を含めて見積してください。
- 訪問後のキャンセル料に関しましては当社管理手数料を差し引きした金額をお支払いいたします。

11 見積書兼発注書について

JBRに代わって見積対応いただく案件のみ

- 見積書兼発注書は、顧客に作業内容をお伝えする書類となります。
- 見積書兼発注書は、すべての顧客へお渡しください。

見積書兼発注書						
見積日:		発注日:		受付ID:		
②		①		④		
株式会社		JBR 生活救急グループ		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10-20 TEL 0120-542-466		
御見積金額(税込)		担当者氏名:		⑤		
現場住所:		③				
工事名:		⑥				
本見積書有効期限:発行日より1ヶ月						
内 容	単位	数量	単 価	金 額(税込)	備 考	
イメージ						
				税 抜 金 額		
				消 費 税(10%)		
				税 込 合 計 金 額		
※お客様記入欄(必ずご署名ください)						
☐ 作業・サービス内容について十分に説明を受けました。						
☐ 別紙:「作業のご依頼にあたって」読み十分に理解致しました。						
☐ 本紙は作業開始前にチェックしております。						
備 考		上記レ点の事項について、相違ありません。				
⑦		⑧				

- ① 見積の発行日、発注日と該当の受付IDを記載してください。
- ② 該当の顧客名を記載してください。
- ③ 見積内容と金額を記載してください。
- ④ ご担当者名を記載してください。
- ⑤ 現場住所と工事内容を記載してください。
- ⑥ 事前説明内容について確認いただいた旨にチェックしてください。
- ⑦ 特記すべき事項があれば記入してください。
- ⑧ 見積内容の説明、作業ご依頼にあたっての別紙に同意いただければ、サインをいただいでください。

12 作業ご依頼にあたっての書面について

JBRに代わって見積から請求までご対応いただく案件のみ

- 作業ご依頼にあたっての書面は、顧客に作業内容をお伝えする書類となります。
- 作業ご依頼にあたっての書面は、すべての顧客へお渡しください。

作業ご依頼にあたって	
発行日:	①
受付ID:	
②	様
 JBR 生活救急グループ 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10-20 TEL 0120-542-466	
③ 作業前確認事項について	
☐	頂いたお写真の箇所に対する御見積になります。箇所や範囲が変更になる場合は別途追加料金が発生する場合がございます。
☐	作業時は電源をお借り致します。
☐	各工程養生は行いますが、粉塵や溶剤臭が発生致します。
☐	作業状況の写真撮影を行いますのでご了承ください。
☐	できる限り周囲と風合いを合わせるように施工致しますが、色、艶等に若干の誤差が生じます。
☐	見る角度によっては補修箇所が多少異なる場合がございます。
☐	摩擦により表面塗膜の剥がれの懸念がございます。また、紫外線等によるパテ、塗料の経年劣化がございます。
☐	大きな歪みや曲がりがある場合、完全に平らには戻らない場合がございます。
☐	施工完了日を含めて3日間は洗面台の使用ができません。予めご了承ください。
☐	現地で塗装を行うため、多少の塵や埃が塗膜内に混入する場合がございますが、使用には差し支えございません。
☐	水回り専用塗料を使用する等できる限りの対策は行いますが、水回りの為、施工後の使用状況によって塗膜が剥がれる場合がございます。
☐	訪問予定日の前日15時以降のキャンセルの場合、キャンセル料5,500円の費用が発生いたします。
☐	現地訪問後にキャンセルの場合、出張料5,500円、キャンセル料11,000円の費用が発生いたします。
☐	補償期間は作業完了日を基準に1年間となります。
その他連絡事項:	
④	
私は、上記「作業のご依頼にあたって」の各事項の確認、説明を受け理解しました。	
備考欄	上記①点の事項について、相違ありません。 お客様ご署名欄 ⑤

- ① 説明日と該当の受付IDを記載してください。
- ② 該当の顧客名を記載してください。
- ③ 説明いただいた内容にレ点を記載してください。
- ④ 説明事項以外に別途お客様に事前に説明する事項等あればご記載ください。
- ⑤ 作業ご依頼にあたってに同意いただければ、サインをいただくってください。

13 領収書について

■ 顧客から代金を徴収いただいた場合は領収書を作成し、お渡しください。

領収書

JBR 生活救急グループ



3

様

下記、正に徴収いたしました。

受付No.

1

完了日:

2

領収済金額 円

4

(税込)

但

5

印紙

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
TEL 0120-542-466



- ① 受付No.を記載してください。
- ② 領収日を記載してください。
- ③ 宛名を記載してください。
- ④ 領収金額を記載してください。
- ⑤ 但し書きを記載してください。

各ネットワーク店様が日本国内で行う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。

■ 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。

お客様宅に作業のため入ったところ、玄関にあった壺を割ってしまった。

お客様の車の解錠作業中に、工具で車のボディに傷をつけてしまった。

生産物賠償責任保険特別約款(PL保険)

JBRが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、お客様がけがをした。

■ 補償金額

● てん補内容 請負業者賠償責任保険

身体1名につき5億円／1事故につき5億円

財物1事故につき5億円

生産物賠償責任保険(PL保険)

身体1名につき5億円／1事故につき5億円

財物1事故につき5億円

■ 制度利用金額

・請負賠償責任保険、生産物賠償責任保険 1事故 3万円(一律)

・自動車管理者賠償責任保険 1事故 5万円

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

15 お問い合わせ一覧

サービスインフラ部 管理課

- 当マニュアル/JBRのシステム/ネットワーク店サイトの内容についての質問
- 契約に関する問合せ
- 作業事故・車両事故の報告
- その他、当社への要望事項やご相談

オペレーションチーム

〒460-0003 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

TEL 052-212-9910

FAX 052-204-3175

MAIL nagoya-ripair@jbr.co.jp

