

# JBR

## 自治体様向けご提案

～住民のお困りごと対応、弊社がお受けします～

SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS

2020年7月吉日  
ジャパンベストレスキューシステム株式会社

## 1. 弊社 (JBR) について

- (1) 会社概要
- (2) 生活救急車サービスとは
- (3) 生活救急車サービスが扱う14のトラブル



## 2. ご提案したいこと「生活救急車サービスの導入」

- (1) 無料で自治体様のお困りごと対応を引き受けます
- (2) 生活救急車導入後の自治体組織体制強化と地域創生
- (3) 業務の流れとサービス品質

## 3. まとめ

- (1) 住み続けられるまちづくりを (SDGs 目標11の実現)
- (2) ESG 「S(社会)」の可視化とSDGs → 今後の展開

A bright sun in a blue sky with white clouds. The sun is in the upper right corner, creating a lens flare effect. The sky is a clear, vibrant blue, and the clouds are fluffy and white, scattered across the scene.

# 1. 弊社(JBR)について

# 1-1. 会社概要

- 弊社、JBR(ジャパンベストレスキューシステム株式会社)は、24時間365日対応のコールセンターと、全都道府県で出動可能なパートナー店・ネットワーク店のインフラ管理を行い、住宅に関するあらゆる生活トラブル解決の為、高品質なサービス提供を実現しております。

**24時間365日**  
受付体制の  
生活救急  
コールセンターの開設



全都道府県で出動可能  
合計**2,134契約** (2019年9月現在)  
サービスインフラ網の提供

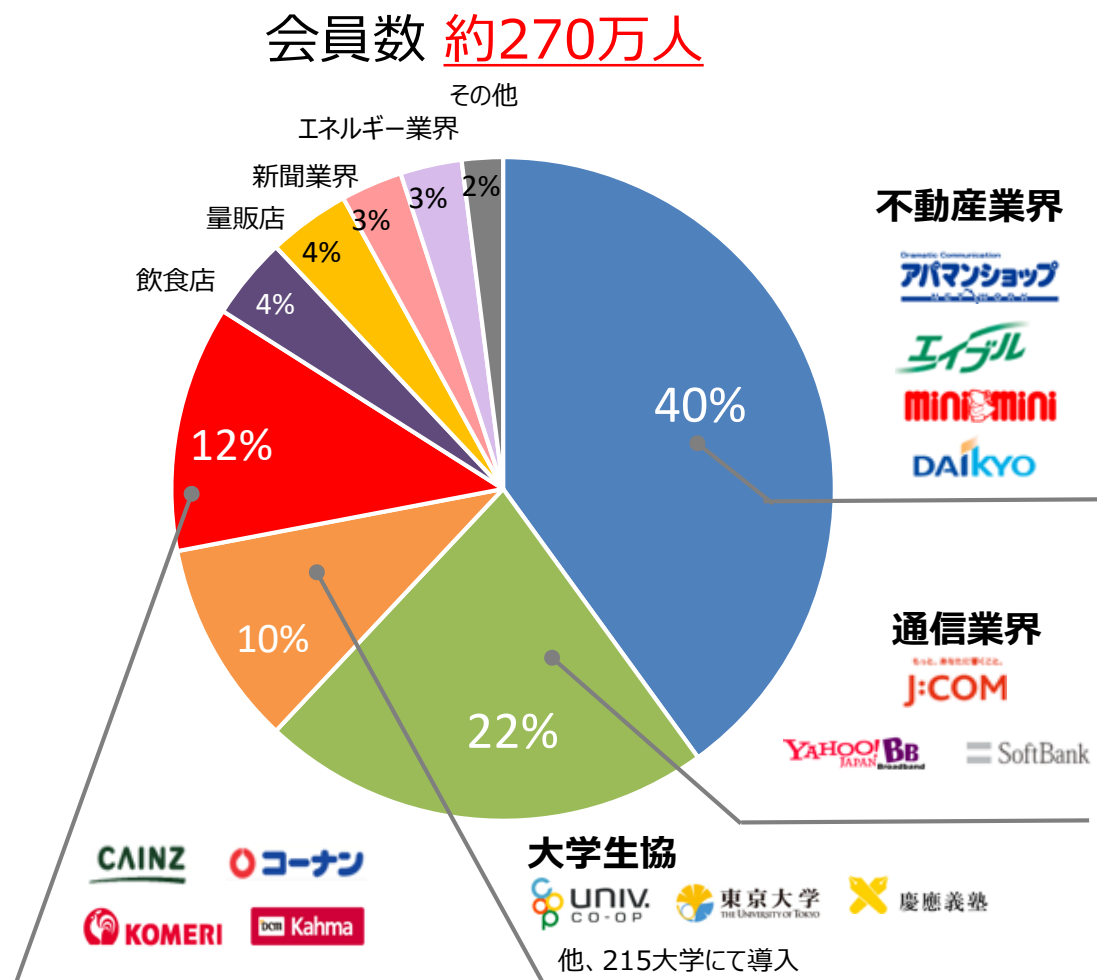


## 会社概要

社名	ジャパンベストレスキューシステム株式会社 (JBR)
設立	1997年2月
代表	榊原 暢宏
本社	愛知県名古屋市中区錦1-10-20 アーバンネット伏見ビル5F
拠点	東京、相模原、大阪、大垣、仙台、福岡
従業員数	[連結] 226名 [単体] 186名 (2019年9月30日現在)
上場市場	東京証券取引所第一部 (証券コード: 2453)
資本金	7億8,036万円 (2019年9月30日現在)
事業内容	○24時間365日対応の総合生活トラブル解決サービス「生活救急車」を全国展開 ○カギ、水まわり、ガラス、パソコン等のトラブルサービスなど様々なお困りごとに対応 ○提携法人に代わってコールセンターの運営から出動までを代行する「企業提携事業」を展開 ○トラブルに備えたサポート会員制度も各種展開
主な取引先	旭硝子株式会社、セコム株式会社、株式会社LIXIL、 ジュピターテレコム株式会社、クレディセゾン株式会社、 大阪ガス株式会社、中部電力株式会社、 Apaman Network株式会社、株式会社ミニミニ、株式会社エイブル

# 1 - 2. 会社概要

- 初めて耳にされる方も多い弊社ですが、様々な業界で会員サービスを導入しております。実は私たち生活の見えない所で、弊社のサービスをご利用になっている方が多いのが実情です。近年では、生活トラブルの解決だけでなく、家事代行、ハウスクリーニング、宅配クリーニング、高齢者世帯向け在宅確認サービス等、私たちの生活の質を高めるサービスも提供しております。



## 2. 生活救急車サービスとは

- **地元で活躍する** 様々な業者様とパートナー契約を締結し、暮らしの中で起こる様々なトラブルを解決しています

全国で起こる  
暮らしのトラブル



年中無休の受付窓口で  
パートナー店を手配



優良なパートナー店が  
出動しトラブル解決





# 3-1. 生活救急車が扱う14のトラブル

■ JBRグループは生活トラブル解決に関する様々なサービスを、**地元の業者様と共に展開**しております

## 主な駆けつけサービス



水の生活救急車

### 水の緊急トラブルサービス

つまりや水漏れ、水が出ないなどの水回りのトラブルを解決いたします。



カギの生活救急車

### カギの緊急トラブルサービス

鍵開けから交換、修理、作成まで、急ぎのご依頼にも迅速に対応いたします。



ガラスの生活救急車

### ガラスの緊急トラブルサービス

交換修理や取り付け、防犯対策までガラスのお困りごとに幅広く対応しております。



パソコンの生活救急車

### パソコンのトラブルサービス

修理、設定、起動、復旧などパソコンに関するトラブルに駆けつけます。



害虫の生活救急車

### 害虫の駆除サービス

ご家庭や飲食店でのシロアリ、ゴキブリ、ハチなどの害虫駆除はおまかせください。



お庭の生活救急車

### お庭のサービス

庭木の剪定・伐採、草刈・芝刈などお庭のお困りごとは何でもご相談ください。

## 3-2. 生活救急車が扱う14のトラブル

■ 生活救急車は、暮らしの中で起こるトラブルを解決するために、  
扱う**14のサービス**は下記になります

JBR 生活救急グループ

水の生活救急車

JBR 生活救急グループ

ガラスの生活救急車

JBR 生活救急グループ

カギの生活救急車

JBR 生活救急グループ

パソコンの生活救急車

JBR 生活救急グループ

害虫・害獣の生活救急車

JBR 生活救急グループ

お庭の生活救急車

JBR 生活救急グループ

給湯器の生活救急車

JBR 生活救急グループ

雨漏りの生活救急車

JBR 生活救急グループ

リフォームの生活救急車

JBR 生活救急グループ

電気の生活救急車

JBR 生活救急グループ

除菌の生活救急車

JBR 生活救急グループ

家財整理の生活救急車

JBR 生活救急グループ

エアコンクリーニングの生活救急車

JBR 生活救急グループ

ハウスクリーニングの生活救急車

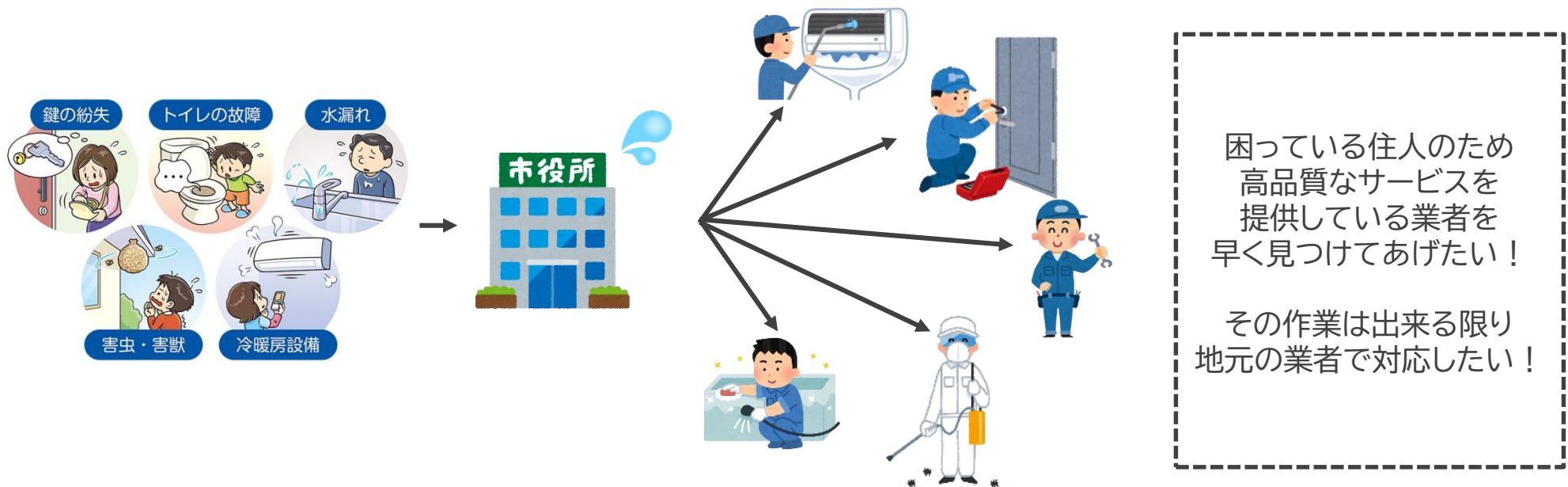




## 2. ご提案したいこと

## 1. 現状

- ・市役所・町村役場には、住民の方々より、毎日多数のお困りごとの入電があります
- ・その都度、タウンページ等で地元業者の紹介に時間を要します
- ・業者の技術力や価格設定も分かりづらいのが実情ではないでしょうか



## 2. ご提案「生活救急車サービスの導入」

- ・市役所・町村役場に入電されるお困りごとを、全て弊社に転送してください
- ・弊社コールセンターにて、24時間365日対応します
- ・作業は地元で活躍している優良な業者（パートナー店）が1時間以内に駆けつけます
- ・その際の自治体様の資金負担はございません（無料）
- ・弊社は利用者が地元業者に支払いをする代金から一部を紹介料として頂きますが、それ以外は地元でお金の流れも完結します



生活救急車が  
地元で活躍している  
優良なパートナー店様を  
ワンストップで素早く手配

## ◎自治体様のメリット

- ・住民対応の時間と人員を削減することができます  
→人員配置の再構築が可能となり、災害対策やコロナ対策に充てることも可能になります
- ・地元業者が作業に当たることにより、地域創生にも貢献します

・SDGs目標11「住み続けられるまちづくりを」の実現へ



SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS



国土強靱化(ナショナル・レジリエンス)、防災・減災の取組みは、国家のリスクマネジメントであり、強くしなやかな国をつくること。また、ニッポンの産業競争力の強化であり、安心・安全な生活づくりであり、それを実現するひとの力をつくることです。国民の命と財産を守り抜きます。



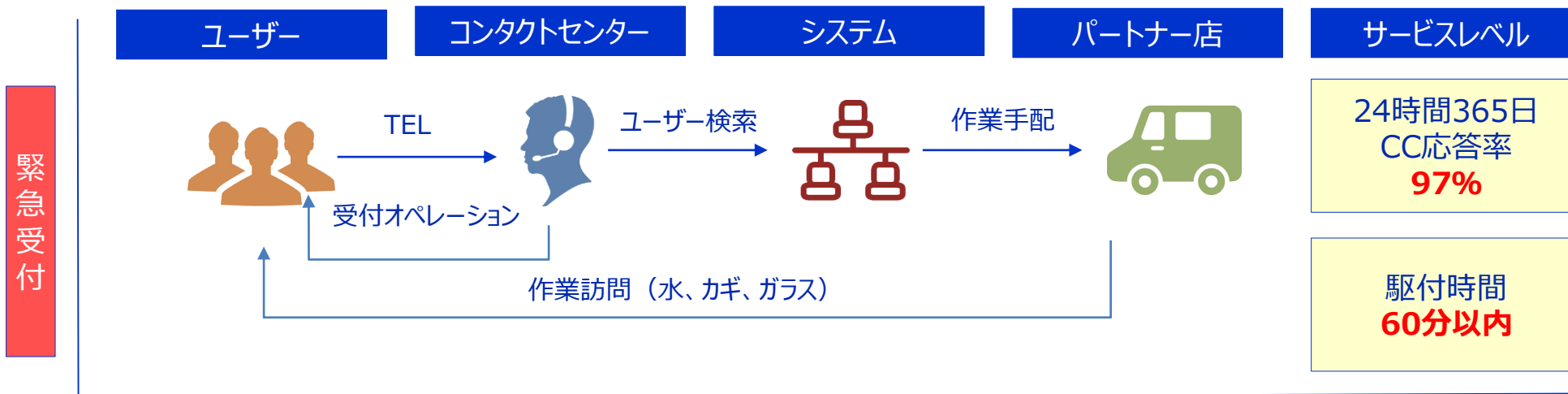
内閣官房 国土強靱化推進室  
国土強靱化ホームページ [http://www.zss.go.jp/ja/teisaku/kokudo\\_kyoutai/index.html](http://www.zss.go.jp/ja/teisaku/kokudo_kyoutai/index.html)

国土強靱化  
NATIONAL RESILIENCE  
STRATEGY

出典:内閣官房 国家強靱化推進室

# 3-1. 業務の流れとサービス品質

## 1. 生活救急車の業務フロー

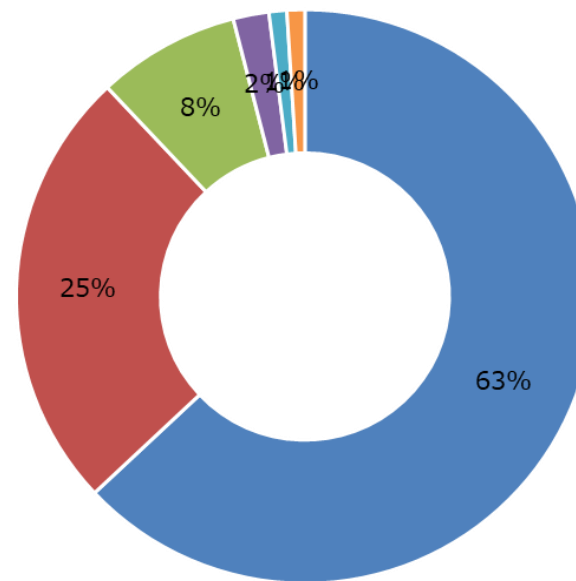


不透明といわれる業界の中でお客様ファーストを徹底しています  
信頼されるブランドを目指し、高い顧客満足度を  
実現しています

顧客満足度 **88%**

アンケート期間: 2019年9月1日~11月30日  
回答数: 4,095

■ 大変満足 ■ 満足 ■ どちらでもない ■ 不満 ■ 評価に値せず ■ 大変不満





### 2. パートナー店への研修

全国各地にて、技術や接客の研修をパートナー店へ実施しています。



長年、現場で技術を磨いた本部の講師が様々なノウハウを惜しみなく提供しております。

積極的に専門的な知識・技術を共有する場をつくり、現場品質の継続的な向上に取り組んでいます。



## 3. メディア出演

高い技術が認められ、多くのメディアへ出演しております



### <出演番組>

「所さんの学校では教えてくれないそこんトコロ！」(テレビ東京系)

「世界の何だコレ!?ミステリー」(フジテレビ系)

「羽鳥慎一 モーニングショー」(テレビ朝日系)

「がちりマンデー!!」(TBS系) ほか

A bright sun with lens flare in a blue sky with white clouds.

### 3. まとめ

# 1. 住み続けられるまちづくりを (SDGs目標11の実現)

◎自治体様が生活救急車を導入した先に見えるもの

→ 小さなイノベーションとなり、地域創生が生まれます

1. 職員様の負担が大幅に軽減されます

2. 職員様の配置転換が可能となります

→ 災害対策、コロナ対策 ⇒ 国家強靱化対応に充当できます

3. 住民サービスの品質が大幅に向上することが実現します

(1) 24時間365日コールセンターで受付、出動が可能となります

(2) 高品質なサービス、かつ納得性のある価格が、入電から1時間以内で対応します

4. 作業は地元で活躍している優良なパートナー店を手配します

→ 地元でお金の流れも完結します (※)

(※) 弊社は利用者が地元業者に支払いをする代金から一部を紹介料として頂きます



SDGs目標11 住み続けられるまちづくりを

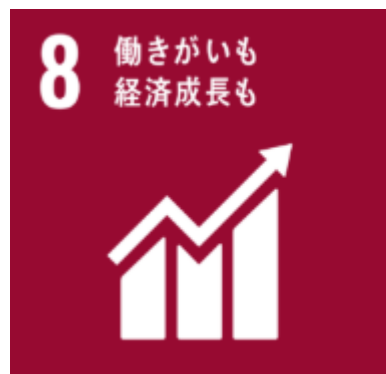
SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT GOALS

### 1. ESG「S（社会）」の可視化

E（環境）とG（ガバナンス）は分かり易い、測り易いが、S（社会）は見えづらい  
→ 弊社が無料で自治体様のお困りごと対応を引き受けることは、  
**S（社会）の可視化**ができます

### 2. 住み続けられるまちづくりを、さらに進めるために → 今後の展開

- (1) 自治体様とパートナーシップで、「**誰一人取り残さない**」まちづくりが土台
- (2) 「働きがいも 経済成長も」、「産業と技術革新の基盤をつくり」、  
生活の質が向上するサービスを**共に創造したい**と願っております



# JBR



私たちは「**困っている人を助ける！**」企業活動を  
自治体様と協働で  
「SDGs目標11 住み続けられるまちづくりを」を実現し、  
**ESG 「S(社会)」の可視化に努めます**

## 本資料の問い合わせ先

ジャパンベストレスキューシステム株式会社

コーポレートプラットフォーム 財務チーム 辻村 泰彦

TEL : 052-212-9968 E-mail : zaimu@jbr.co.jp