



Japan Warranty Support

事業計画及び成長可能性に関する事項

ジャパンワランティサポート株式会社

2022.6.23



目次

01. — 会社概要

02. — 事業概要

03. — 市場環境

04. — 優位性

05. — 成長戦略



— 参考資料



会社概要

当社のこと



住宅設備機器を販売する住宅販売会社、量販店、ホームセンター、ECサイト、商社等の企業と提携し、**住宅設備機器の延長保証事業**を展開しております。

会社概要

会社名	ジャパンワランティサポート株式会社	従業員数	26名 (2022年5月末 現在)
代表者	代表取締役社長 庄司武史	事業内容	住宅設備機器の故障による修理対応や不具合の解決をサポートする「あんしん修理サポート」等の運営
設立	2010年3月	取引先	住宅関連会社、電力会社グループ企業、量販店、ホームセンター、ECサイト、大手損害保険会社など
決算日	9月30日	拠点	東京本社 名古屋本部 大阪営業所 カスタマーサポート(名古屋本部内)
本社所在地	東京都千代田区大手町2-1-1 大手町野村ビル7F		
資本金	1,000万円		

4 おかげさまで
冠達成!!



経営理念

～ Quality of Life ～

困っている人に「あんしん」を届けることで社会に貢献する！

社訓

挑戦 / 創造 / 感動

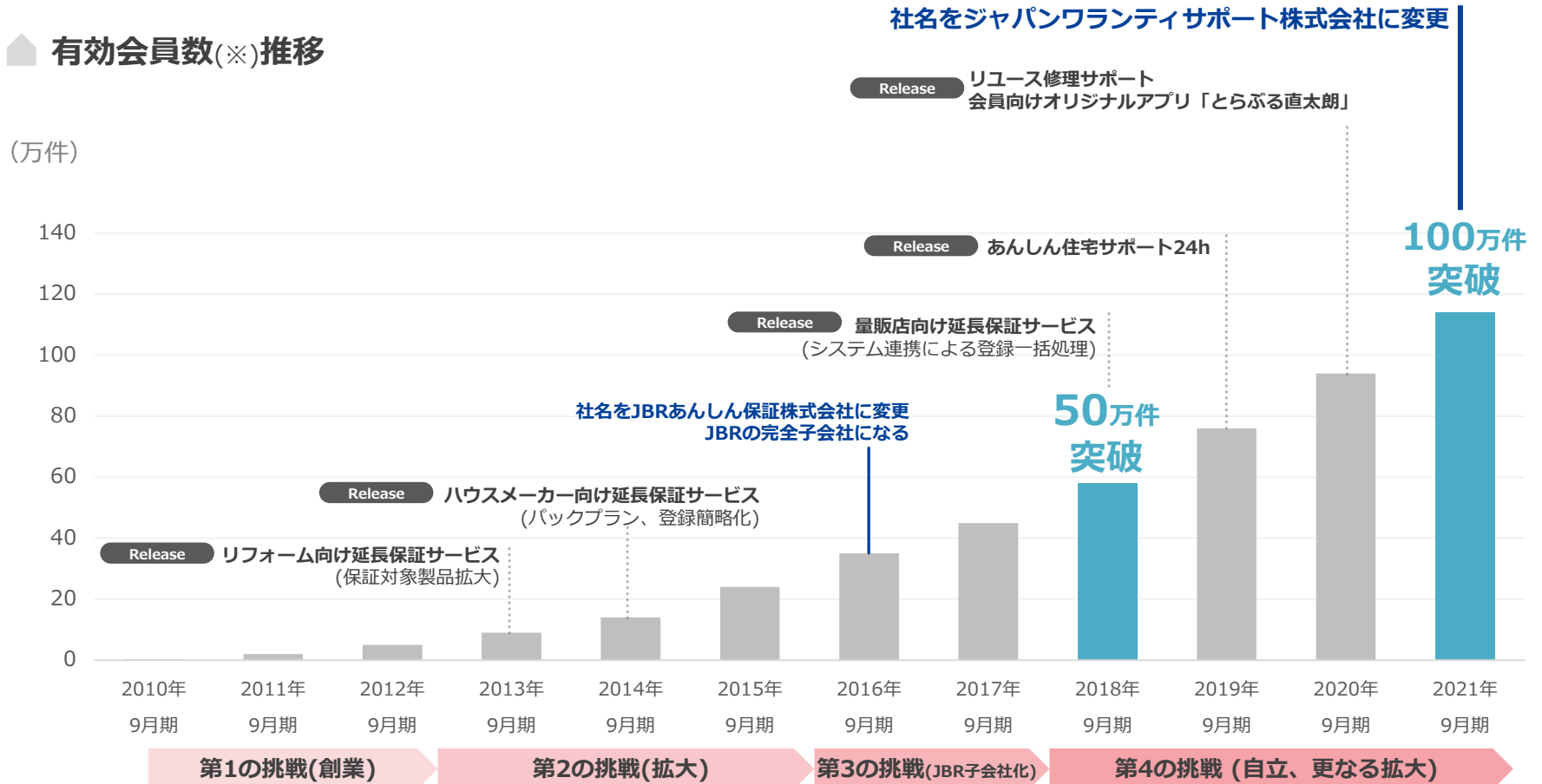
挑戦する勇気を忘れず、新しい価値を創造し、感動を生み出す

行動指針

スピード / チャレンジ / クライアントファースト / イノベーション

2010年の創業以来、オール電化を扱う企業との提携から開始し、リフォーム向けサービスのリリース、ハウスメーカー向けサービスのリリース、量販店向けサービスのリリース、顧客管理システムやオリジナルアプリのリリースと、時代の流れとニーズを読み取り、新たな**挑戦と創造**を繰り返すことで成長してきました。

有効会員数(※)推移



(※) 過去に当社サービスに登録された全会員から保証期間が終了した会員を差し引いた、当社サービスの会員として有効な登録数。
1会員=1保証登録であり、同一ユーザーで複数登録の場合もあります。

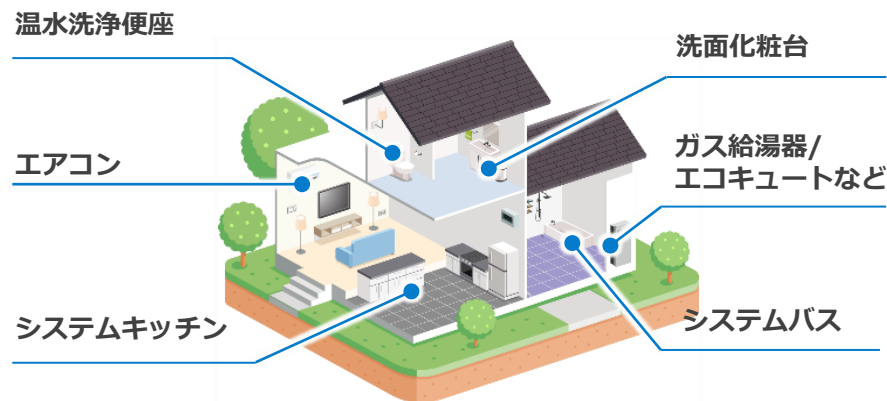
事業概要

当社の仕組み



▲ あんしん修理サポート (新品住宅設備の延長保証)

家の新品**住宅設備機器の故障を最長10年間にわたり保証**する、延長保証サービスです



求められるサービス内容

みんなの声が知りたい!
家づくりの意識調査
将来不安なこと

第2位

修繕メンテナンスに
かかる費用

今、家づくりで重視したいこと
ランキング
アフターサービス

第5位

アフターサービス・
長期保証

提供サービス内容



10年保証

メーカー保証開始日より最長10年間サポートします



無償修理

サービス規程内の故障であれば、会員様の自己負担は一切ありません
(部品代+出張代+作業代全て無料です)



24時間365日対応

修理・問い合わせは24時間365日受け付けています

出典： みんなの声が知りたい!家づくりの意識調査
<https://www.daiwahouse.co.jp/tryie/column/build/surveillance/>

今、家づくりで重視したいことランキング (アフターサービス)
https://suumo.jp/article/oyakudachi/oyaku/chumon/c_data/h0wp10407/

▲ あんしん住宅サポート24h (生活トラブル駆け付け)



カギの紛失、水漏れ・詰まり、ガラス割れ等のトラブル発生時に出勤し、**家のトラブル対応**を行う緊急駆け付けサービスです。

※あんしん修理サポートの付帯サービスです



▲ リユース修理サポート(中古住宅設備の延長保証)



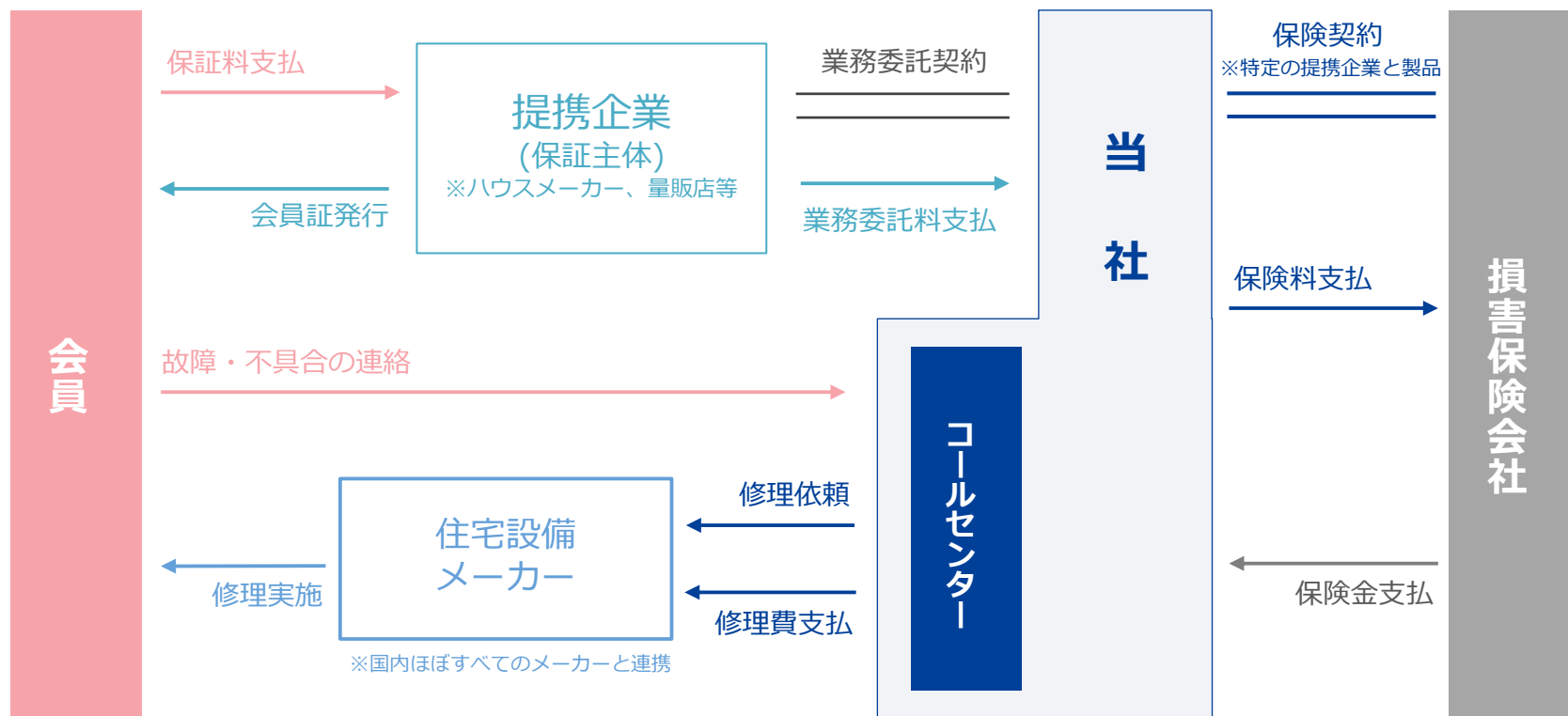
あんしん修理サポートが新品の住宅設備を対象としているのに対し、リユース修理サポートでは中古住宅購入時等、**中古住宅設備機器の延長保証**を行っています。



※あんしん住宅サポート24h、リユース修理サポートは営業拡大中のサービスであり、売上に占める割合は共に2%未満(21/9期)です

当社のサービスは**BtoBtoC**で運営しています。

提携企業様と業務委託契約を締結し、会員様の住宅設備機器の不具合に対して当社が修理依頼、修理費用のお支払いを行います。



※保険契約については提携企業からの要望、取扱製品の故障リスク等を鑑み、修理費用のリスクヘッジのため一部の提携企業と製品を対象に保証期間と同一の保険期間の保険契約を損害保険会社と締結しております

延長保証サービスに関する業務受託料(事務手数料は除く)は保証月数に応じて売上を按分計上しております。

(一例) 業務受託料12,900円、保証期間10年の場合

$$\left(\begin{array}{l} \text{業務受託料} \\ \text{¥ 12,900} \end{array} - \begin{array}{l} \text{事務手数料(※)} \\ \text{¥ 900 (定額)} \end{array} \right) \div \begin{array}{l} \text{保証期間} \\ \text{10年} \end{array} = \begin{array}{l} \text{按分計上} \\ \text{¥ 100/月} \end{array}$$

	保証登録月	2カ月目	3カ月目	4カ月目	5カ月目	6カ月目
売上計上基準	業務受託料 ストック売上	¥ 100	¥ 100	¥ 100	¥ 100	¥ 100
	事務手数料 フロー売上	¥ 900				
会計	¥ 1,000	¥ 100	¥ 100	¥ 100	¥ 100	¥ 100

(上記一例分の売上)



(前月までの保証開始分の売上)

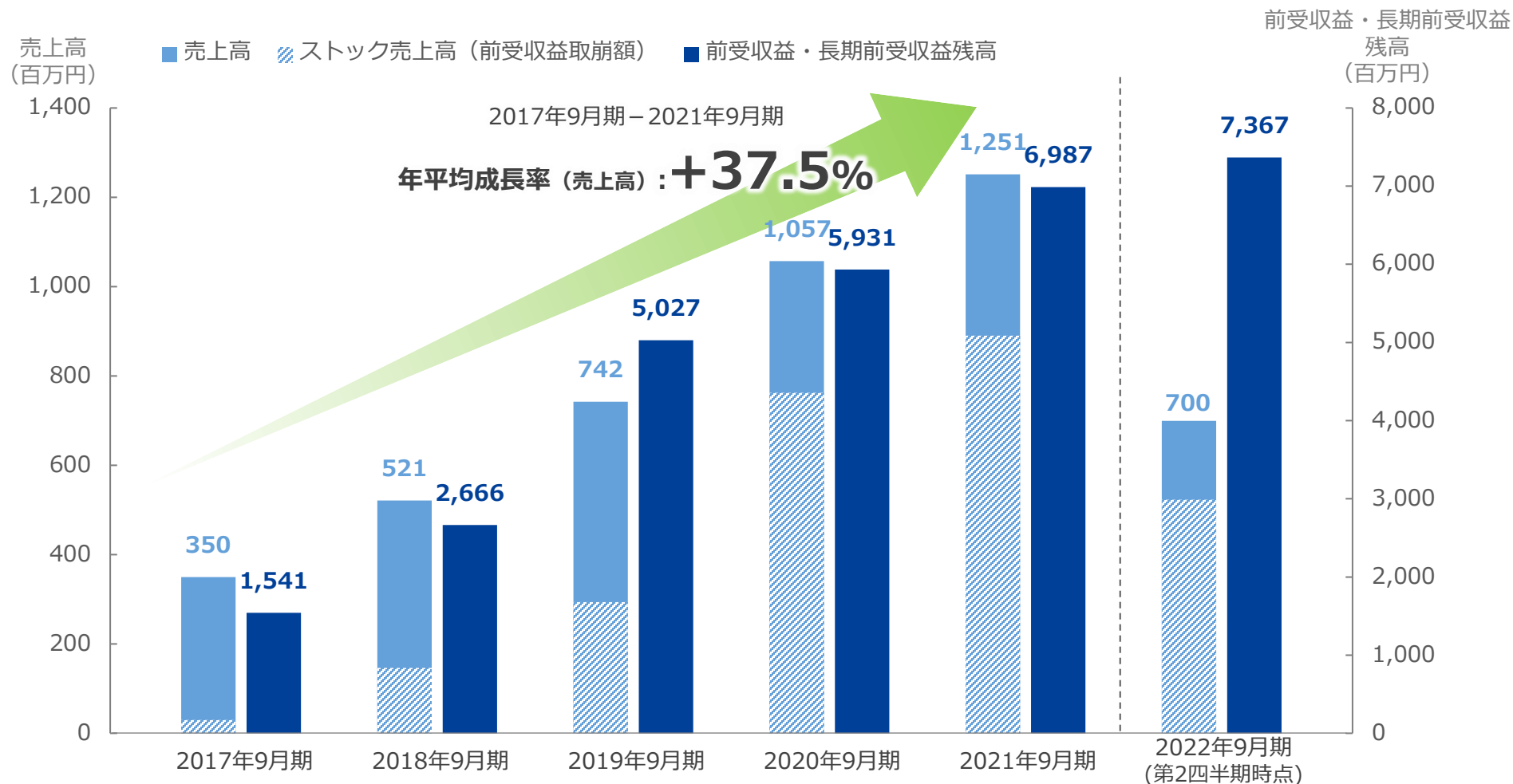


(※)事務手数料は会員登録、会員証発行等初月に発生する事務工数に対する手数料売上です

当社の売上は「ストック型」であり、売上の約7割がストック分(21/9期)と、**安定性と成長性を併せ持った収益構造**です。

前受収益(長期前受収益含む)は21/9期末において約70億円があり、これがこの先10年間の売上となります。

売上計上される前の業務受託料として年間約22億円(21/9期)のキャッシュインがあります。

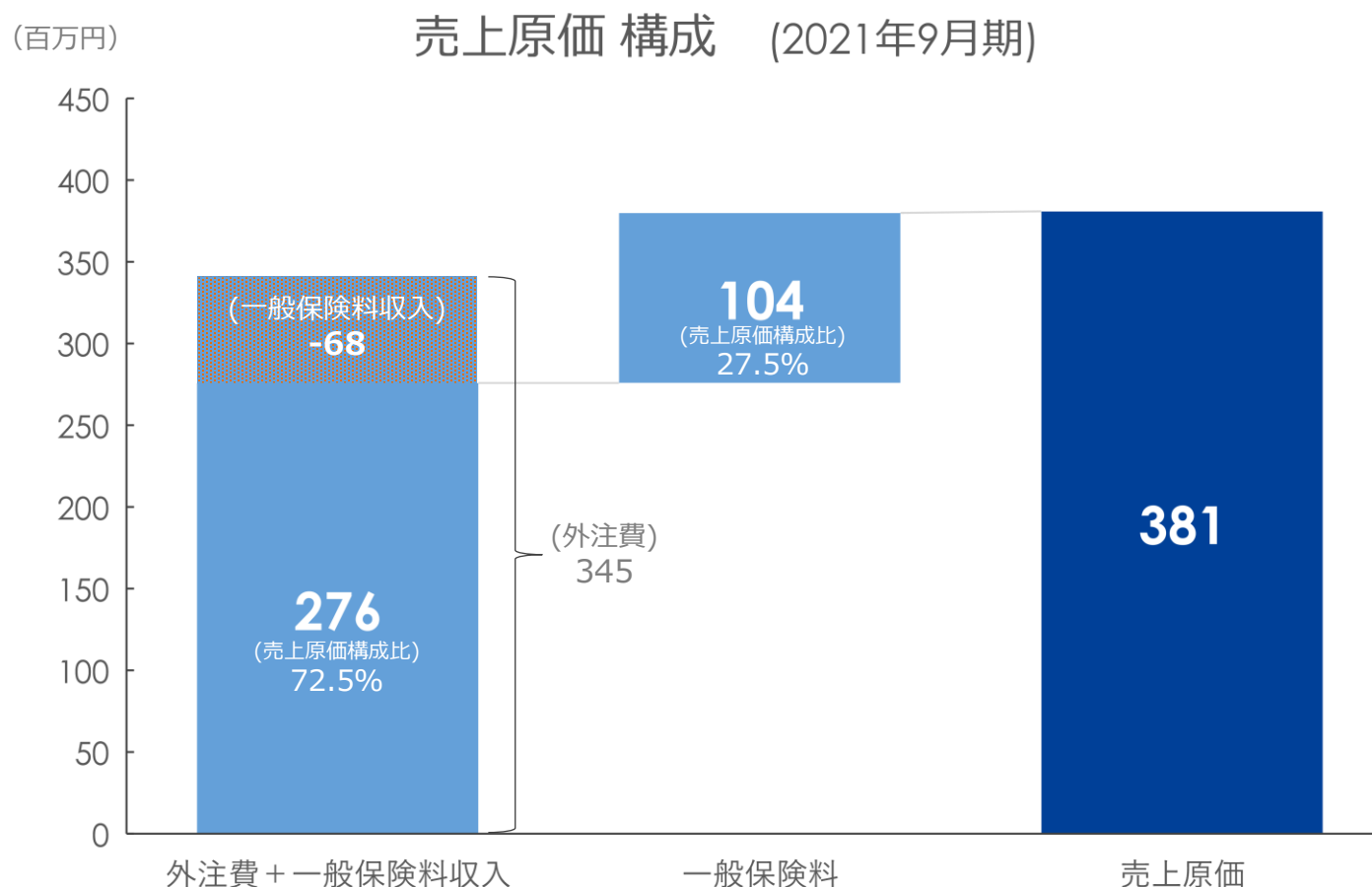


当社の売上原価は外注費、一般保険料収入、一般保険料の3つの要素から構成されています。

外注費：会員からの修理依頼に対して当社がメーカーに修理依頼を行った際に発生する外注費となります。なお、当社は自社で修理対応は行っておりませんので、修理に関連する費用は全て外注費として計上されます。

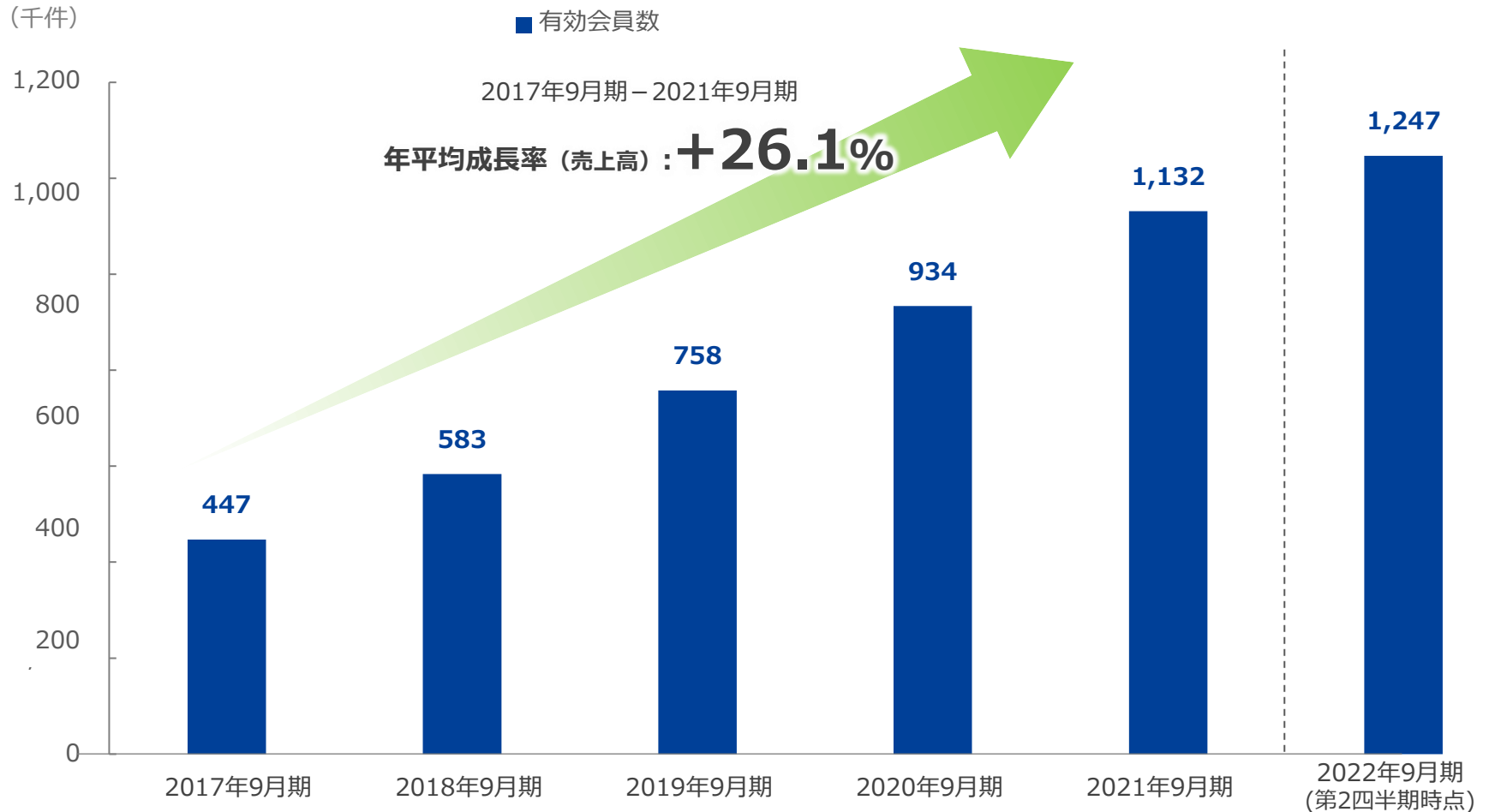
一般保険料収入：付保会員に修理が発生した場合に損害保険会社から受け取る保険料であり売上原価の控除項目となっております。

一般保険料：修理費用の上昇に備え修理外注費の負担に対するリスクヘッジとして損害保険会社に支払っております。



ストック売上の前提となる有効会員数をKPIとしています。

2017年9月期から2021年9月期で年平均成長率26.1%と堅調に成長しています。



市場環境

市場



住宅市場

市場規模は新築住宅・リフォーム・中古住宅ともに維持され、住まいの需要は**安定的**な見通しとなっています。

- 住宅設備の延長保証サービスを生業とする当社の市場規模は、「新築住宅」と「中古住宅」、「リフォーム」と3つの市場の総計が算出の基盤になります
- 日本市場が成熟化する中、大きな市場の成長は望めませんが、過去の統計や最近のトレンドからも、住宅の新規・中古物件のニーズと今生活をしている住宅へのリフォーム需要は維持しています

新築住宅市場 **60~80万戸**

2030年度の新築着工戸数は60万戸となる見通しもあるが、絶対数は保たれる。

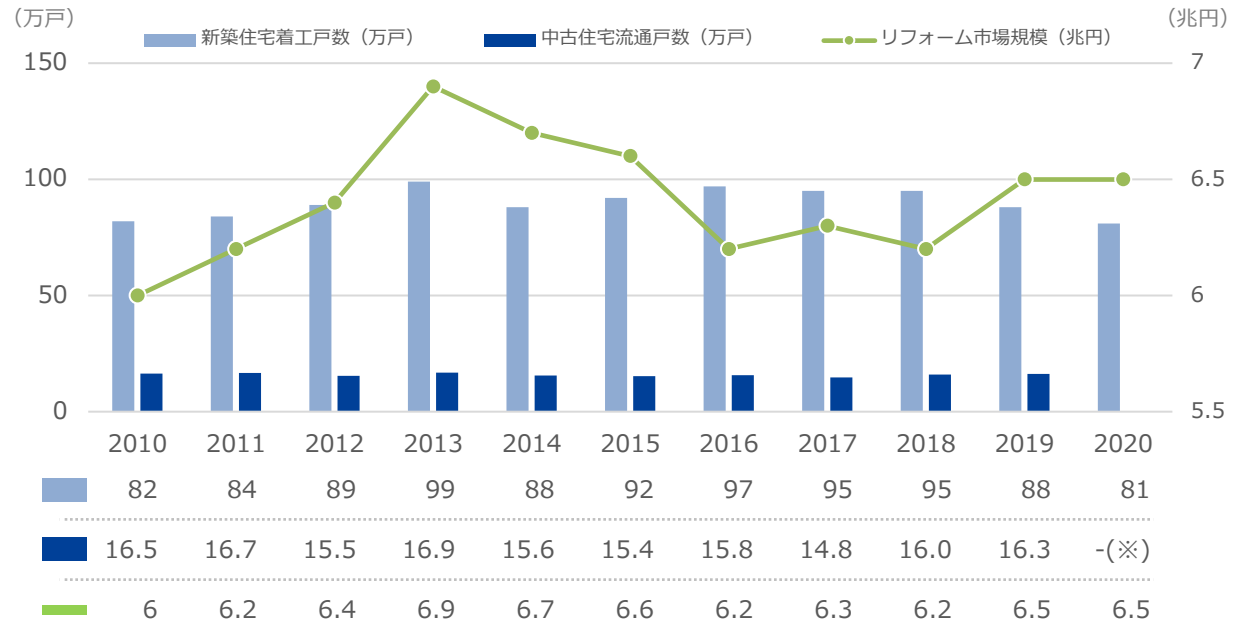
リフォーム市場 **5~6兆円**

住まいの選択肢の多様化に伴うリノベーションやサステナブルな社会への関心の高まりを背景にリフォーム需要は高まっている。ここ20年は±10%の中で横ばい状態であり、今後も横ばいを予測。

中古住宅市場 **15~17万戸**

新たな「住生活基本計画(全国計画)」(2021年3月閣議決定)に示されている通り、中古住宅の資産価値を高める取り組みや既存住宅流通市場の環境整備が進められている。ここ20年は±10%の中で横ばい状態であり、今後も横ばいを予測。

住宅関連市場の推移



《出典》 新築住宅着工件数：株式会社矢野経済研究所「2021年版 住宅トレンドの徹底分析」
 リフォーム市場：株式会社矢野経済研究所「2021年版 住宅リフォーム市場の展望と戦略」「2021年版 住宅設備機器市場の展望と戦略」
 中古住宅流通推計件数：株式会社リフォーム産業新聞社「中古住宅リノベ市場データブック2021-2022」

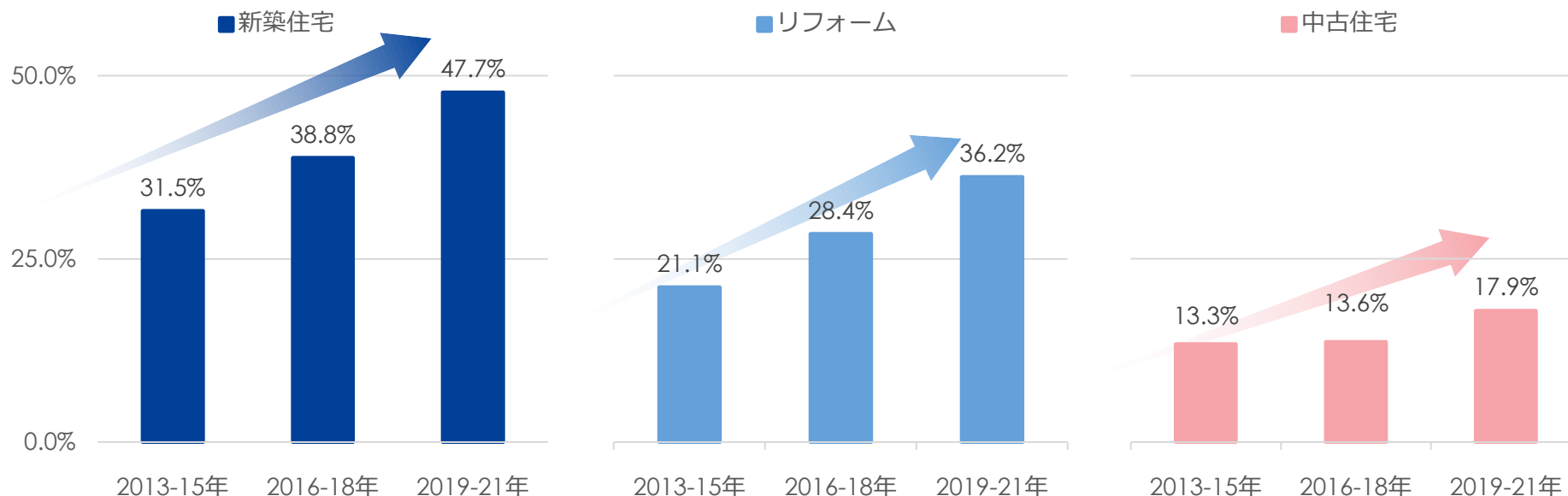
(※)2020年 中古住宅流通戸数 は資料作成日時時点でデータなし

住宅設備延長保証市場

延長保証サービスは、家電業界での拡大に始まり、住宅設備においても販売時の差別化の要素だったものから今や**スタンダード**なものとなってきています。

この背景をもとに付帯率は年々上昇を続けており、当社サービスにおいても新規会員登録の**約7割は標準付帯**であるなど**市場は拡大**しています。

住宅設備延長保証サービス 付帯率



住宅設備延長保証サービス 付帯率
 購入した住宅の住宅設備またはリフォームした住宅設備の延長保証付帯有無についてアンケートを実施調査
 企画：当社 調査協力：株式会社クロス・マーケティング

市場シェア (2020年実績)

住宅設備延長保証市場最大885億円の内、当社シェアは約2%
既存サービスだけでも十分な伸びしろがあります




市場規模 当社の業務受託料平均単価から当社試算
 (※1)81万戸×3.9万円/戸
 (※2)住宅設備リフォーム667.5万件(株式会社矢野経済研究所「2021年版 住宅設備機器市場の展望と戦略」より)×0.82万円/件
 (※3)16万戸×1.5万円/戸
 新築住宅、中古住宅は1戸あたり複数の住宅設備への保証加入があるため、戸当たりの平均で算出

当社シェア 当社の2020年業務受託料実績をもとに当社試算
 中古住宅は、リユース修理サポートのリリース(2020年7月)から日が浅いため、当社のシェアは算出していません

優位性

強み





1
**ワンストップ
対応による
スピードと柔軟性**



2
**挑戦による
成長実績**



創業以来、営業活動、会員登録システム、会員登録事務、コールセンター、修理依頼、エンドユーザーからの保証料金收受代行、会員向けアプリと、**延長保証サービス運営に関わる一連の業務を自社運営**してきました。

それによってスピード対応、提携企業が求めるニーズに柔軟に対応した商品設計が可能です。同時に各業務フローの独自ノウハウを蓄積していることが当社の一番の強みです。

一例

意思決定・商品開発のスピード

KPI管理とマニュアル化された営業活動により行動量の一定化が図られており、提携企業との意思疎通を深く行っています。各種システムの導入、オリジナルアプリのリリースなど、全社的に経営理念、社訓、行動指針が浸透しているため、営業がくみ取ったニーズを元に、スピーディな意思決定・商品開発が可能です。

	顧客管理システム	伝票発行システム	会員向けアプリ
事例	今後の会員増及び情報の網羅性、正確性確保のためにオリジナル顧客管理システムを導入	紙の複写伝票が必要という提携企業に対し、複写伝票発行システムを構築	いざという時に会員証が見つからないという会員様の声、紙の会員証の代替(SDGsへの貢献)、その他利便性向上のためアプリをリリース
開発期間	4か月	2か月	3か月

一例

対応の柔軟性

A社の場合

延長保証申込の方法は定型FAXとwebのみ。
保証会社の定型書式に合わせて情報を出力する必要がある。

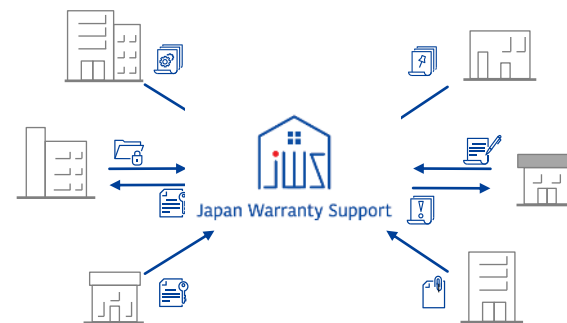


Japan Warranty Support なら

多様な申込みが可能

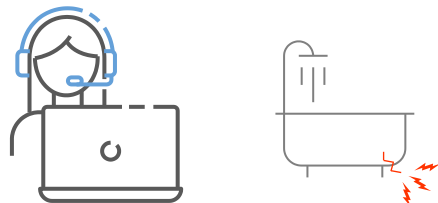
提携企業で保有する顧客情報を出力し、そのままのデータで登録が可能。

FAXは提携企業の要望に応じてカスタマイズした書式の作成が可能。当該企業専用パックプランも書式に組み込むなど、シンプルで記入者が分かりやすい。



コール対応の独自ノウハウ

延長保証サービスの核となるコール対応において独自ノウハウをマニュアル化し、全ての不具合を修理手配するのではなく、電話口での解決や保証対象の判定を可能としています。



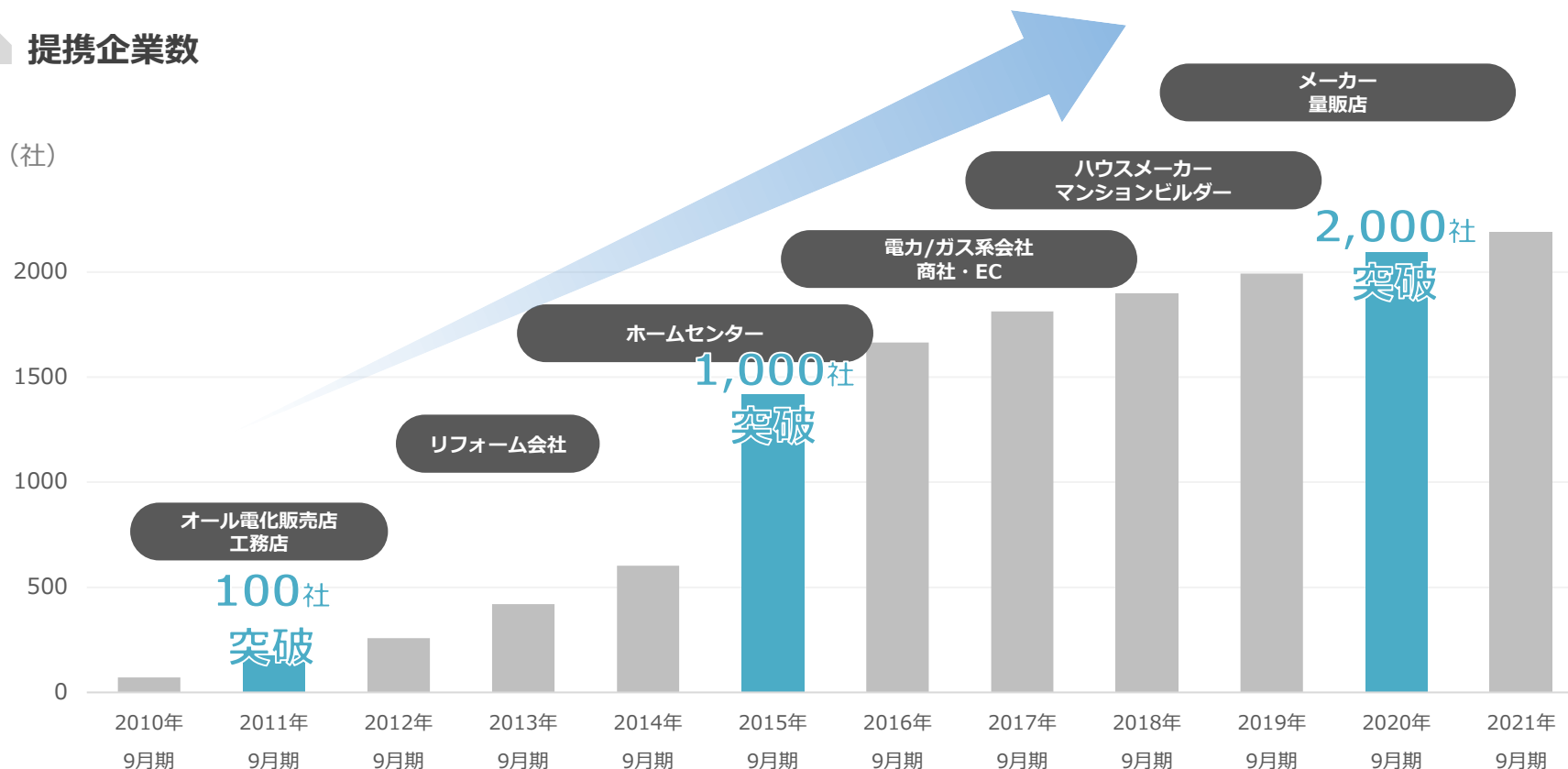
挑戦による成長実績 ～提携企業の拡充～

行動指針（スピード / チャレンジ / クライアントファースト / イノベーション）を日々の業務の指針とし、社訓（挑戦・創造・感動）を実践することで経営理念（困っている人に「あんしん」を届けることで社会に貢献する！）の実現を目指しています。

今までも行動指針や社訓を体現し、新たな市場に挑戦することで自ら転換期を迎え、その都度新たな価値を創出する成長ポイントとしてきました。その結果、各業界を代表する企業はじめ業務提携先を増やし、業界の浮き沈みに左右されない安定した経営を実現しています。

狙いを定めた業界を徹底的に営業し、その業界でNo1の実績を作る。この勝ちパターンの積み重ねが当社の強みです。

提携企業数



成長戦略

将来性



当社はこれまで、時代の流れに合わせて戦略を変化させ、**挑戦**を繰り返すことで成長してきました。

今後は3つのフェーズを掲げ、時代を切り拓く戦略展開を実施していきます。

また現在はストックビジネスが売上の大半を占めますが、今後はストックビジネス拡大による安定成長をベースに、フロービジネスへ**挑戦**します。



Phase 3 24/9期～

新サービス創出、海外進出

3. 保証事業からの進化 新規ドメインへの参入・海外進出

ビッグデータ、DX活用による新サービス、
海外展開、延長保証サービスの横展開



Phase 2 23/9期～

延長保証以外のサービス (点検・リペア)
BPO事業

2. 戸建て管理事業の展開

点検、リペアサービス
各業務フローのBPO事業化



Phase 1 10/9期～

ハウスメーカー・製造メーカーへの
営業注力

1. 住宅設備の延長保証サービス国内圧倒的No.1の確立

あんしん修理サポート・
あんしん住宅サポート24H

リユース修理サポート

時間

22/9期

23/9期

24/9期

25/9期

26/9期



ストック (分割計上)

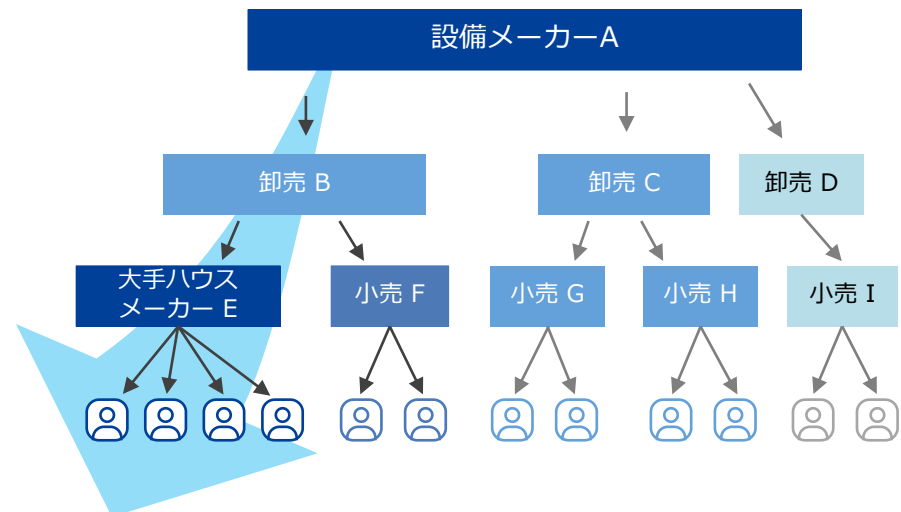
国内新拠点の開設や提携の保険会社及び銀行等とのアライアンス営業を拡大し、効果効率的な営業展開を実施します。特に流通量の多い全国規模で展開するハウスメーカー、住宅設備機器を製造するメーカーへの営業に注力します。

▲ ハウスメーカーへの営業注力

全国のハウスメーカーを中心に、住宅設備の取扱量の多い企業様と提携し当社サービスの裾野を広げます。

▲ 設備メーカーへの営業注力

住宅設備の商流の川上である設備メーカーに対して、営業活動を実施します。

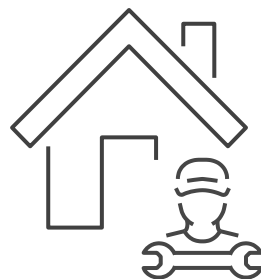


 フロー (一括計上)

■ 住宅点検サービス・リペアサービスの開始

JBRグループのシナジーを活用し、新築住宅のお引渡し後の定期点検サービス、入居後の建具調整や床傷などを補修対応を行う住宅リペア(修繕)サービスを開始します。

新築住宅業界をターゲットに販売後のアフター業務を一気に請け負う住宅トータルサポートとして事業展開します。



戸建て管理事業の展開

フロー（一括計上）

▲ 各業務フローのBPO事業化

延長保証サービスをワンストップで自社運営する中で培ったノウハウをもとに、コールセンター、顧客管理等の業務フローをBPO事業として商品化します。

住宅業界全般における提携企業様でのニーズが高い、OB顧客からの電話受付、製品の見積提示から購入までの受付の対応、商品のご提案、販売商品の料金回収、顧客情報管理など、提携業者が事業運営において行う業務を弊社で請負い提携先の事業をサポートします。

営業



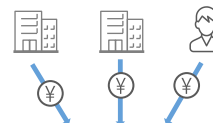
登録事務



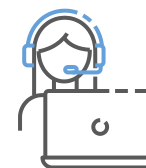
会員証発行



代金回収代行



コールセンター



保証事業からの進化

新規ドメインへの参入・海外進出



Phase1、Phase2にDX/AIを加え、戸建て管理会社へ生まれ変わります

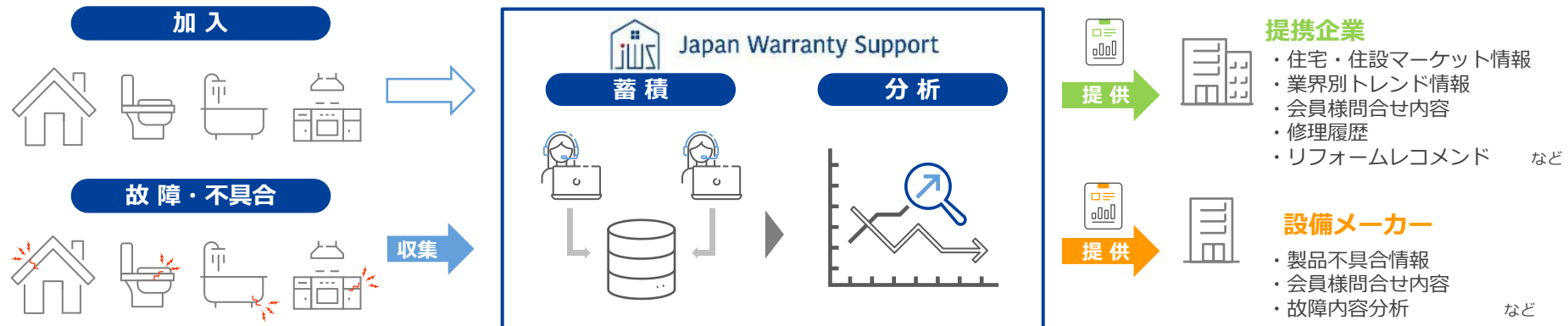
戸建て全般の困りごとへの対応

住宅設備、建物メンテナンスや生活トラブル駆け付けサービスにより戸建ての困りごとを全般に引き受けます。



ビッグデータ活用による情報提供

当社が保有するデータを独自に分析し、当社と関わりのある企業、ユーザー様にとって有益な情報を生み出します。



AIによるサービス満足度向上

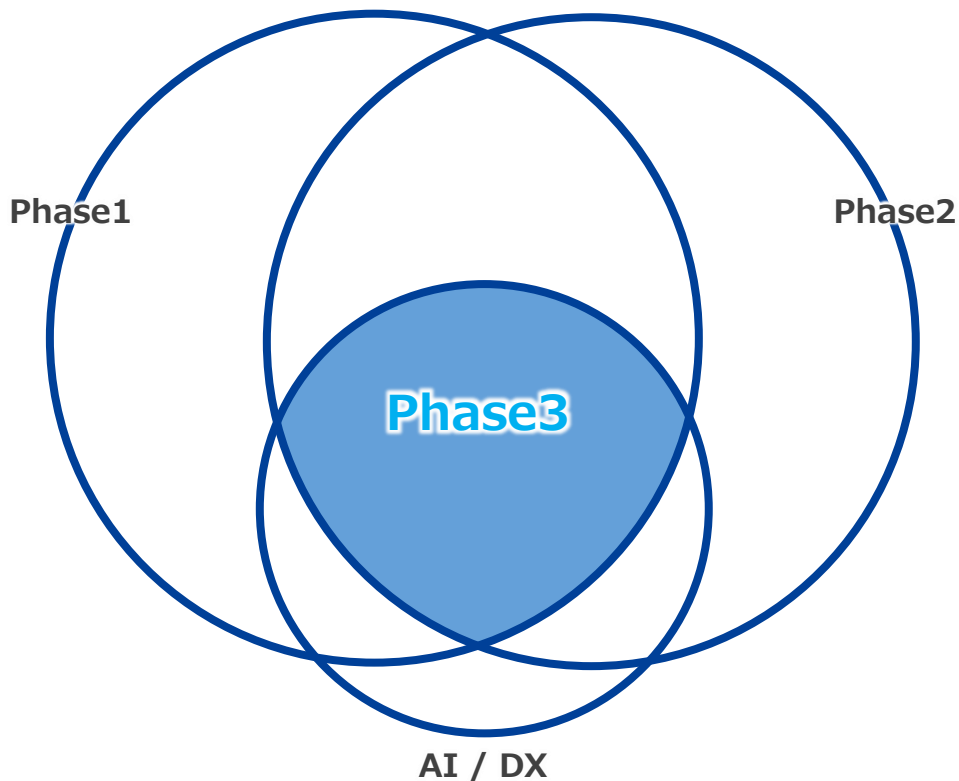
チャットボットによる問い合わせ対応や、将来の故障予測、予防修理によりサービス満足度向上を行います。

海外マーケットへの進出

日本国内で培った延長保証サービス運営実績と信頼をもとに設備メーカーと提携し、海外市場における延長保証サービスを展開します。

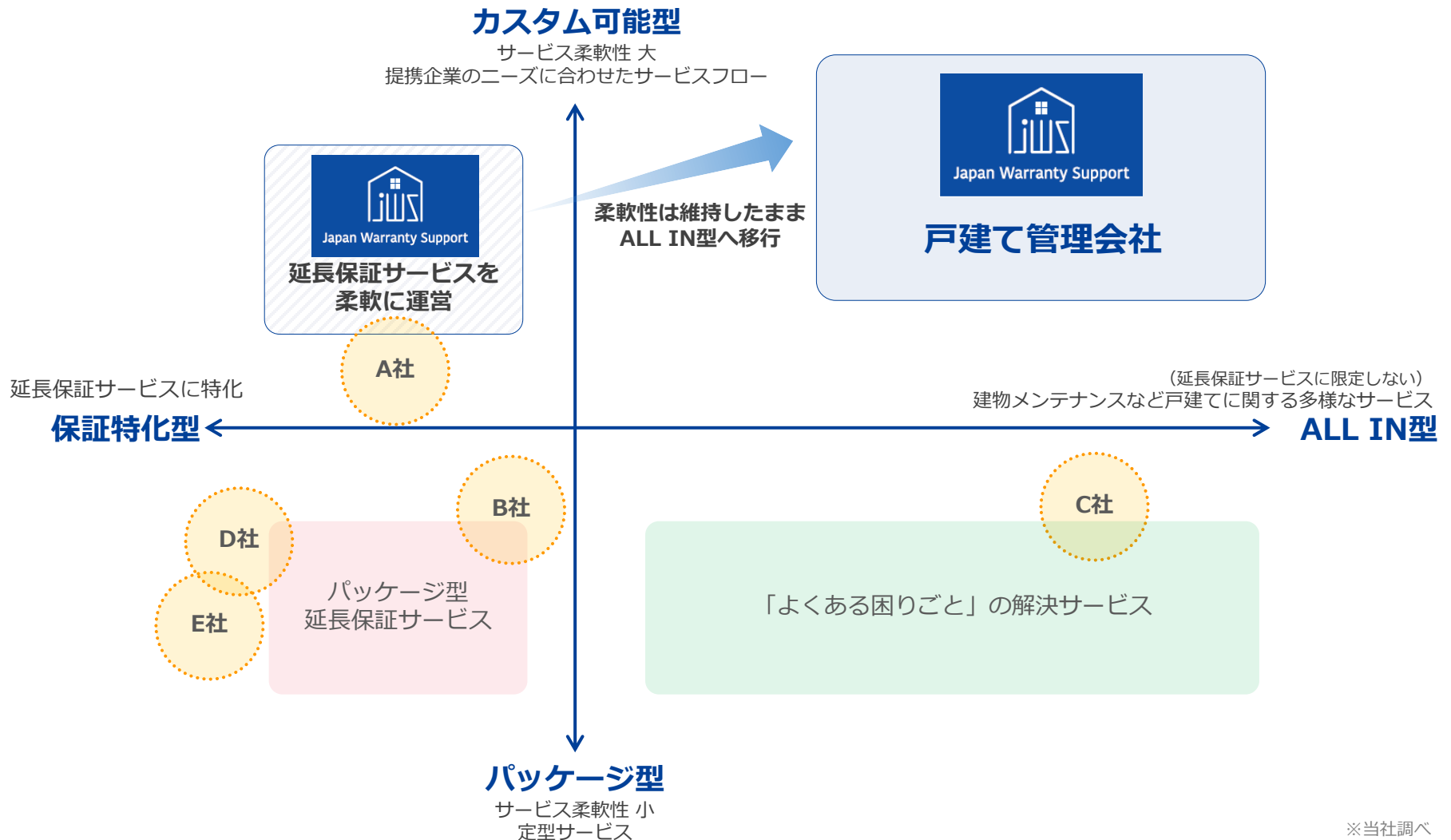
Phase1+Phase2+ AI/DX ⇒ Phase3 (戸建管理会社)

成長イメージ



Phase1とPhase2にAIとDXを融合させPhase3へ展開していきます

現在当社は延長保証サービスに特化し、柔軟性・スピードといった強みを活かして独自のポジショニングを確立しています。さらに今後は強みを維持したまま「戸建て管理会社」となることで、より多くの、困っている人に「あんしん」を届けることで社会に貢献してまいります。



※当社調べ

成長の実現や事業計画の遂行に重要な影響を与える可能性があるとして認識する主要なリスクは以下のとおりです。その他のリスクについては有価証券届出書「事業等のリスク」をご参照ください。

	リスク	発生可能性	発生時期	影響度	対策																								
外部経営環境による影響	当社が運営している延長保証サービスは住宅・不動産・リフォーム市場に影響を受けます。そのため新築着工棟数やリフォーム市場の縮小、住宅流通件数の低迷等、事業環境が悪化した場合には、当社の経営成績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。	小	常時	中	▶ 新築着工棟数、リフォーム市場の増減の影響を受けない商品開発を進めております。																								
競合他社・新規参入	当社が運営している延長保証事業は、大小様々な競合企業が存在します。今後更なる競争の激化により各サービスの収益性が低下する場合や競合他社による類似のサービス展開により当社の独自性が失われた場合には、当社の業務遂行及び経営成績、財政状態に影響を及ぼす可能性があります。	小	常時	中	▶ 住宅設備機器を販売する事業者ならびに会員様のニーズを満たす各種付加価値を付け加えたサービス展開により事業基盤の拡充を図っております。																								
修理費用が業績に与える影響	<p>当社が運営する住宅設備保証サービスは10年間の保証が中心であり、同サービスに関する売上高は保証期間にわたり計上しております。一方で、保証期間内に対象製品の故障等で修理が必要となる場合、会員の修理依頼に応じて、当社が修理の手配を行い、修理費用を支払っていることから、修理費用は、修理発生時に一括で売上原価として計上しております。今後、保証開始後おおよそ7年目以降の会員数の大幅な増加、住宅設備機器メーカーの修理に伴う部品代高騰並びに作業料高騰等の修理単価の上昇により修理費用が増加した場合、当社の経営成績及び財政状態に影響を与える可能性があります。</p> <p>なお、21/9期末時点における経過年数毎の有効会員数の割合は以下の通りです。</p>	中	常時	中	▶ 修理費用の支出に備え、案件の一部に保険を付すことにより保証期間におけるコスト負担の平準化を図るとともに、毎期安定した新規案件の受注を進め、安定した付保率を保つことで売上原価率の上昇が顕著に表れないよう対応しております。																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>経過年数</th> <th>1年目</th> <th>2年目</th> <th>3年目</th> <th>4年目</th> <th>5年目</th> <th>6年目</th> <th>7年目</th> <th>8年目</th> <th>9年目</th> <th>10年目</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>割合</td> <td>22%</td> <td>19%</td> <td>19%</td> <td>14%</td> <td>9%</td> <td>6%</td> <td>6%</td> <td>3%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	経過年数	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目	9年目	10年目	合計	割合	22%	19%	19%	14%	9%	6%	6%	3%	2%	1%	100%				
経過年数	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目	9年目	10年目	合計																		
割合	22%	19%	19%	14%	9%	6%	6%	3%	2%	1%	100%																		

	リスク	発生可能性	発生時期	影響度	対策
損害保険会社との契約	当社が運営している住宅設備保証サービスは、保証加入時に徴収する保証料によって最長10年間の保証サービスを行っております。サービス提供期間が10年と長期間に渡るため、その間の社会情勢、環境の変化等による修理費用の負担に対するリスクヘッジとして、当社として取り扱い実績のない製品に対する保証サービス及び特定の業務委託元から受注した保証サービス等に関して、保証期間と同一の保険期間の保険契約を損害保険会社と締結しております。今後、保険契約締結時の想定を超える修理件数の増加、修理単価の上昇等が発生した場合、将来の支払保険料増加に繋がる恐れがあり、当社の経営成績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。	小	常時	中	▶ 保険を付す案件を約半数にすることで、支払保険料の増加が発生した場合も影響を軽減させています。
特定の取引先への依存	延長保証事業においては業務委託契約時に業務受託料を全額受領した上で、保証期間に応じて売上を按分計上しております。2021年9月期において、年間の新規会員登録による業務受託料の41%(売上高については27%)が株式会社ヤマダホールディングスグループに依存しているため、将来的に同社からの会員登録が減少・消滅した際は、当社の経営成績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。	中	常時	大	▶ 特定の取引先に依存しないよう大手企業への営業展開を進めております。
システム障害	当社は顧客との会員管理を中心に自社システムでのサービス運用を行っております。万一、自然災害、事故、外部からの不正アクセス等によりシステム障害が発生した場合は、当社の業務遂行及び経営成績、財政状態に影響を及ぼす可能性があります。	小	常時	中	▶ システム障害に対する防御やセキュリティ強化、また各種データのバックアップを行っております。
特定の商品への依存	当社の売上の9割以上は延長保証事業となります。今後市場環境の変化等で保証事業に対するニーズが減少・消滅した場合、当社の経営成績及び財政状態に影響を及ぼす可能性があります。	小	常時	中	▶ 延長保証以外のサービス展開を進めております。

本資料には、将来の見通しに関する記述が含まれています。これらの記述は、当該記述を作成した時点における情報に基づいて作成されたものにすぎません。さらに、こうした記述は、将来の結果を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。実際の結果は環境の変化などにより、将来の見通しと大きく異なる可能性があることにご留意ください。

上記の実際の結果に影響を与える要因としては、国内外の経済情勢や当社の関連する業界動向等が含まれますが、これらに限られるものではありません。

「事業計画及び成長可能性に関する事項」は、今後毎年11月に更新版を開示する予定です。