

採用関連メディアにホームサーブ社員のインタビュー記事が掲載されました

ホームサーブ株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長 得永泰裕、以下「ホームサーブ」）は、このたび、20 代・30 代の転職者向けメディア「ビギナーズリンク」において、ホームサーブ社員のインタビュー記事が掲載されたことをお知らせいたします。

本記事では、これまでのキャリアやホームサーブへの入社経緯、現在の業務内容や仕事のやりがいに加え、ホームサーブの企業文化や働く環境についても紹介されています。



ホームサーブへの転職をご検討中の方はもちろん、ホームサーブの取り組みや働く社員について知りたい方にもご覧いただきたい内容となっております。

ぜひご覧ください。

▼掲載記事はこちら

URL : <https://career.medi-site.co.jp/media/homeserve/>

ホームサーブ概要

ホームサーブは、三菱商事株式会社と世界 10 か国でサービスを提供する英国法人 HomeServe 社が、2019 年 2 月に設立した合併会社です。

定額制の住宅設備修理サービスを主軸にサービスを展開しており、以下の企業理念のもとに日本国内で 9 電力会社および日本郵政などのパートナーシップを結び約 42.6 万世帯^{*1}にサービスを提供しており、お客さま満足度 96.7%^{*2}の評価をいただいています。

毎月定額のサービスご利用料金をお支払いいただくことで、ご自宅の生活インフラ（電気設備・水まわり・ガス機器）にトラブルが起きた際には、コールセンターにお電話いただくだけで、修理のご依頼を 24 時間 365 日受け付け、訪問・修理いたします。

「暮らしの『困った』に、あたらしい答えを。」

私たちは、日々の生活で感じる「こうだったらいいのに」を形にし、社会の課題を解決しながら、私たち自身も成長する。これを「CSV（Creating Shared Value = 共創価値）」と呼んでいます。

そんな「誰もが嬉しい」サービスを生み出すことで、皆さまの暮らしに寄り添い、なくてはならない存在になりたいと考えます。

「Life as a Service」の実現

私たちは、培ってきた住宅設備修理サービスの経験を基盤に、マーケティング、顧客サポート、品質管理、商品開発における専門知識を結集し、「Life as a Service」というミッションを掲げています。

信頼できるパートナー企業との協働を通じて、住まいと暮らしを取り巻く多様な課題に対する包括的なソリューションを提供し、お客さま一人ひとりの理想的な暮らしの実現をサポートします。

住まいの安心から始まり、生活のあらゆる側面での快適さと安心を追求する、新しい形のライフスタイルサポートサービスです。

サービス提供背景

スイッチを押しても電気が点かない、トイレが詰まって流れない、蛇口から水漏れしている、給湯器をつけてもお湯が出ない――。

住宅設備の故障やトラブルはある日突然発生します。

そのような状況に直面した際、多くのお客さまは「どこに修理を依頼すればよいのか分からない」「修理費用がいくらかかるのか分からない」といった不安を抱えることがあります。

また、修理業者を探すための問い合わせや見積もり依頼などに時間と手間を要する場合があります。

インターネット上には多くの情報があふれており、信頼できる修理業者を見極めることが難しく、特に高齢者や一人暮らしの方にとっては、故障時の相談先が見つからず困ってしまうケースも少なくありません。

ホームサーブは、こうした住まいに関する課題を解決し、「備える安心」をより身近なものにしたいという思いから、2020 年 1 月に「サブスク型お家の修理サービス」を開始しました。

1 か月あたり 590 円^{※3}からお支払いいただき、本サービスに加入いただくと、住宅設備に故障やトラブルが発生した際、ホームサーブのコールセンターへお電話一本いただくだけで、修理受付から協力店の手配までワンストップで修理を受けることができます。

修理は、地域に根差した工事店や電気店など、全国約 800 社^{※4}の協力店ネットワークからホームサーブがお客さまの状況に合った適切な業者を選定するため、お客さま自身で修理業者を探す必要はありません。

日本では 1970～1990 年代に建設された住宅が一斉に築 30～50 年を迎え、住宅設備の更新時期が集中的に到来しており、設備の故障や修繕ニーズの増加が見込まれています。

この他、人口高齢化率の上昇や高齢者世帯年収の低下による突発的な出費の回避ニーズ等により住宅設備修理の定額制サービスによる「備える安心」に対するニーズが高まっています。

さらに、2025 年 7 月には、ホームページ上では低額な料金を表示しているものの、実際には高額な料金を請求する水まわりトラブル対応業者に関する注意喚起^{※5}が消費者庁より公表されました。

また、エアコン関連の悪質業者によるトラブルも発生しており^{※6}、安心して相談できるサービスへのニーズが高まっています。

多くのお客さまに支持されるサービスへ成長

2020 年 1 月のサービス開始以来、本サービスは住宅設備の故障やトラブルに備えるサービスとして、多くのお客さまにご利用いただいています。

現在は全国のパートナー企業との連携に加え、協力店ネットワークを構築し、全国でサービスを提供しています。

また、高い顧客満足度や契約更新率に支えられ、このたび累計契約件数 42.6 万件^{※1}を突破しました。

【サービス実績】

- ・ 契約件数 : 約 42.6 万件^{※1}
- ・ 顧客満足度 : 96.7%^{※2}
- ・ 契約更新率 : 93.7%^{※7}
- ・ 協力店数 : 約 800 社^{※4}

【お客さまの声】

・ 電気や水などのライフラインは、突然故障すると生活に支障が出るため、いざという時に備えられる点に魅力を感じました。

・ 一人暮らしなので、電気設備が故障した時にどこへ頼めばよいのか不安でしたが、ホームサーブならすぐに相談できるので安心です。実際に利用してみて、とても心強く感じました。

・ 最初は修理の方がどんな方なのか少し不安もありましたが、担当の方が自己紹介をしたうえで作業してくださり、修理後も交換した部品について説明いただけたので、とても丁寧な対応だと感じました。

【協力店の声】

- ・修理した後、お客さまから「修理代を払わなくていいのか？本当にいいのか？」と、とても感謝される場面があり、現場でこちらも心が温かくなります。
- ・ただ案件を振る会社ではなく、お客さまに『どう安心していただくか』を大事にしている。そこが私たちの考え方と合っているので、一緒に仕事がしやすいです。
- ・顔が見える会議や面談の場があることで、普段は電話やメールだけでは伝わりにくいことも相談しやすくなりました。

代表取締役 得永泰裕 略歴

「社会インフラを通じて人々の暮らしを守る」ことを志し、三菱商事にて中東・南アジア・東南アジア・中央アジアにおける水インフラ官民連携事業に従事。新興国で安心・安全な水を届けてきた経験を、日本の家庭に安心を届ける事業へ活かすべく、2022年3月にホームサーブ株式会社 CEO に就任。京都大学法学部卒、セントルイス・ワシントン大学法律学修士号、ハーバードビジネススクール Program for Leadership Development 修了。



会社概要

商号：ホームサーブ株式会社

本店所在地：東京都中央区日本橋室町一丁目2番6号

代表者：代表取締役社長 得永 泰裕

事業概要：生活インフラに関する修繕サービスおよび付帯関連事業

設立：2019年2月19日

HP：<https://www.homeserve.co.jp/>

■出典・注記

※1 2026年9月7日時点

※2 2025年4月1日～2026年3月31日自社サービス利用者調べにおいて、「普通」以上を回答した方の割合（全国2,949人から無作為抽出による）

※3 電気設備修理サービス エコノミープランの一括払7,080円を12か月で割った1か月あたりの金額。

※4 2026年6月末時点

※5 出典：「ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求する水回りトラブル対応業者に関する注意喚起」（消費者庁）https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_250731_01.pdf

※6 出典：「〈猛暑でエアコン故障が続出〉「修理まで1か月待ち」の陰で高額請求トラブルも…横行する悪質業者の手口」（集英社オンライン）<https://shueisha.online/articles/-/258266>

※7 2026年4月、5月、6月の平均契約更新率