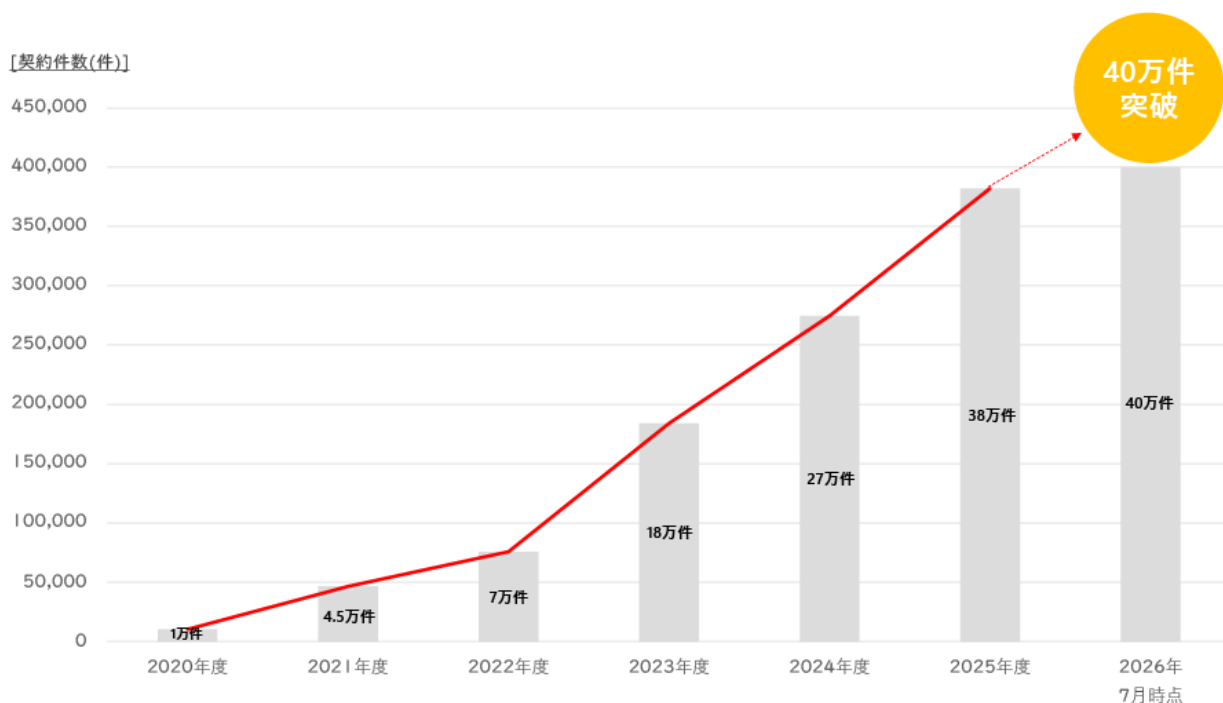


【サブスク大賞 2025 グランプリ受賞サービス】

サブスク型住宅設備の修理サービス契約件数 40 万件突破

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、2020年1月より提供するサブスク型お家の修理サービス（以下「本サービス」）の契約件数が2026年7月初旬で40万件を突破したことを発表します。

住宅設備の老朽化や修理費用の高騰、暮らしに関する情報格差などを背景に、ワンストップで解決するサービスに多くのお客さまにご支持いただき、全国のパートナー企業や修理の協力店とともに「備える安心」をお届けしてまいりました。



■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。

情報が氾濫して、業者の目利きが難しく、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^{※1}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^{※2}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 年代建設の住宅が一斉に築 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、それに伴い設備故障リスクが飛躍的に増大しています。

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「安心の購入」需要が高まっています。

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^{※3}が消費者庁より公表されるなど、安心・安全に相談できるサービスが求められています。

■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 40 万件^{※4}を突破しました。

【サービス実績】

- 契約件数 : 約 40 万件^{※4}
- 顧客満足度: 96.7%^{※5}
- 契約更新率: 93.7%^{※6}
- 協力店数 : 約 800 社^{※2}

【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

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ホームサーブ株式会社 広報担当 MAIL: media@homeserve.co.jp

れる場面があり、現場でこちら心も温かくなります。

- 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。

■代表取締役社長 得永泰裕からのコメント

「暮らしの困ったに、あたらしい答えを」

私共、ホームサーブは、会社設立以来、地域の電力・ガス会社、郵便局、自治体といったパートナーさま、800社^{※2}を超える協力店の皆さまと共に、地域のお客さまに「暮らしの安心」を届けて参りました。

日本は隠れた住宅の危機に直面しています。

家屋の老朽化に加え、情報の非対称性による高額請求事案も増加、トラブル商法やレスキュー商法は残念ながら過去最高件数となっています。

そのような課題をサブスクリプションという仕組みを通じて、地域の皆さまと共に解決を図りながら、誰もが安心して暮らせる社会の実現と地域コミュニティの活性化に力を尽くしてまいります。

「暮らしの困ったに、あたらしい答えを」定額制修理サービスを日本の新しい社会インフラへ。これからも歩みを進めてまいります。

【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。



ホームサーブ株式会社について

[ホームサーブ株式会社について]

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している英国法人 HomeServe 社とが、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40万世帯^{※4}にサービスを提供し、お客さま満足度96.7%^{※5}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。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ホームサーブ株式会社 広報担当 MAIL: media@homeserve.co.jp

「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。

※1 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。

※2 2026 年 6 月末時点

※3 出典：消費者庁「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」(https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_250731_01.pdf)

※4 2026 年 7 月 2 日時点

※5 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）

※6 2026 年 4 月、5 月、6 月の平均契約更新率

■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/>

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ホームサーブ株式会社 広報担当 MAIL：media@homeserve.co.jp