2026 年 10 月 21 日

【2026 年度グッドデザイン賞受賞サービス】

『サブスク型お家の修理サービス』が全国展開を開始

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、2026 年度グッドデザイン賞を受賞した『サブスク型お家の修理サービス』の全国展開を 2026 年 10 月 20 日（火）に開始しました。

住宅設備の故障・トラブルに備える本サービスを、これまで培ってきた地域のパートナー企業との連携やサービス提供の実績を活かし、より多くの地域のお客さまへ届けてまいります。

また、全国展開の開始にあわせ、同日、ホームサーブ本社（東京都渋谷区・恵比寿）にてメディア向け発表会を開催しました。

発表会では、住宅設備修理を取り巻く社会課題やホームサーブの取り組みを紹介するとともに、龍谷大学法学部 カライスコス アントニオス教授（ホームサーブ スペシャルアドバイザー）より、消費者トラブルや消費者保護についてお話しいただきました。



写真右：龍谷大学法学部 カライスコス アントニオス教授

写真左：ホームサーブ株式会社 代表取締役社長 得永 泰裕

『サブスク型お家の修理サービス』全国展開へ

近年、住宅の高経年化や高齢者・単独世帯の増加、修理の担い手不足、情報格差など、住まいを取り巻く環境は大きく変化しています。

こうした中、住宅設備の故障・トラブルが発生した際に、「どこに修理を頼めばよいかわからない」「突

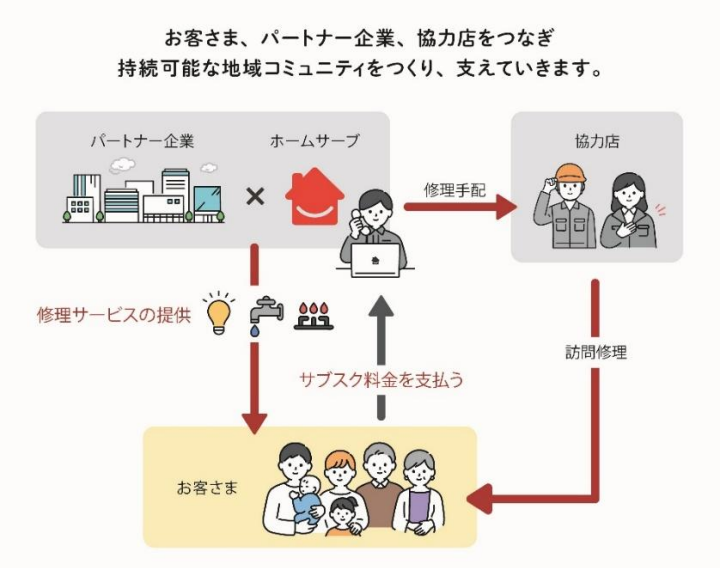
＜報道関係の方からのお問い合わせ先＞

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

然の修理費用が不安」といった、住まいのトラブルに対する不安も課題となっています。
ホームサーブでは、こうした住宅設備の故障・トラブルに備える選択肢として、『サブスク型お家の修理サービス』を提供してきました。
これまで培ってきた地域のパートナー企業との連携やサービス提供の実績を活かし、より多くの地域のお客さまに安心を届けることを目指して、このたび全国展開を開始しました。
住宅設備の故障時には、修理業者を探す中で、レスキュー商法や点検商法などの消費者トラブルに巻き込まれる可能性もあります。
ホームサーブでは、こうした消費者トラブルの「被害を発生させない」ための『あたらしい選択肢』のひとつとして、住宅設備の故障・トラブルにあらかじめ備える『サブスク型お家の修理サービス』を、より多くの方に知っていただきたいと考えています。

ホームサーブ 代表取締役社長 得永 泰裕からのコメント

この度、関東地域でもサービスをご提供できる環境が整い、ホームサーブのサービスを日本全国で展開できることになりました。
2020 年のサービス開始以来、電力会社やガス会社、自治体など、地域で信頼の厚いパートナーの皆さまとともに一歩ずつ歩みを進め、現在の契約件数は約 43.5 万件に達しました。
先日はお客さま、地域の工事店、そしてパートナー企業の皆さまが支え合う仕組みをご評価いただき、グッドデザイン賞を受賞しました。
日本では住宅の高経年化と住まい手の高齢化が同時に進むなか、住まいの設備の故障は、誰にとっても突然訪れる身近な困りごとです。
故障してから慌てて業者を探すのではなく、日頃から備えて安心の暮らしを実現する。
暮らしの『困った』に、あたらしい答えを。
『サブスク型お家の修理サービス』を日本で当たり前の選択肢にできるよう、全国のお客さまへ届けてまいります。



『サブスク型お家の修理サービス』のサービス提供モデル

＜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

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、修理業者へ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もあります。
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『サブスク型お家の修理サービス』にご加入いただけます。
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対応します。
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。
このほか、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などにより、定額制の住宅設備修理サービスによる「備える安心」への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、『サブスク型お家の修理サービス』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、全国展開しています。
また、高い顧客満足度や契約更新率に支えられ、このたび契約件数 43.5 万件※1 に達しました。

＜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

【サービス実績】
・契約件数　：約 43.5 万件※1
・お客さま満足度：96.7%※2
・契約更新率：93.7%※7
・協力店数　：約 800 社※4
・受賞歴　　：・日本サブスクリプションビジネス大賞 2025 グランプリ
　　・2026 年度グッドデザイン賞

【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。

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 月に設立した合弁会社です。
『サブスク型お家の修理サービス』を主軸に事業を展開しており、以下の企業理念のもと、日本国内で 9 電力会社および日本郵政などとパートナーシップを結び、契約件数は約 43.5 万件※1 に達しています。また、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、日程調整後に訪問・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。

■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/

代表取締役社長 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。

■プロフィール

・生年月日：1980 年 10 月 18 日
・出身地：金沢市
・趣味：現在開拓中（おすすめがあればぜひ教えてください）
・好きな食べ物：ホットサンド、クラムチャウダー、海鮮粥
・座右の銘：道を見つけるか、さもなくば道をつくる
・自宅でお気に入りの場所：キッチン



＜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

出典・注記

※1　2026 年 10 月 20 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

＜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