2026 年 10 月 16 日

ホームサーブ『サブスク型お家の修理サービス』が「2026 年度グッドデザイン賞」を受賞

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」）が提供する「サブスク型お家の修理サービス」は、このたび 2026 年度グッドデザイン賞（主催：公益財団法人日本デザイン振興会）を受賞しました。

住宅設備の老朽化や高齢化の進展、修理人材不足など、住まいを取り巻く課題が深刻化するなか、ホームサーブは、住宅設備の故障や不具合に備える新たな選択肢として、突発的な修理費用への不安を軽減する定額制サービスと全国の工事店ネットワークを組み合わせ、誰もが安心して修理を依頼できる仕組みを提供しています。

こうした社会課題の解決に貢献するサービスモデルが評価され、このたびの受賞に至りました。

ホームサーブは今後も、住まいの安心を支えるサービスの提供を通じて、誰もが安心して暮らせる社会の実現に貢献してまいります。

応募対象の概要（審査時説明文）

持ち家の居住者に向けた住宅設備の定額制修理サービス。電力会社や全国の工事店と連携し、お電話一本で修理受付から修理までをワンストップで提供する。突発的な出費と業者選びの不安を解消すると同時に、地域の工事店に継続的な仕事を生み出し、生活者・事業者・地域が支えあう新たな生活インフラを実現した。

受賞概要

受賞対象名：サブスク型お家の修理サービス
受賞：2026 年度グッドデザイン賞
主催団体：公益財団法人日本デザイン振興会

＜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

グッドデザイン賞とは

1957 年創設のグッドデザイン商品選定制度を継承する、日本を代表するデザインの評価とプロモーションの活動です。国内外の多くの企業や団体が参加する世界的なデザイン賞として、暮らしの質の向上を図るとともに、社会の課題やテーマの解決にデザインを生かすことを目的に、毎年実施されています。受賞のシンボルである「G マーク」は優れたデザインの象徴として広く親しまれています。

GOOD
DESIGN

審査委員からのコメント（全文引用）

本サービスは、住宅設備の不具合に対して、サブスクリプションという新たな選択肢を提示したのみならず、電力会社、工事店、自治体との連携を行い、地域における新たなエコシステムを作り上げたことが高く評価された。 住宅設備の補修という、情報格差が大きく、課題が発生するまで後回しになりがちな取引に対して、サブスクリプションという新たな支払い方法と工事店ネットワークを組み合わせることで、安心して修理を依頼することができるようになった。 顧客満足度も高く、人手不足の昨今において今後の発展が期待される。

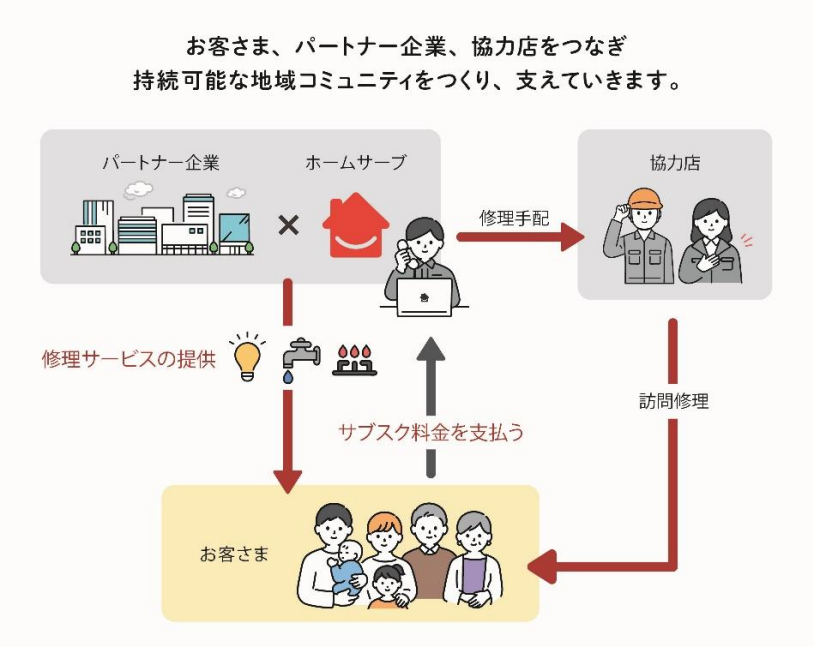
ホームサーブ 代表取締役社長 得永 泰裕からのコメント

このたびは、グッドデザイン賞という栄誉ある賞をいただき、大変光栄に思います。
今回の受賞は、住宅設備の修理という、困りごとが発生するまで後回しになりがちな領域に対し、サブスクリプションという新たな選択肢を提示するとともに、全国の工事店や電力会社、自治体の皆さまと連携しながら、安心して相談・修理を依頼できる仕組みづくりに取り組んできたことをご評価いただいたものと受け止めています。

私たちは「暮らしの『困った』に、あたらしい答えを。」を Mission に掲げ、お客さまへ安心をお届けしてまいりました。
住宅の老朽化や情報格差に加え、地域の工事店や修理事業者の担い手不足など、住まいを取り巻く課題は今後さらに大きくなると考えています。

これからも地域のパートナー企業や協力店の皆さまとともに、住まいの「困った」を安心に変える仕組みを通じて、暮らしや社会をよりよくし、より多くのお客さまへ「備える安心」をお届けしてまいります。

＜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



「サブスク型お家の修理サービス」のサービス提供モデル

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 43.3 万件※1 を突破しました。

【サービス実績】
・契約件数　：約 43.3 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
・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

【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。

＜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

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。
定額制の住宅設備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 43.3 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。

「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/

＜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

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

出典・注記

※1　2026 年 10 月 15 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