

平成 27 年 2 月 27 日

ジャパネットたかたがヤマトマルチメンテナンスソリューションズの家電製品向け
延長保証サービスを採用し「ジャパネット長期保証」を提供開始

ジャパネットホールディングス傘下の株式会社ジャパネットたかた（本社：長崎県佐世保市 代表取締役社長 高田 旭人、以下「ジャパネットたかた」）はヤマトホールディングス傘下のヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社（本社：東京都江東区 代表取締役社長 佐々木 勉、以下「YMM」）の家電製品向け延長保証サービスを採用し、「ジャパネット長期保証」を3月より本格的に提供開始します。

記

1. 背景

ジャパネットたかたは「『モノ』の向こうにある生活や変化を伝えたい」という理念のもと事業を行っています。総合力の強化を目指してホールディングス制を発足させ、商品ご購入後のお客様満足を追求するため新たに株式会社ジャパネットサービスパートナーズを設立し、アフターサービスの強化を進めています。

また、YMMは2008年より家電製品の回収・修理・保守など、主に家電メーカーのアフターサービスをサポートする業務を展開しています。そして2011年より家電通販事業者向けの「クロネコ延長保証サービス」を開始し、延長保証の運用から故障品の修理手配、回収、返却までを一括して引き受け、150社を超える通販事業者の延長保証をサポートしています。

この度、ジャパネットたかたはアフターサービスを強化するため、YMMの分かり易い保証体系の延長保証とヤマトグループの全国配送ネットワークを活かし故障品の回収、修理品の返却をワンストップで提供するサービスを採用し、「ジャパネット長期保証」を販売することになりました。

2. 「ジャパネット長期保証」サービスの内容

ジャパネットたかたより家電製品をご購入いただくお客様が「ジャパネット長期保証」に加入することで、メーカー保証期間を延長し購入日から5年間で発生する自然故障に関して無償修理サービスを受けることができます。

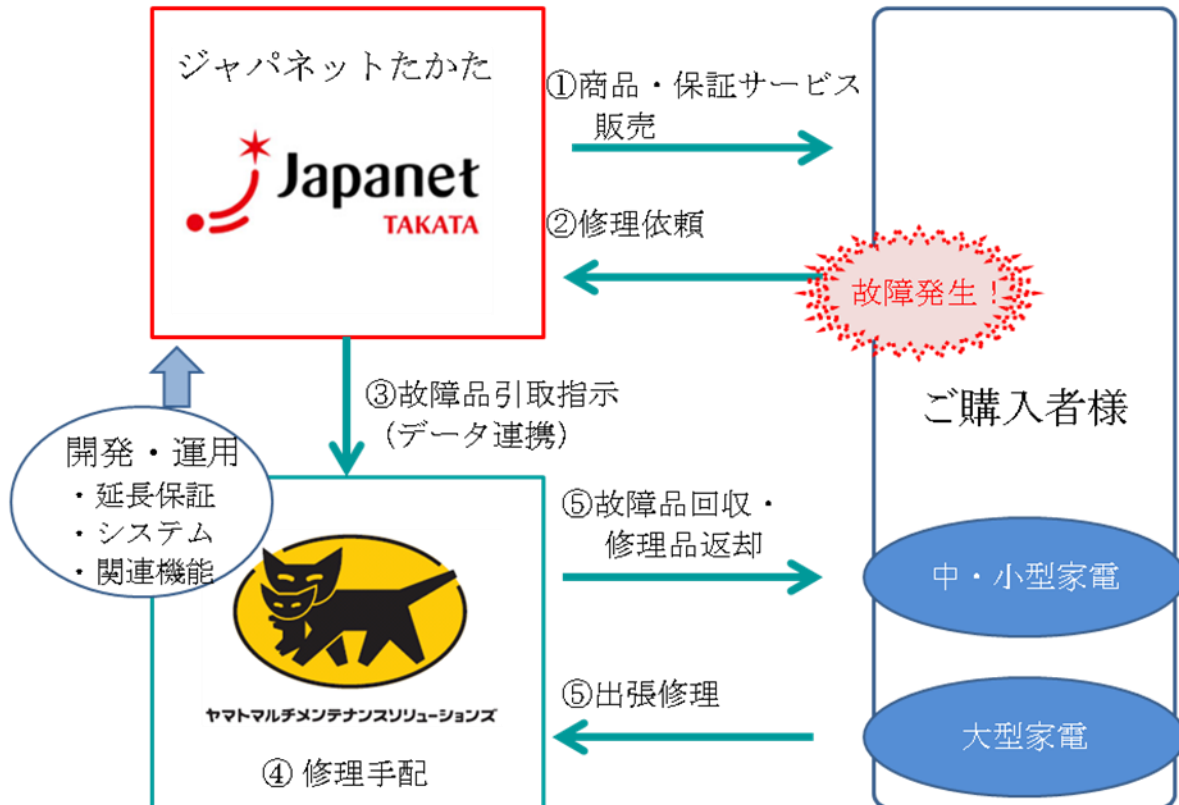
(1) サービス内容

- ① 保証期間：商品購入時から5年（メーカー保証期間含む）
- ② 対象製品：一般家電製品（一部メーカーを除く）
- ③ 保証料：商品購入価格（税抜）の5%
（商品購入価格が2万円以下の場合、保証料は一律1,000円）
- ④ 申込方法：ジャパネットたかたで商品購入時にお手続き
- ⑤ 保証適用：各製品メーカーの取扱説明書に記載された使用方法の範囲内で使用された故障に限ります。天災（火災・落雷・地震）や盗難・落下・水没・ウイルス感染などにより故障や破損が発生した場合は、保証対象外となります。
- ⑥ 保証回数：無制限（修理代金が製品価格を超える場合は、代替品の支給にて完了）

(2) ご購入者様のメリット

- ① 従来のメーカー保証、ジャパネットたかた保証に加え、購入家電の延長保証サービスに加入できるようになります。
- ② 故障発生時にはジャパネットたかたのカスタマーサービスセンターにご連絡いただければ、データ連携しているYMMが修理手配を行います。商品に応じ、ヤマト運輸のセールスドライバーが記入済みの配送伝票と回収箱を持参し回収するか、家電修理業者が出張修理に伺います。

(3) サービスフロー図



3. 今後の展開

ジャパネットサービスパートナーズが一部商品へ対応している故障品の修理業務について、対応可能な商品数を増やすとともにYMMが物流支援を行うことで、現在、各製品メーカーによる修理期間を含めて1~2週間程度かかっている回収から返却までのリードタイムを最短2日間へ短縮していきます。

4. 企業概要

株式会社ジャパネットたかた

- (1) 本社所在地 長崎県佐世保市日宇町 2781
- (2) 設立年月日 1986年1月16日
- (3) 資本金 1億円
- (4) 代表者 代表取締役社長 高田 旭人
- (5) 従業員 2018名 (2015年1月1日現在 グループ全体)
- (6) 事業内容 商品のバイイング、ショッピング媒体製作

※ジャパネットたかた、ジャパネットサービスパートナーズ含むグループ6社体制で商品の仕入れ、販売からアフターサービスまでを自前主義で行う

- (7) ホームページ <http://www.japanet.co.jp/corporate/>

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

(1) 本社所在地 東京都江東区有明 4-2-3

※2015年3月9日付で本社が以下へ移転します。

東京都中央区日本橋人形町 3-8-1 TT-2ビルディング 6F

(2) 設立年月日 2008年4月17日

(3) 資本金 1億円

(4) 代表者 代表取締役社長 佐々木 勉

(5) 従業員 407名 (2014年10月15日現在)

(6) 事業内容 ①家電など商品の修理に関するプランニング、開発、提案、運用管理業務
②リコールなど製品回収に関するプランニング、開発、提案、運用管理業務
③リスクコンサルティング業務
④物流システムの構築、運用管理業務
⑤コールセンター業務 など

(7) ホームページ <http://www.y-logi.com/ymm/>

以上

【お問い合わせ先】

報道機関の方：(株)ジャパネットホールディングス HD 広報・秘書室 米田・橋田 (03-6435-4072)

ヤマトホールディングス(株)広報戦略担当 山口・山本 (03-3248-5822)

一般のお客様：(株)ジャパネットたかた カスタマーサービスセンター (0120-551-661)

※携帯電話、スマートフォン、PHSからは092-235-7888 (通話料はお客様負担)

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株) 延長保証グループ

越智・森田 (03-3527-8234)