

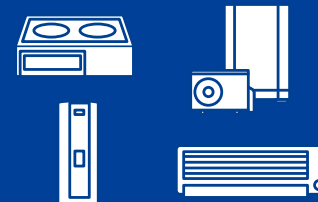


# 「ジャパンワランティサポートのサービス」 のご案内

お客様との関係を  
進化（深化）させる  
充実のサポート体制

## 住宅設備長期保証

故障・トラブルが発生した際に無償  
修理サービスを提供致します。



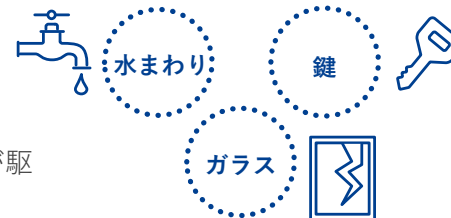
設備機器  
10年保証

修理  
無料

付帯サービス

## 緊急駆け付けサービス

新しい住まいでの、鍵・ガラス・  
水まわりのトラブルに専門スタッフが駆け付けます。



24時間365日

即時  
対応

## 建物保証（スマイノミライ）

瑕疵担保責任期間含め  
初期20年間一気に保証します。



最長60年

長期  
保証

## コールセンター

故障対応、ご質問、ご要望、営業担当者  
への連絡等、御社に合わせたコールセ  
ンターを構築します。



自社コール  
センター完備

24時間  
365日

顧客との良好な関係を構築するためのアフターサポートは提供側の負担も大きく、対応が不十分になることも少なくありません。私どもはそのような課題を解決し、貴社とお客様との良好な関係構築を支援します。



- ✓ 営業スタッフには夜間、休日と時間を問わずお客様から電話が入る



- ✓ アフター部門のリソースが足りず、急な依頼に対応できない



- ✓ 商談において競合他社と差別化させる何か欲しい

アフターサポート体制の様々な課題を  
JWSのサービスで解決へ導きます

## 業界大手を中心に、2,000社以上のクライアントからの信頼の実績

### メーカー系

#### メーカー延長保証として運用

- ダイキン工業株式会社 **ダイキン延長保証**
- マックス株式会社 **マックス延長保証**
- 株式会社サイエンス **ミラバス延長保証**

#### 各メーカー注力商品に対して販売促進の一環で利用

- 株式会社デンソーソリューション
- 株式会社ナスラック
- 株式会社マーベックス
- トクラス株式会社
- 株式会社パーパスエコテック
- ロイヤル電機株式会社 etc..

### ハウスメーカー・ビルダー等

#### アフターサービスの強化・販売促進の一環で数多くの企業で利用

- 三井ホーム株式会社
- 株式会社アイ工務店
- 株式会社ファイブイズホーム
- 株式会社コスモス
- タクトホーム株式会社
- 株式会社ヒノキヤグループ
- 株式会社ヒノキヤレスコ
- 住友不動産株式会社
- 阪急阪神不動産株式会社
- 大英産業株式会社
- セキスイハイム東海株式会社
- 株式会社土屋ホーム
- 株式会社松家住宅
- 株式会社シアーズホーム
- 青木あすなろ建設株式会社
- 株式会社エムジーホーム
- 関西住宅販売株式会社
- ダイア建設名古屋株式会社
- 株式会社ビーバーハウス
- 株式会社パパまるハウス
- 株式会社日本中央住販
- 一建設株式会社
- 株式会社ヤマダホームズ レオハウス事業部
- イワクラゴールデンホーム株式会社
- 株式会社AVANTIA
- 株式会社ワークホームズ
- 株式会社アールプランナー
- 株式会社大倉

### ホームセンター・GMS

- 株式会社カインズ
- 株式会社コメリ
- DCMカーマ株式会社
- DCMダイキ株式会社
- コーナン商事株式会社
- 株式会社ナフコ
- 株式会社LIXILピバ
- 株式会社エンチャー
- 株式会社Olympic
- 株式会社ジョイフル本田
- 株式会社セキチュー
- ユニー株式会社
- ユニディカンパニー

### リフォーム

- 株式会社東急Re・デザイン
- ミサワリフォーム株式会社
- ミサワリフォーム関西中部会社
- 東京ガスリノベーション株式会社
- 株式会社アートリフォーム
- 株式会社オンテックス
- 株式会社木下工務店リフォーム
- 株式会社CONY JAPAN
- 株式会社サンリフォーム
- スウェーデンハウスリフォーム株式会社
- セントケア・ホールディング株式会社
- ニッカホーム株式会社
- 株式会社フレッシュハウス

### 量販店・ネット販売会社

- 株式会社ヤマダデンキ
- 株式会社クローバー  
【CLOVER CO.,LTD. ONLINE SHOP for Business】
- 株式会社交換できるくん  
【交換できるくん】
- 株式会社アズクリエティブ  
【正直屋】
- 永野設備工業株式会社  
【住設.com】
- 株式会社丸江  
【ガス器具ネット】
- 株式会社ライフワン  
【ジュプロ/住の森/ジャストリフォーム/取替ドットコム】

### 商社

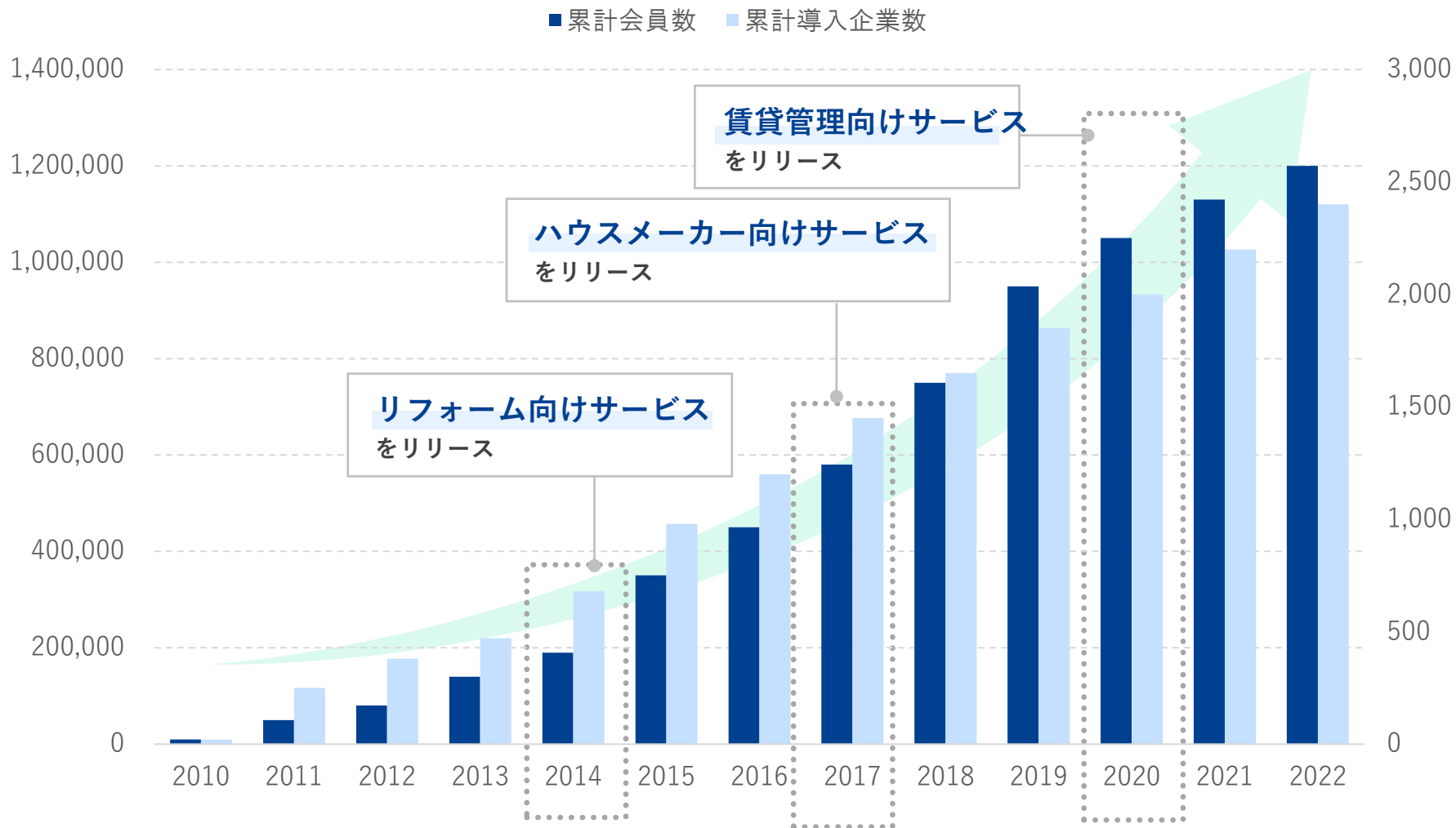
- 住友商事株式会社
- かんでんEハウス株式会社  
(関西電力グループ)
- 株式会社トーエネック(中部電力グループ)
- 四電エナジーサービス株式会社  
(四国電力グループ)
- 株式会社Eライフ・パートナーズ  
(東北電力グループ)
- 長府工産株式会社
- パナソニックリビング全6社
- 株式会社山善

### その他

- 株式会社ミニテック
- 大阪ガスファイナンス株式会社  
(大阪ガスグループ)
- 東海ガス株式会社
- 株式会社ホームプロ

# ■ ■ 導入企業数及び会員数

新規導入企業数及び会員数は年々着実に増加しており、より多くの信頼を得ています。



ご登録いただいた新品の製品に故障・トラブルが発生した際、当社がお客様に代わって修理受付から修理費用のお支払いまで対応します。ご購入製品に付帯されているメーカー保証規程内の故障・トラブルであれば、期間中何度でも無料でサービスをご利用いただけます。

## 5つのメリット

<p><b>最大 10 年間</b> サポート</p>	<p><b>修理代</b> (部品代・出張費を含む) <b>無料</b></p>	<p><b>修理回数無制限・</b> <b>修理上限金額</b> <b>遡減なし</b></p>	<p><b>24時間</b> <b>365日受付</b></p>	<p><b>故障以外の</b> <b>問い合わせにも</b> <b>対応</b></p>
---------------------------------	--	--	--------------------------------------	--

### 主なサポート対象機器

#### 給湯関連設備

- ・エコキュート
- ・電気温水器
- ・ガス給湯器
- ・石油給湯器



#### 浴室関連設備

- ・浴室乾燥機
- ・システムバス



#### 空調関連設備

- ・エアコン
- ・換気扇
- ・全館空調システム



#### キッチン関連設備

- ・IHクッキングヒーター
- ・ガスコンロ
- ・浄水器
- ・食洗器
- ・ビルトインオープンレンジ
- ・レンジフード
- ・システムキッチン (付帯設備一式)



#### 水回り関連設備

- ・多機能トイレ
- ・洗面化粧台



#### その他設備

- ・ドアホン



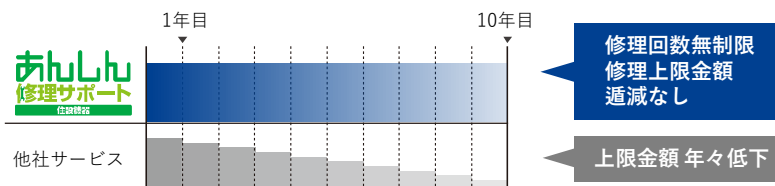
### サポート期間【5年・8年・10年】

サポート期間は、メーカー保証開始日(購入日もしくは設置日・引き渡し日)よりメーカー保証を含む最長10年間となります。(メーカー保証期間が2年以上の場合であっても終了日は変わりません。)



### 無償修理サポート概要

あんしん修理サポートにおける修理回数は期間中無制限です。また、他社のように修理上限金額が年々低下することはありません。



中古住宅設備（リユース製品）に対してもアフターサポートを提供可能です。  
多様化するお客様との関係構築を支援します。

## 4 中古住宅設備機器 修理保証サービス つのおんしん

加入時に  
通常必要な機器の  
**事前審査なし**

製品の故障や  
不具合の修理依頼が  
**何度でも利用可能**

修理不可能な場合は  
同等の  
**代替品を提供**  
(10万円まで)

コールセンターの  
受付対応が  
**24時間365日**

### 対象機器



システムキッチン

- ガスコンロまたはIHクッキングヒーター
- レンジフード
- 混合水栓



システムバス

- 浴室換気暖房乾燥機
- 混合水栓



一体型シャワートイレ

- 温水洗浄便座 / 暖房便座



ガス給湯器/エコキュート



エアコン

### 無償修理対象とならない主な原因・事例

- 部品交換を伴わない簡単な調節や手直しの場合
- 改造等に起因する故障・トラブルの場合
- 修理を直接メーカーサービスや修理会社に申し込んだ場合
- 消耗品(バッテリーや内蔵電池等)の交換の場合
- 施工不良や誤った使用方法が原因で発生した故障の場合
- 故障または不具合の発生が保証期間を過ぎていた場合



破損 火災 落下 落雷 水漏れ 異物混入 水没

### おんしん修理サポートとの違い

保証期間 保証上限金額 免責期間

**1**年～ **10**万円 **1**ヵ月

日常生活のトラブルにも私どもが24時間365日対応します。  
製品の保証に留まらず、日常生活の困りごとをサポートすることによりお客様との更なる信頼関係を醸成します。  
また、全国にインフラが整っているののでどこでもすぐに駆け付けます。

## 水まわりの トラブルサポート

- 蛇口の水漏れ
- 排水管、トイレの水詰まり
- トイレタンクの故障



トラブルの  
初期対応※を  
迅速に  
行います

## 鍵の トラブルサポート

- 鍵の紛失
- 鍵の故障



## ガラスの トラブルサポート

- 自然災害
- 不法侵入
- 不慮の事故



## 手厚いサポート体制

- ▶ 出動費
- ▶ 基本作業（60分）



無料

全国 **2,500** 拠点  
加盟店 **700** 社



※初期対応：トラブルを一次的に解消するための対応。修繕、修復は別途対応、別途費用となります。



日常生活のトラブルにも私どもが24時間365日対応します。

製品の保証に留まらず、日常生活の困りごとをサポートすることによりお客様との更なる信頼関係を醸成します。



### カギのトラブルサポート

- ・カギを紛失して自宅に入れない！
- ・外出先にカギを忘れてきてしまった！



### 水まわりのトラブルサポート

- ・蛇口からの水漏れ！
- ・トイレのタンクが故障して水が出ない！
- ・トイレの水が詰まって流れない！
- ・洗濯機のホースを接続してほしい！



### ガラスのトラブルサポート

- ・泥棒の侵入でガラスを割られた！
- ・自然災害でガラスが割れた！
- ・ガラスにヒビが入っているので応急処置
- ・をしてほしい！

### トラブル対処例

項目	トラブル対処例	非会員	会員
 カギ	シリンダーの中でカギが折れてしまった！ ▼ 折れたカギの除去	約15,000円～	0円
 水まわり	トイレを詰まらせてしまった！ ▼ ローポンプを使用した詰まり解消作業	約11,000円～	0円
 ガラス	家具の移動中にガラスを割ってしまった！ ▼ ガラスの片付けとガラス交換 <small>※作業時間60分の場合 (900×900×3mm)</small>	約22,500円～	4,000円 (部品代)

駆け付けサービス  
**2つのポイント**

現場への出張費

60分基本作業費

無料

無料

### 免責事項

カギ

- ・氏名・住所が会員登録と一致する顔写真付きの公的身分証の提示が必要です。
- ・マンションのオートロックは作業対象外となります。
- ・特殊キー（電子キー、ディンプルキー）の複製は不可（開錠は可能）

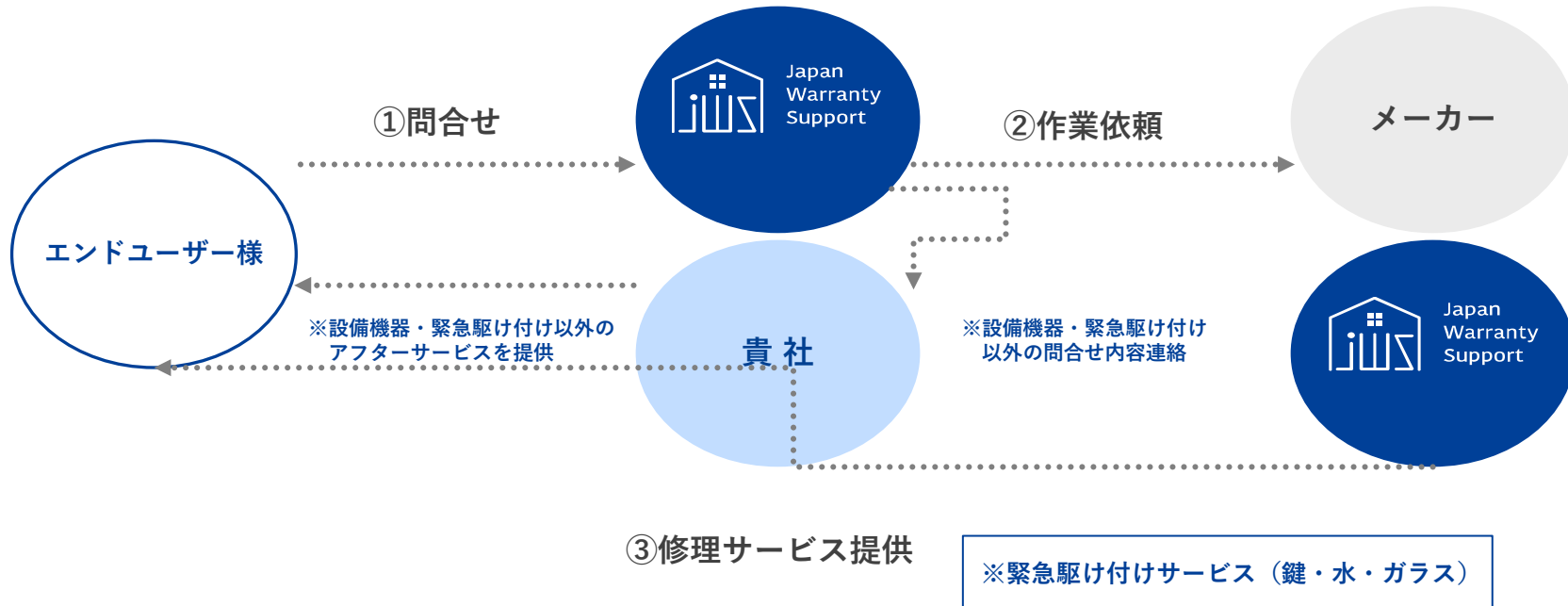
- ・合カギの作製はいたしません。
- ・マンション共有部（オートロック）不可、専有部のみ
- ・玄関以外の開錠は不可（部屋内の鍵開けは不可）

水まわり

- ・配管破裂に伴う水漏れは不可
- ・凍結は有償対応（解氷作業なので、凍結防止作業ではない）、季節柄、エリアによって即時対応出来ない場合もあります。

共通

- ・オフィス不可（一般住宅以外）



## サービスメリット

- 保証にご加入して頂いたユーザー様、貴社修理代（出張代+技術代+部品代）の負担は一切ありません。
- 24時間365日受付のコールセンターが故障受付から修理完了まで全て対応致します。
- 鍵・水・ガラスの緊急トラブルに関しては、JBRもしくはJBR加盟店が24時間365日体制で駆け付けてトラブルシューティングを致します。

私どもは24時間365日対応可能なコールセンターを保有しており、貴社独自のコールセンターを構築可能です。いつでも繋がる「あんしん」をお客様に届けるとともに、コールセンター業務のアウトソースにより貴社のコスト削減、業務負担の軽減を実現します。

## JWSコールセンターの強み

### OEMサービス

貴社専用の運用マニュアル、トークリ스크ript設計が可能。貴社の要望に沿ったコールセンターを構築し、お客様との信頼関係を損ねることなく、日々の問い合わせに対応します。

### あんしんのコールスタッフ

様々な業種に対応できる充実の研修・教育体制を整えています。また、豊富な経験・実績のある有識者が多数おり、利用方法や故障に関しても迅速に対応することが可能で、お客様の不満肥大化の防止に繋がります。

### 豊富な導入実績

これまでに培った様々な業種・業態での導入実績と多種多様な依頼への対応力で「あんしん」のコールセンターを運営します。

主な  
受託業種  
受託業務

#### 大手不動産管理会社

- ▶ カスタマーサポート
- ▶ ガラス
- ▶ 水まわり ▶ カギ

#### 大手ホームセンター

- ▶ 設置 ▶ 組立 ▶ 配線工事
- ▶ メンテナンス

#### 製造メーカー

- ▶ カスタマーサポート
- ▶ 設置工事
- ▶ 修理 ▶ メンテナンス



OEMでのご提供により、設備機器の延長保証を  
貴社が提供するサービスとして利用することができます！

## OEMサービスの特徴・メリット

### Point

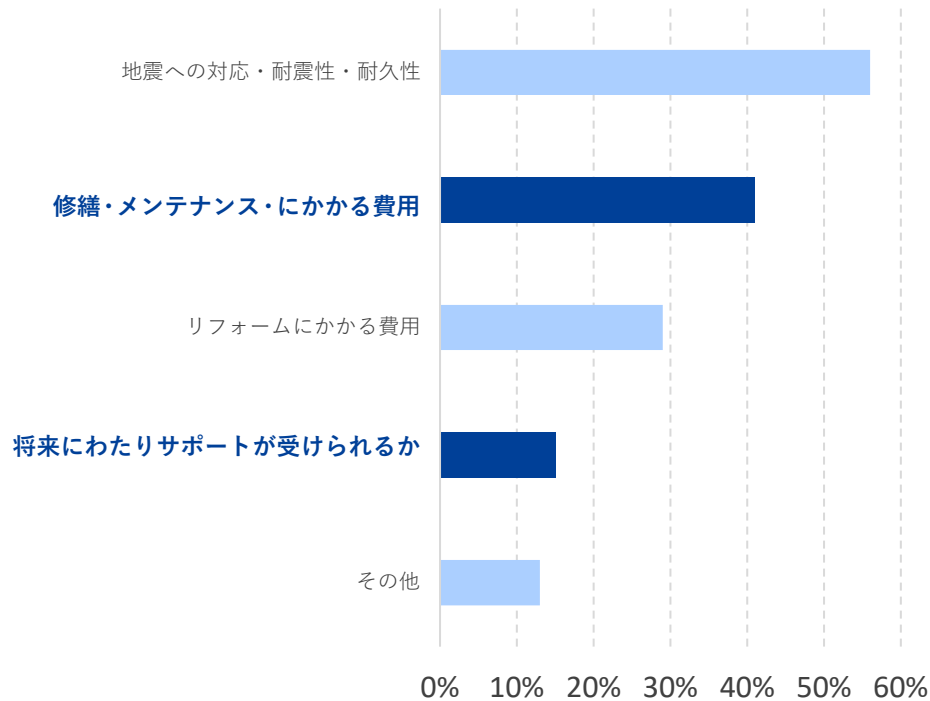
- ・ 自社コールセンターとして貴社専用回線（24時間365日有人対応）開設可能
- ・ お客様からの問い合わせに名乗りを変更して対応いたします。
- ・ 住宅設備機器以外の問い合わせも対応が可能によりお客様への安心感もプラス
- ・ 専門知識を持ったオペレーターによる高品質なサービス展開



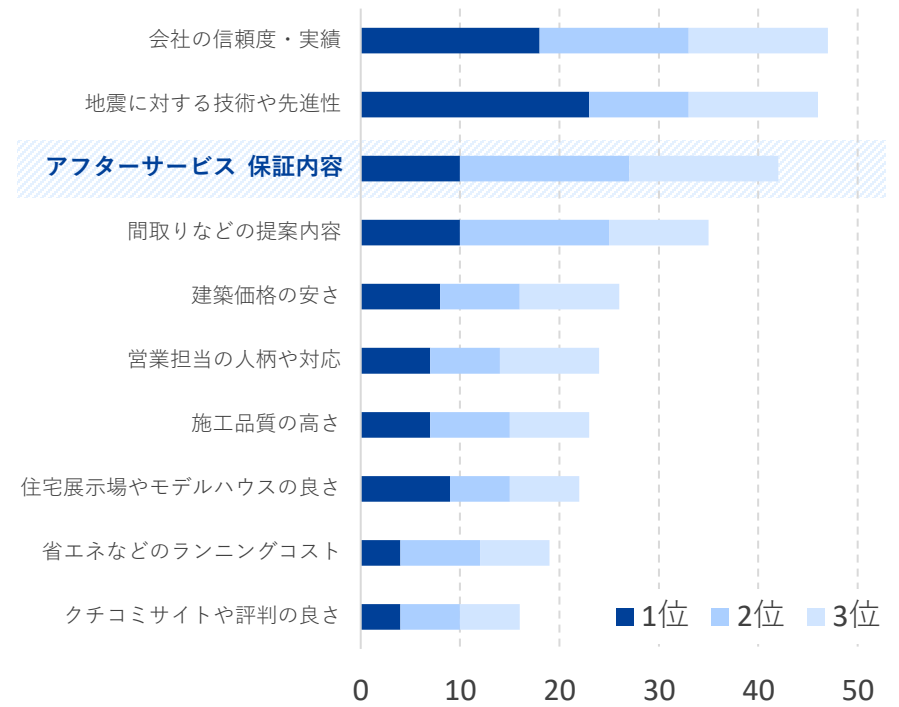
※サービス導入は有料プランとなります

住宅購入時、将来に対し不安なことは「耐震性」が最も多く、次いで「修繕・メンテナンス費用」が多くなっています。また、「将来に渡ってサポートが受けられるか」も上位に位置付けているため、住宅購入にあたり重視することの上位にも「アフターサービス・保証内容」が入っています。お客様の将来の不安を軽減するためにも保証内容の充実が欠かせません。

## / 将来不安なこと /

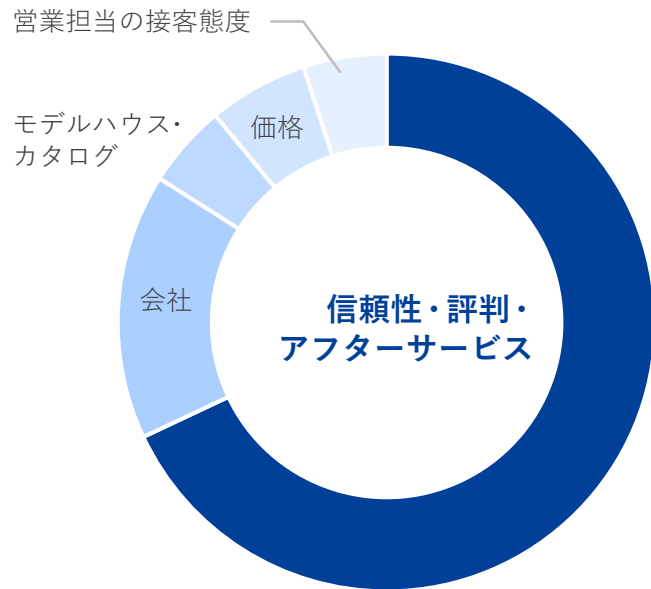


## / 物件購入にあたり重視すること /

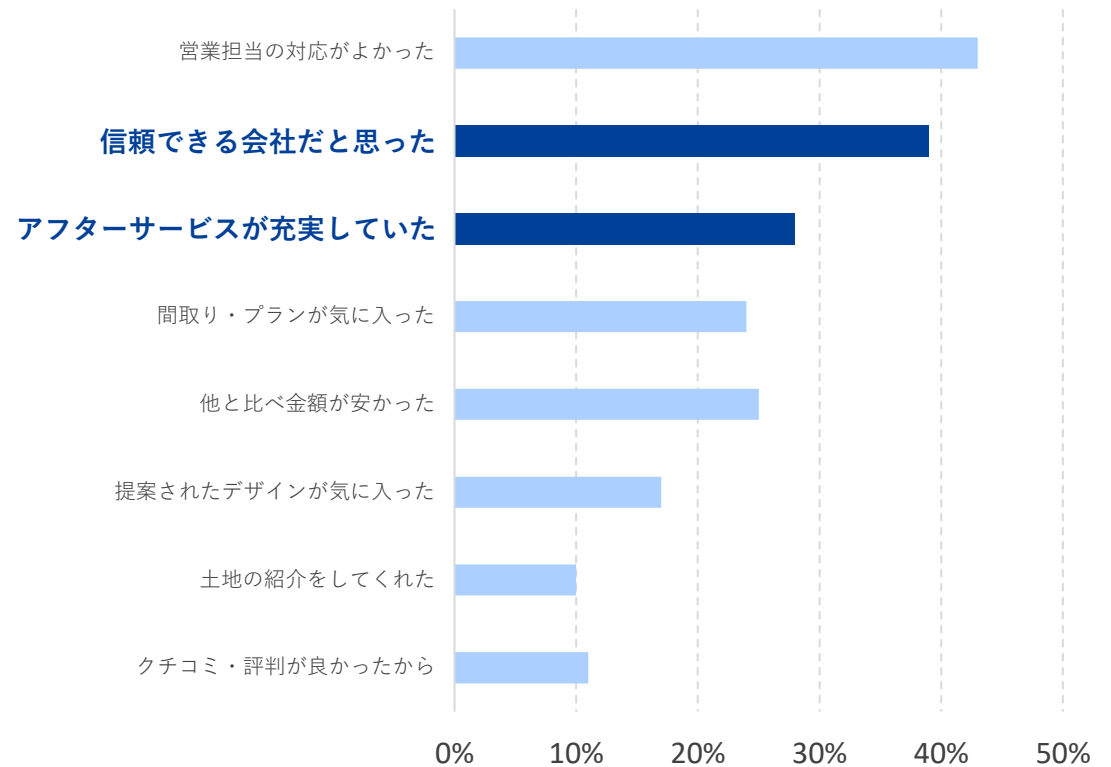


消費者の住宅メーカー選びにおいて、「信頼性」と「アフターサービスの充実」が上位に位置付けられています。現代において、アフターサービス、保証サービスは必要不可欠なものとなっており、その充実度がお客様に選ばれる重要な要素になっています。

## / 住宅会社を選ぶ際のポイント /



## / 住宅会社を選ぶ際の決め手 /



名称	ジャパンワランティサポート株式会社 (JWS) (ジャパンベストレスキューシステム株式会社の100%出資子会社)
代表取締役	庄司 武史
所在地	本社 〒100-0004 東京都千代田区大手町2-1-1 大手町野村ビル7F
	名古屋本部・カスタマーサポート (コールセンター) 〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦1-5-11名古屋伊藤忠ビル4F
	大阪営業所 〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島5-6-13新大阪御幸ビル7F
事業内容	各種製品の品質、性能の保証及び修理 コールセンターの運営及びコンサルタント業務

