

# 乗換え相談事業における ビジネス課題等①



 日本PCサービス株式会社

   
証券コード 6025



# 会社概要



|        |  |             |
|--------|--|-------------|
| 会社名    | 日本PCサービス株式会社【証券コード6025】  |             |
| 設立年月   | 2001年9月  |             |
| 本社住所   | 大阪府吹田市広芝町9-33  |             |
| 事業内容   | パソコン・スマートフォン等、IT機器の総合サポートサービス、コールセンター運営、法人保守 他   |             |
| 代表者    | 代表取締役社長 家喜 信行（いえき のぶゆき）  |             |
| 決算期    | 8月   |             |
| 資本金    | 3億6005万8150円   | ※2021年8月末時点 |
| 従業員数   | 日本PCサービス単体：443名（うち、臨時雇用者159名）<br>グループ全体：677名   | ※2021年8月末時点 |
| グループ拠点 | 日本PCサービス……直営店16店舗、加盟店315拠点【合計331拠点】<br>コールセンター：大阪本社・新宿・神戸・熊本（2021年10月OPEN）<br>法人向けセンター（キッティング他）：梅田・新砂<br>スマホスピタル……直営店28店舗、FC店51店舗【合計79拠点】<br>スマホステーション…直営店3店舗、FC店11店舗【合計14拠点】<br>※日本PCサービスにはリペアネットワーク拠点を含む。 ※2021年9月1日時点 |             |
| グループ会社 | リペアネットワーク株式会社、IoTマーケティング株式会社、株式会社スマホスピタル、株式会社Axis、<br>スマホステーション株式会社、株式会社ネクストライン、ミナソル株式会社（2022年8月期より連結）、<br>特定非営利活動法人 IT整備士協会（グループ連結なし）<br>※2022年1月末時点  |             |

# 最先端IoT・テクノロジーをすべての人へ



少子高齢化が進む中、社会のDX化・ロボットやIoTの活用が進む現代において「電気・ガス・水道」に続く**第4のインフラとなった情報通信ネットワーク**。一般家庭・企業の情報通信ネットワークを支え、社会に必要とされるサービスを提供します。

## 家まるごとサポート

設定設置

トラブル解決

定額保証・保険付きサービス

回線サービス

通信費見直し

他

ネット速度改善

IoT\*機器の修理・保証

見守りセンサー  
お家のスマート化

IoT\*機器の導入・設定

スマホ一つでIoT家電操作

## オフィスまるごとサポート

キックイン

設置設定

定期保守  
常駐派遣

クラウド化支援

セキュリティ対策

データ消去  
リサイクル

他

ネットワーク環境構築

IT機器・OA機器  
導入・設置設定

定期保守  
緊急対応

社内のクラウド化  
テレワーク・  
外出先からの情報共有

セキュリティ対策



\*IoT (Internet of Things) =モノのインターネット化

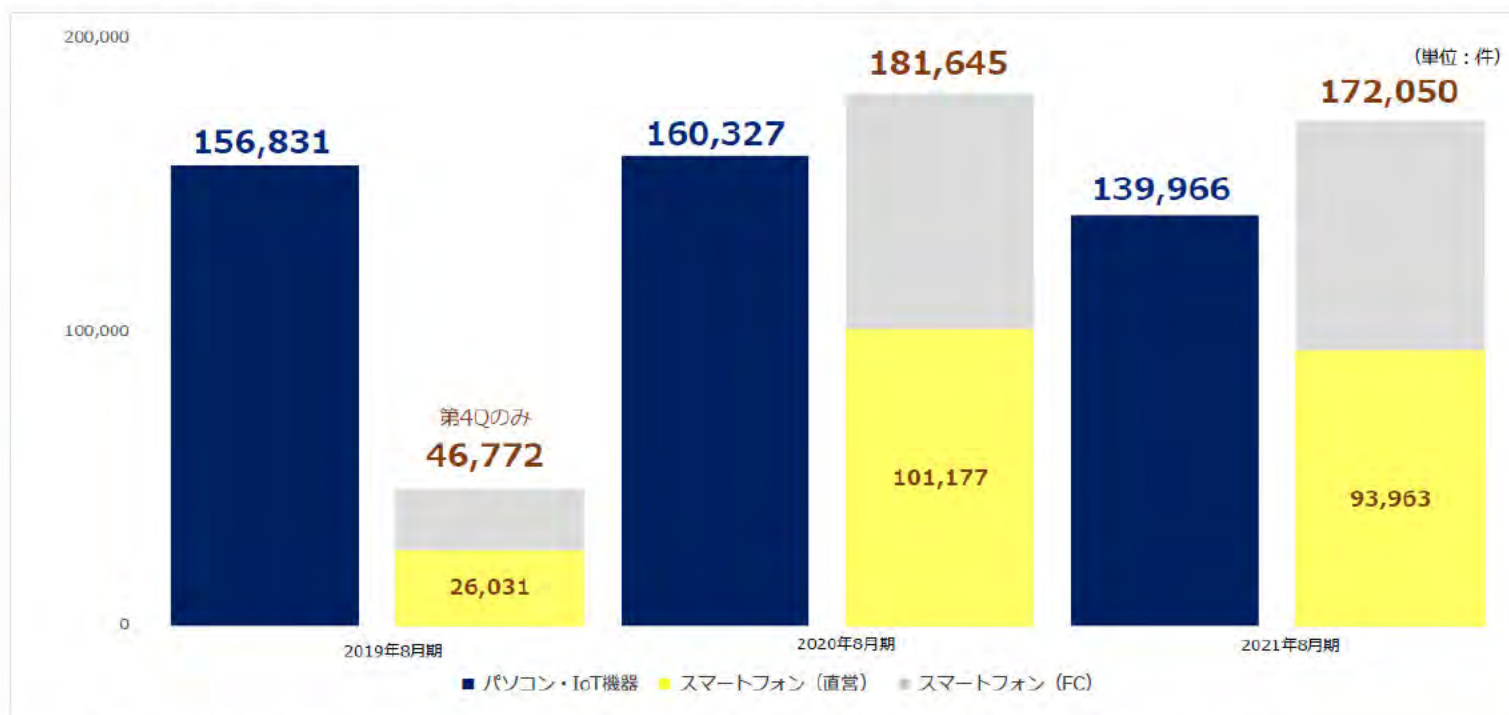
# 公平な視点でご提案



日本PCサービス株式会社は、創業2001年9月、“パソコン訪問コンシェルジュ”を提供し、現在は日本全国のパソコン・ネットワークトラブルに加え、スマートフォン、IoT機器（インターネットに繋がるデジタル機器）を年中無休でサポート、トラブル解決する企業です。社会のデジタル化に対応し、メーカー・販売店・契約会社を問わず、有償で即日対応できるサービスを提供しています。今後は、パソコンやネットワーク、スマホ、IoT機器を家まるごとサポートする「**かかりつけ医**」のような存在を目指しております。

■ 対応実績件数  
・ パソコン修理  
・ IoT機器  
**年間約14万件**

・ スマートフォン  
・ タブレット  
・ ゲーム機修理  
**年間17万件**



※パソコン・IoT機器は日本PCサービスの駆けつけサポート・代行設定サポートの実績です。 ※スマートフォンはスマホスピタルとスマホステーションの合計実績です。  
※2019年8月期のスマートフォンには、スマホスピタルの第4Q実績のみ含まれます。 ※2018年9月～2021年8月 当社調べ



## ■ご利用状況

| 拠点 | スマホスピタル堺東<br>(来店) |     |      | ドクターホームネット埼玉大宮店<br>(出張) |     |       |
|----|-------------------|-----|------|-------------------------|-----|-------|
|    | 来店数               | 診断数 | 利用率  | 来店/出張数                  | 診断数 | 利用率   |
| 合計 | 940               | 85  | 9.0% | 307                     | 46  | 14.9% |

|    |                                |
|----|--------------------------------|
| 来店 | 診断は受けてくれる                      |
|    | 興味があるわけではなく無料だから利用いただける印象      |
|    | ポスターへの関心は見受けられるが集客は30~40人に1人程度 |
| 出張 | 自社以外の集客からの診断は期間全体を通して1~2件程     |
|    | シナジーは高いが作業時間と単価が課題             |



## ■結果

結果として現状の料金に納得する方が多い。

全てをサポートしてくれるところが欲しいとのご希望が多く、大手3社の店舗サポートの信頼度が根強い。

低コストで同様のサービスがあれば検討される可能性はある。

## ■課題

ビジネスフィージビリティの課題は集客

## ■実施した現場の声

料金を見直したい（安くしたい）需要のため追加提案が難しい。

安くなった金額分を別サービスへ移行する提案。

SIM設定・中古端末の販売など追加サービスのご案内を用意する。

乗り換えのサポートまで実施が収益化が見込める可能性がある。



# 収益モデル① 乗り換えサポート

乗り換えはしたいものの  
スマホ乗り換えをしない理由の1位が手続きが面倒くさいため 22%

SIMロック解除って何？設定やメール等のデータ移行が面倒…。  
相談所だからこそ、**乗り換え時の面倒や不安を支援できる有償サポートをご用意**

## 申込操作サポート

### 【申込時】オンライン操作サポート

- ・オンライン申込手続きの操作サポート
- ・SIMロック解除方法のご案内

2,200円 (税込)

乗り換え相談時に店頭で操作サポートが可能です。  
スタッフがご案内し、操作はお客様ご自身で行っていただけます。

## 乗りかえ後サポート

### 【乗り換え後】らくらく設定バック

- ・SIM交換 ・APN設定
- ・旧キャリアメールからフリーメールへの移行
- ・各種登録済みサイトへのアドレス変更手続き

4,400円 (税込)

必ずキャリアから送付されるSIM・端末をご用意のうえご来店ください。  
SIMロック解除が必要な場合、事前に解除手続きを済ませてご来店ください。

## データ移行オプション

### メールやアプリの移行をサポート

- ・基本データ移行 (写真・動画・メール1アカウント)

3,300円 (税込)

- ・アプリ (1アプリ毎)

+ 2,200円 (税込)

## 同時修理割り

### 今の端末をそのまま使いたい！

壊れた機種も買替え不要！同時修理で割引

### 画面割れ修理・バッテリー交換



550円OFF (税込)

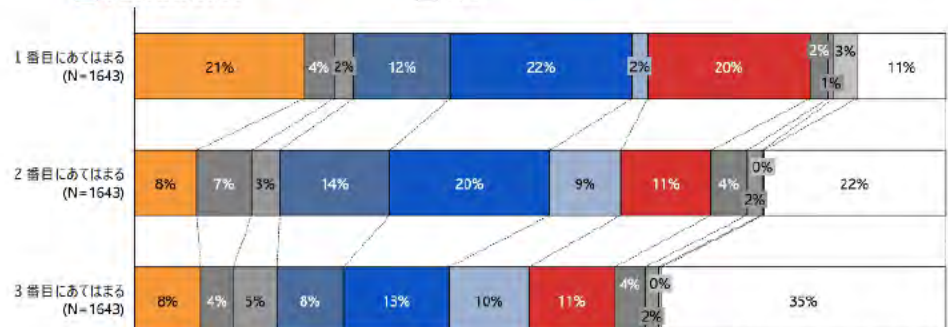
## 乗り換えをしない理由

3

- 乗り換えをしない理由として、「魅力的なサービスの不在」「手続きが面倒」が目立つ。
- その他、「家族プラン」も乗り換えをしない理由として選択されている。

Q: あなたが乗り換えを検討しない理由について、1～3番目の順にあてはまるものをお知らせください。(N=1643；ウェブアンケート)

- より魅力的なサービスがないため
- 乗り換えの際、料金プラン等が複雑で面倒であるため
- 持ち理由はない
- 乗り換えるためには、違約金を支払う必要があるため
- 家族で同じ事業者（通信キャリア）を使っているため
- 他の通信サービスとの一括契約による割引を利用しているため
- 端末割賦代金の支払いが残っているため
- 電気やガスとの一括契約による割引を利用しているため
- メールアドレスが変わるため
- その他
- 手続きが面倒くさいため



(出典)「ポストコロナ」時代におけるデジタル活用に関する総合的なICT政策の立案に資する調査研究

参考 [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000756549.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000756549.pdf)

# 収益モデル② サブスクサービス



## デジタル機器の使用状況としては、スマホが78.7 %、パソコンが 74.4%

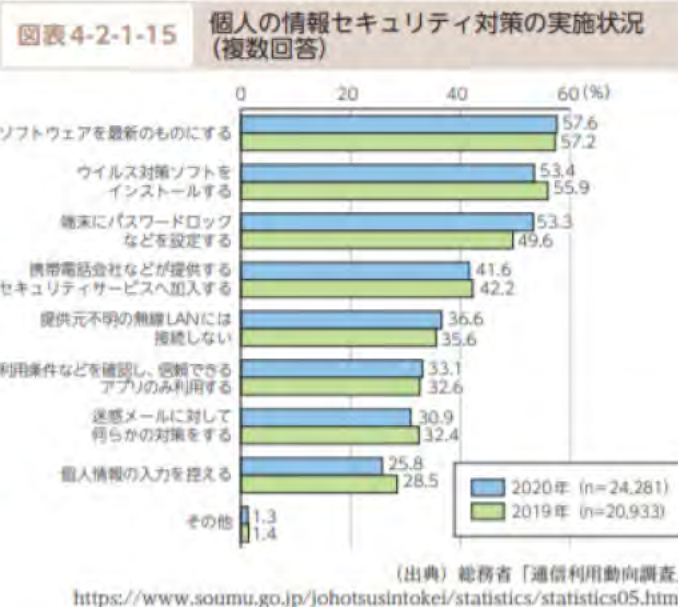
※調査手法：2021年11月 インターネット調査 調査主体：日本PCサービス株式会社 調査実施機関：株式会社インテージ  
調査対象：家庭でデジタル機器を利用する中でトラブコロナ禍以降おうちのデジタル環境についてルを抱えたことがある人  
調査項目：デジタル機器の使用状況 自宅で使用しているもの（職場や学校からの支給・貸与品も含む）78.7%.5% (n= /26,303名)

使用状況は高いがセキュリティは使用していない…。  
**セキュリティからデータバックアップソフトまで用途に合わせてご用意**



インターネット利用が増加するニューノーマル時代  
セキュリティ対策の強化を5人に1人が重視※！  
日本PCサービスが提案するセキュリティプランをご紹介

| セキュリティプラン       | 特徴                              |
|-----------------|---------------------------------|
| e-Defence SAFE  | ウイルス対策<br>ウイルス・マルウェア<br>ランサムウェア |
| e-Defence VPN   | 通信の暗号化<br>オンライン・<br>プライバシー保護    |
| e-Defence IDP   | パスワード<br>作成・管理<br>情報漏洩監視        |
| e-Backup AOSBOX | データの<br>バックアップ                  |



参考 令和3年版 情報通信白書





# 収益モデル③ 総合サポート

月額平均7,000円～8,000円前項でスマホをご利用されている方は  
乗り換え後の3,000円～5,000円のコストダウンが見込まれるが

全てをサポートしてくれるところが欲しい…。

**パソコン・スマートフォン・IoT機器を快適に使えるよう  
『e-おうち』がまとめてサポートをご用意**

**e-おうち**  
Smart Life Support Service

おうちのIoTかかりつけ医が  
ホームIoTのお悩みをまるごと解決

**IoTのお悩み  
まとめて  
解決!**

電話1本

ライフスタイルに合わせた3つのネット回線  
何度でも利用OK 電話・リモートサポート  
パソコン・スマホ ゲーム機のトラブルを保証

IoTや遠隔操作の最適化  
おうちのIoT相談室

おうちに安心・安全な  
おうちの  
リスク対策

電力の見える化  
外出先からのリモート操作  
おうちのスマート化

毎月らくらくお支払い  
支払い先を  
まとめて管理



パソコン・スマホ・IoT  
メール・ネットなど  
各種IoT機器対応

月額1000円～7000円  
希望のサービスを選択可能

- 1つの窓口でお困りごとを迅速に解決!
- 365日対応 電話・リモートサポート
- 訪問・持込 最短即日 迅速に解決!
- 定額サービスだから急な出費がなくて安心!



大阪本社  
〒564-0052 大阪府吹田市広芝町9-33  
TEL:06-6734-4985  
FAX:06-6734-4685

東京本部  
〒105-0014 東京都港区芝3-24-21  
TEL:03-3798-4910  
FAX:03-3451-4901

