



Japan PC Service
Group

Let's Enjoy Smart-life

2021年8月期 (第20期) 決算説明資料

日本P C サービス株式会社 (名証セントレックス : 6025)

目次

I グループ概要

II 業績

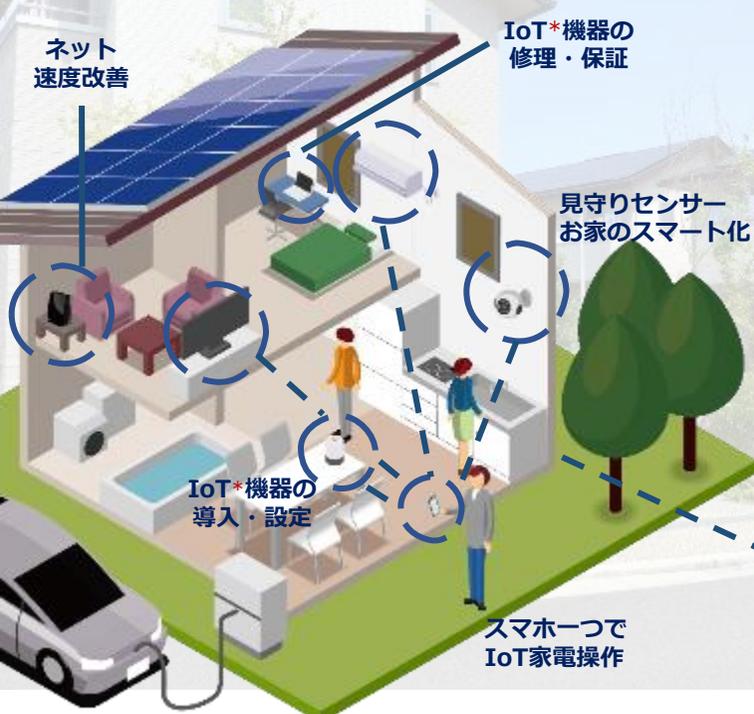
III 事業戦略

IV 参考資料

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

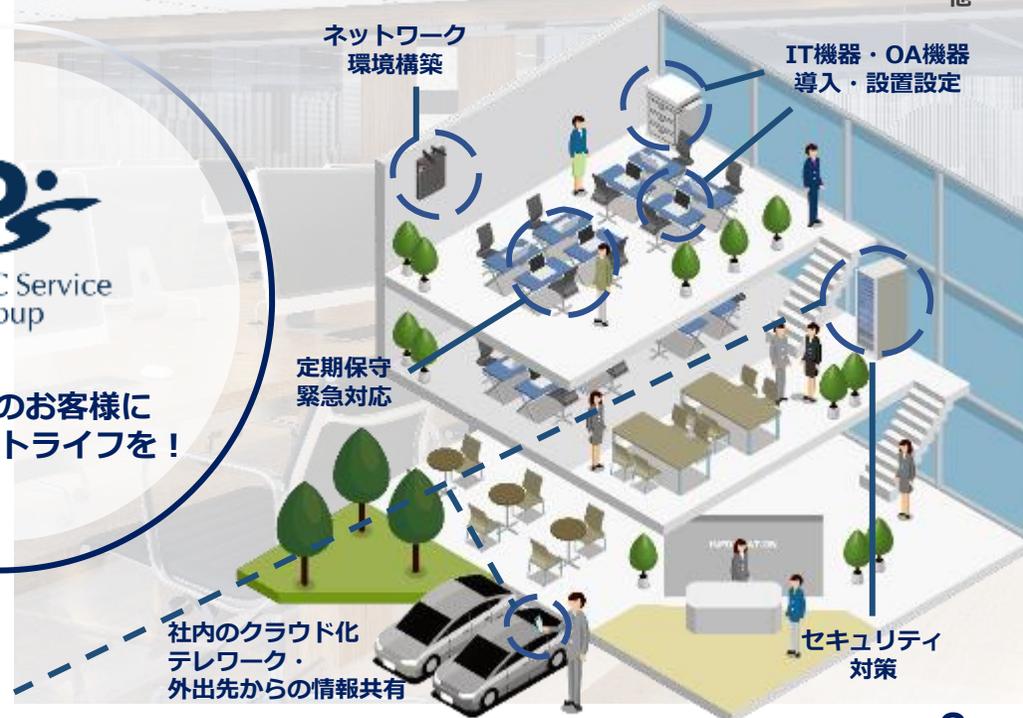
設定設置 トラブル解決 定額保証・保険付きサービス 回線サービス 通信費見直し 他



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

オフィスまるごとサポート

キッティング 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



総務省『令和3年版 情報通信白書』
在宅時間増加 インターネット利用率

前年比150%増

総務省『令和2年 通信利用動向調査』
スマートフォン保有世帯率2020年

86.8% 毎年増加傾向

2021年新OS配信に伴うサポート
Windows 11
アップグレード・入れ替え

総務省『令和2年版 情報通信白書』
2025年モバイル端末の5Gアクセス45%
5G・6Gで加速するIoT化

複雑化する通信固定費の最適化
総務省が推進
スマホ乗り換え相談所

経済産業省 eスポーツ発展に向けた検討資料
2018年～2022年まで成長率20%
eスポーツ市場規模91億円

高齢化社会への対応
医療・介護のIoT化
デジタル遺品への対応

2021年9月1日
デジタル庁創設
関連機関へのIT端末導入



Japan PC Service
Group

公的サービス・医療など生活のDX化
マイナンバーカード
と各種サービスの連動

2022年～2024年高等学校
プログラミング教育必修化
学生のPCサポート

文部科学省『端末利活用状況の実態調査』
GIGAスクール構想 約90%整備
学習端末の保守・サポート

総務省『令和2年通信利用動向調査』
企業のクラウドサービスの導入率
68.7% 増加傾向

企業のDX*化に伴う
全国の企業・団体の事業所向け
代行設定・保守対応

テレワーク・デジタル促進に伴う
企業・家庭の脆弱性による被害防止
セキュリティ対策強化

*DX=デジタルトランスフォーメーションの略。データとデジタル技術を活用し、社会のニーズを基に製品やサービス・ビジネスモデルを変革、また業務・組織を変革し、競争上の優位性を確立すること。

Japan PC Service Group

パソコン・IT関連 トータルサポート

Japan PC Service

オンライン・店舗
コールセンター
ITソリューション

日本PCサービス株式会社

- IT機器のオンラインサポート・販売
- 会員・保証・保険付きサービス販売
- 法人保守 ■ ITソリューション提供
- コールセンター運営（インバウンド）など

スマートフォン・タブレット・ゲーム機

スマホスピタル
SMAHOSPITAL

オンライン・店舗

株式会社スマホスピタル

- ハードウェア修理 ■ 水没復旧
- APN設定 ■ 中古買取・販売
- アクセサリー販売
- オリジナルグッズ制作・提案など

スマホならでも相談
smapho station

店舗

スマホステーション株式会社

- ハードウェア修理
- システム販売 ■ 中古販売・買取
- アクセサリー販売
- 法人向け修理サービスなど

家電・電気工事

Repair
NETWORK

オンライン・店舗

リペアネットワーク株式会社

- ハードウェア修理 ■ 販売販売
- 古物営業法に基づく古物商
- 一般電気設備工事及びメンテナンスなど

IoT関連サービス販売

IoT Marketing

eコマース

IoTマーケティング株式会社

- IoT関連商品・サービス販売
- オフィス什器の販売
- eコマース ■ データ消去
- 中古買取・販売など

通信事業

ネクストライン

回線サービス

株式会社ネクストライン

- 保証付き回線
- オプション販売など

アフターセールス事業

Japan PC Marketing

フィールドセールス

日本PCマーケティング株式会社

- OA機器の販売提案
- 通信機器の販売提案
- モバイル切り替え提案など

※2022年8月期より連結

minasol

インサイドセールス
コールセンター

ミナソル株式会社

- コールセンター運営（アウトバウンド）
- 通信サービス・IT機器の提案
- 法人向け商材提案・代理店営業など

修理部品調達

Axis

部品調達・販売

株式会社Axis

- モバイル端末の部品仕入れ
- モバイル端末の販売・配送
- スマホ修理店舗運営の支援など

NPO法人（資格認定）

※NPOのためグループ連結なし

Japa

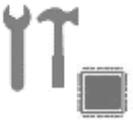
整備士資格認定

特定非営利活動法人
パソコン整備士協会

- 資格の認定試験実施・認定
- 会報及び出版物の発行
- 仮想化基礎検定試験の実施など

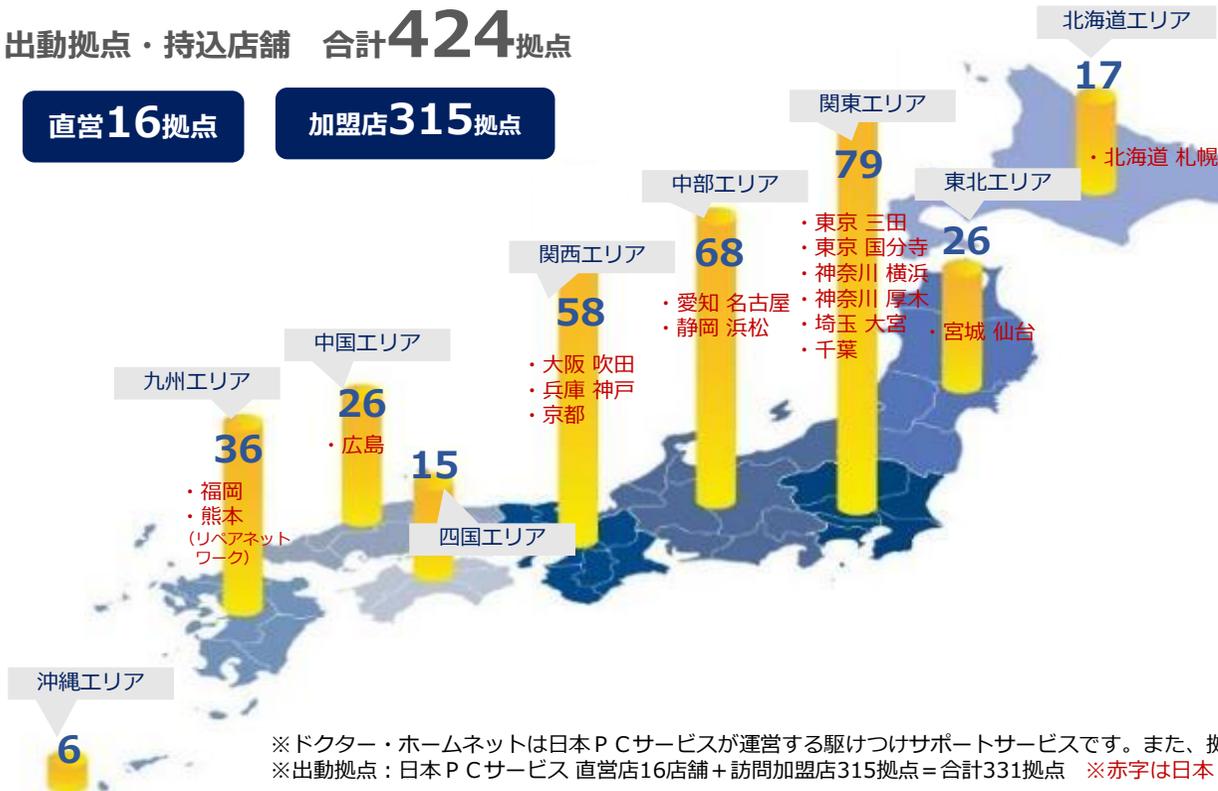
全国に331拠点を構え、全国対応・年中無休・最短即日で訪問可能なインフラを構築。

出動拠点 全国331拠点

<p>全国対応</p> 	<p>最短即日訪問</p> 	<p>年中無休</p> <p>365 days</p> 	<p>現地解決</p> 	<p>全メーカー対応</p> 
---	---	---	---	--

出動拠点・持込店舗 合計424拠点

直営16拠点 加盟店315拠点



<2020~2021年 新規直営拠点>

- 東北** 仙台愛宕橋店
 2020年11月 東北初出店
 
- 関東** 埼玉大宮店
 2020年11月 パソコン・スマホ コラボ店
 
- 中部** 浜松葵店
 2021年9月 地元密着型 モール内出店
 
- 九州** リペアネットワーク
 2021年3月 家電・パソコン・スマホ修理 コラボ店
 

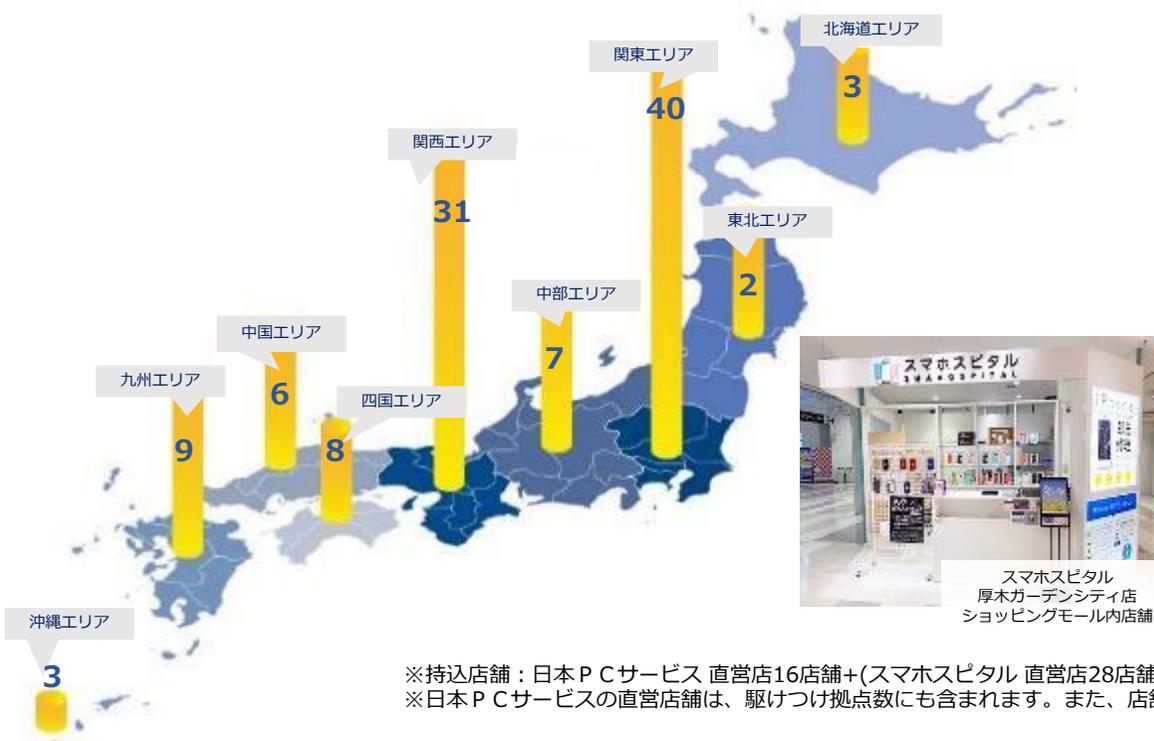
※ドクター・ホームネットは日本PCサービスが運営する駆けつけサポートサービスです。また、拠点数はリペアネットワーク（熊本1店舗・東京1拠点）を含みます。
 ※出動拠点：日本PCサービス 直営店16店舗 + 訪問加盟店315拠点 = 合計331拠点 ※赤字は日本PCサービス直営拠点です。 ※2021年9月1日時点

全国に地域密着型の持込店舗を109店舗展開。すぐに相談できる身近な相談先として今後も拡大。

持込店舗

全国 109 店舗

出動拠点・持込店舗 合計424拠点



全16店舗

直営
16店舗

出動
315拠点



全79店舗

直営
28店舗

FC
51店舗



全14店舗

直営
3店舗

FC
11店舗



※持込店舗：日本 P C サービス 直営店16店舗+(スマホホスピタル 直営店28店舗+FC51店舗) + (スマホステーション 直営店 3店舗+FC11店舗) = 合計109店舗
 ※日本 P C サービスの直営店舗は、駆けつけ拠点数にも含まれます。また、店舗数はリペアネットワーク(熊本1店舗)を含みます。 ※2021年9月1日時点

当社のサポートノウハウを活用したコールセンタを全国に5拠点・6施設に拡大。
総合受付・テクニカルサポート・アウトバウンドまで対応。

大阪



大阪本社内に総合受付センター、
受託業務およびテクニカルサポート
の2つのセンターを配備

大阪本社内に2つのセンターを完備
(総合受付センター、テクニカル
サポートおよび受託業務対応センター)



新宿



2020年11月開設
24時間対応センター

コールセンター 全国6施設

※大阪本社内に2施設を構えています。



ミナソル
(グループ会社)

台東

熊本



2021年10月開設
(リペアネットワーク内)

神戸



BCP対策として
多拠点化

<日本P Cサービスのコールセンター>

<p>多拠点化・ BCP対策</p>	<p>365日 年中無休</p> <p>365 days</p>	<p>24時間対応 夜間対応</p> <p>24</p>
<p>ISMS Pマーク取得</p> <p>※日本P Cサービスのみ</p>		

※2021年10月1日時点

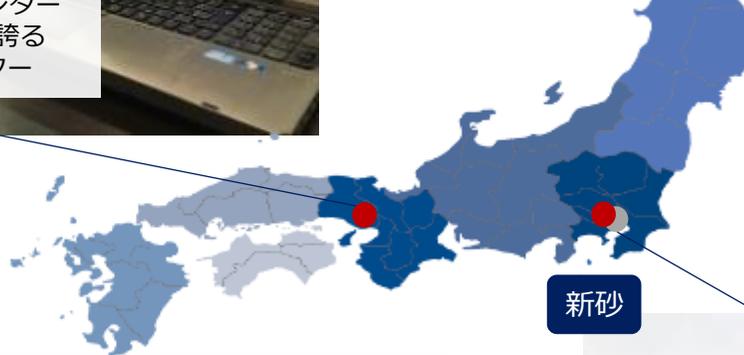
大型キittingセンターを関東・関西に新規開設。キitting、センドバック対応など、大量機器の導入・在庫保管にも対応。オンサイトサポートインフラと掛け合わせた総合的なサポートも可能。

梅田



2021年1月新設 梅田センター
当社最大級の敷地面積を誇る
大型キittingセンター

ビジネスソリューション拠点 キittingセンター 関東・関西2拠点



新砂



パソコン・タブレット・スマートフォンなど
企業や店舗・教育現場で使われる
IT機器のキittingなどに対応



2021年4月
関東に第2センター開設

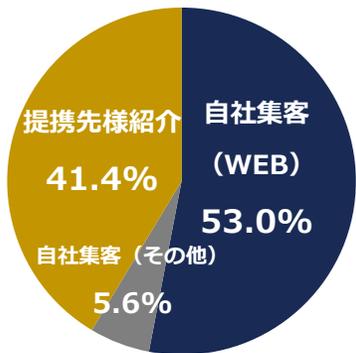
大量機器導入に対応

センドバック保守

オンサイト納品可能



パソコン・IoT機器



<受付件数比率>

n=178,767
 ※日本PCサービス
 駆けつけサポート実績。
 ※2020年9月～2021年8月
 当社調べ

提携先様からの紹介

店頭

スタンド設置



店頭のキャンペーン等



自社集客

Web

Webマーケティング
 やSEO対策



紙媒体

地域雑誌、タウンページ
 等への掲載



スマホ・タブレット・ゲーム機



<対応件数比率>

n=172,050
 ※スマホスピタル・
 スマホステーション実績。
 ※2020年9月～2021年8月
 当社調べ

同梱チラシ

購入した商品等
 にチラシを同梱



Web

提携先様のWeb
 ページから誘導



紹介

提携先様のコール
 センターから紹介



TVCM・Web動画

2016年春TVCM放映
 その他Web動画配信



ポスティング・DM

パンフレット・チラシの
 ポスティングやDMの送付



Web集客・店舗集客がメイン



店頭

ドクター・ホームネット看板や各店舗で季節ごとの装飾やキャンペーンを展開。さらにスマートフォン修理とのコラボ店や、地域密着型ロードサイド・ショッピングモール内新店舗の展開でエリアを拡大。



SNS

TwitterなどSNS上で
 ファン創り施策実施



コロナ禍によりWeb会議用カメラ・レコーダー、製造業向けAIシステムなど法人向けサポートが増加。ゲーミングPC、メッシュWi-Fi、VR、ロボットなど在宅時間増加で進むIoT化に対応。

<p>スマホ・ゲーム機</p>  <p>2021年8月期 173,079件</p> <p><small>※スマホ・ゲーム機は日本P Cサービスおよび、スマホスピタル・スマホステーションの実績を含む</small></p>	<p>ロボット・VR</p>  <p>新規ロボットメーカー・VRサポート提携開始</p> 	<p>家庭用IoT機器</p>  <p>2021年8月期 4,383件</p> <p>HEMS・スマートスピーカー・スマートロック・アプリ連動空気清浄機 など</p> 	<p>ビジネス向けIoT製品</p>  <p>コロナ禍で導入が進む オフィスIoT製品サポートや 店舗へPOSレジ導入支援 などサポート製品拡大</p>
--	--	---	---

※2020年9月～2021年8月 受付件数 当社調べ

年月	2021年8月期開始 IoT関連新規取り組み例
2020年10月	●大阪ガス[住ミカタ・サービス] パソコン・IoT機器のトラブルサポート開始
2020年11月	●GROOVE X『LOVOT』訪問サポート開始
2020年11月	●大手IoT製品のメーカー テクニカルコールセンターの開始
2021年3月	●関西電力 「かんでん暮らしモール」にIoT機器・パソコンサポート出店
2021年4月	●角川ドワンゴ学園サポートセンター 学習用VRゴーグルの電話・リモートサポート、保証窓口を開始
2021年9月	●ミクシィ 自律型会話ロボット [Romi] の訪問設定サポート開始
2021年秋	●YAMAHA うたロボ『Charlie』のメール・電話対応および代行設定サポート開始 (予定)



日本PCサービスの訪問サポートは
有料訪問サポートシェア調査で

シェアNo.1になりました。

(※2019年4月・楽天インサイト調査)

調査目的

- ・デジタル機器の利用実態、およびサポートサービスの利用実態の把握
- ・デジタル機器のサポートニーズの把握

調査期間 : 2019年4月 1万人調査

実査委託先 : 楽天インサイト

* 調査に関する問合せは日本PCサービスにお願いいたします。

調査手法 : Web定量アンケート

日本PCサービス単体サポート別割合
n=80,000 (2021年8月期) ※駆けつけサポートの実績

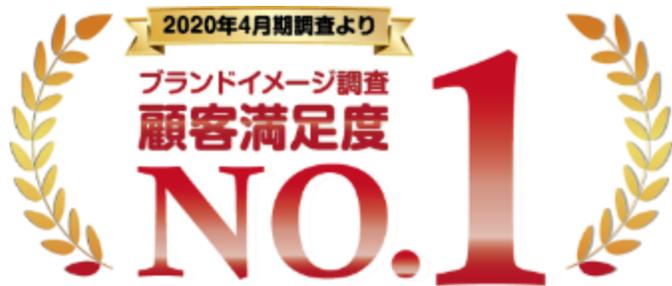


事業者名	構成比	
1 日本PCサービス	20.3%	
2 J:COM	7.8%	
3 NECパーソナルコンピュータ	* 3.5%	
4	SB C&S	3.2%
	富士通	3.2%
6	PCデポ	2.9%
	プラネットワークス	2.9%
	ヤマダ電機	2.9%
	ビックカメラ	* 2.9%
	エディオン	2.9%

* 「NECパソコン全国出張サービス」は当社が受託し実施しているサービスです。
http://121ware.com/psp/PA121/NECS_SUPPORT_SITE/ENTP/h/?tab=SUP_Z_ONSITE

* ビックカメラグループ「らくらくデジタルサポート」「らくらく出張パソコンサポート」は当社が受託し実施しているサービスです。
https://www.sofmap.com/product_detail.aspx?sku=12663061&gid=PC04111000

※当社および受託先を合算した場合、当社のシェアは**26.7%**です。



日本P Cサービスのサポートは
ブランドイメージ調査で

顧客満足度 No.1

になりました。 (※2020年4月・日本マーケティングリサーチ機構調査)

調査手法

- ・調査手法：インターネットでのアンケート調査
「PC修理 トラブル解決」・「IoT 設定・設置」関連の検索キーワードで
検索結果に表示された企業9社を競合として顧客満足度調査を実施

調査対象・調査期間・調査企画

- ・調査対象：日本P Cサービス株式会社
- ・調査企画：日本マーケティングリサーチ機構
- ・調査期間：2020年3月10日～2020年4月18日
- ・調査概要：2020年4月ブランドのイメージ調査

利用者アンケート

お客様の声をアンケートでいただき、ご意見をサービスに反映しています。当社のサポートスタッフはお客様のご自宅を傷つけたり汚さないよう、**訪問時に荷物を置く風呂敷・スリッパを持参しています。**この取り組みもお客様の声をきっかけに始まりました。

■ 取り組み前

のぼんぐ道具、作業する場所を養生するテープ
7.5リットルみたいなものを敷けば、
床や机に傷がつかず、ゴミも軽減できるのでは？

■ 取り組み後

バックを置く時にも敷物を敷
いていて驚きました。仕事もはやく
て信頼ができました。

鞆を置く時に持って来られた布を敷いてその上
に置くという心遣いはとても好い印象を受けました。
気持ちのいいサービスを実践されていると思いました。

▼持参した荷物は風呂敷
の上に置くよう教育

▼スリッパ
風呂敷を持参



パソコンメーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・Dynabook株式会社 ・レノボ・ジャパン合同会社 ・NECパーソナルコンピュータ株式会社 ・株式会社マウスコンピュータ など
周辺機器・その他 IT関連機器メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・NECプラットフォームズ株式会社 ・エレコム株式会社 ・株式会社アイ・オー・データ機器 ・サクサ株式会社 ・株式会社ユビレジ など
量販店・パーツ販売系	<ul style="list-style-type: none"> ・株式会社ビックカメラ ・株式会社ベイシア電器 ・株式会社ヤマダデンキ ・株式会社ヨドバシカメラ など
生活関連サービス系	<ul style="list-style-type: none"> ・ジャパンベストレスキューシステム株式会社 ・大阪ガス株式会社 ・イオンリテール株式会社 ・コーナン商事株式会社 ・株式会社白洋舎 など
ソフトメーカー系	<ul style="list-style-type: none"> ・ソースネクスト株式会社 ・株式会社ノートンライフロック ・富士ソフト株式会社 ・インヴェンティッド株式会社 ・ワークスマバイルジャパン株式会社 など
ハウスメーカー系	<ul style="list-style-type: none"> ・積水ハウス株式会社 ・大和リビング株式会社 ・パナソニックホームズ株式会社 など
通信系	<ul style="list-style-type: none"> ・ソフトバンク株式会社 ・ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 ・株式会社NTTぷらら ・株式会社オプテージ ・GMOインターネット株式会社 ・楽天コミュニケーションズ株式会社 ・ビッグロブ株式会社 など
教育系	<ul style="list-style-type: none"> ・滋慶学園グループ ・学校法人角川ドワンゴ学園 ・株式会社チアリー など

※上記一覧には提携企業、およびサービス提供先企業を含みます。

提携実績 2014年11月：約400社  2021年8月： **750社突破**



※2022年8月期より連結

商号 : ミナソル株式会社
代表者名 : 代表取締役社長 篠原 崇
設立 : 2019年1月
事業内容 : ○コールセンター事業 (アウトバウンド)
○法人事業
(通信・アライアンス事業、代理店事業)
所在地 : 東京都台東区東上野4-12-1
ミナソル株式会社 公式URL <https://mina-sol.co.jp/>

回線提案

オプション販売

個人・法人向けITソリューション提案

アウトバウンドコールセンター代行

事業内容	主な取り組み内容
通信・アライアンス事業	大手通信事業者と委託契約を結び、お客さまのニーズにあわせて各種ソリューションを提案。
代理店事業	通信回線の取次、人気デリバリーサービスの新規加盟店の開拓などプッシュ型提案を活かした事業を展開。
コールセンター事業	お客さまのニーズを引き出し高い提案力を持つアウトバウンドコールセンターを代行。アップセル・クロスセル・顧客へのフォローアップ・調査などに対応。

日本PCサービスでインバウンドのコールセンターを対応。2021年10月東京・大阪・神戸に続き、第4センターとして熊本に新設し、2022年度に向けて加速する高校のGIGAスクール構想実現に向け、BYOD端末のヘルプデスク業務を対応。新たにアウトバウンドコールセンター受託をミナソルで対応。



インバウンド対応

IT・ネットワーク全般のサポート力を活かした技術力と品質が強み

総合受付
センター



テクニカル
サポート



会員サポート
(保守・保証など)



多言語
対応

Helloこんにちは



リコール
対応



ニーズに
あわせて
受電対応

24時間365日対応

テクニカル対応

BCP対策対応

Pマーク・ISMS取得



NEW

アウトバウンド対応

大手通信サービスなどを通して培った顧客ファーストのプッシュ型提案

新規顧客
開拓



アップセル
クロスセル



フォロー
アップ



顧客
アンケート



キャンペーン
案内



ニーズに
あわせて
架電対応

時流を捉えた商材提案

対面型提案も対応

お客さまの声を積極的に収集・蓄積した情報を元に提案

*BYOD=Bring Your Own Deviceの略。個人のパソコンやスマートフォン端末を持ち込む方式。

当社グループは社会の一員として課題と真摯に向き合い、より良い社会の実現を目指し活動します。

Environment (環境)

- 物を長く大切に使い、環境に優しいリペア・リユース事業
- 電子決済などペーパーレス化
- オフィスでのクールビズ推奨

Governance (企業統治)

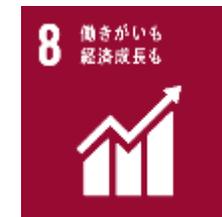
- コーポレートガバナンスの強化
 - ・取締役会の設置
(取締役7名・うち社外取締役1名)
 - ・監査役会の設置
(監査役3名・うち社外監査役2名)
 - ・リスクコンプライアンス委員会、情報セキュリティ委員会の設置
 - ・内部通報窓口の設置
- 顧客アンケート・およびアフターコールによる不正防止
 - ・満足度の調査
- お客さま相談室の設置によりサービス改善

Social (社会)

- 健康経営への取り組み強化
- 在宅勤務の導入・働き方改革の推進
- 特定非営利法人 パソコン整備士協会を通じ、正しいIT知識の普及に協力
- 誰一人取り残さないデジタル化に向け児童養護施設へパソコン・タブレット寄付(2020年~2021年実施・継続予定)
- 無料ガイドの発行によるITトラブルの予防
 - ・生前デジタルデータ整理ガイド
 - ・高齢者向け『パソコンのキホン』
 - ・セキュリティ対策ガイド 他
- SDGs私募債の発行を通じ、図書館へ児童書の寄贈(岐阜県図書館:2019年)
- お客さま対応部門従業員へのLGBT*研修とEESaI認定マークの取得
- 男女共同参画の推進(内閣府・男女共同参画局発行資料にてランクイン)

*レズビアン・ゲイ・バイセクシュアル・トランスジェンダーなど、性的マイノリティの総称として用いられることが多い言葉として記載。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



目次

I グループ概要

II 業績

III 事業戦略

IV 参考資料

● 売上高

過去最高の 6,214百万円となりました。

プラス要素

- ・前期のM&A効果およびビジネスソリューション事業の拡大
- ・ヘルプデスクや保証サービス等の需要増による会員サポート事業の売上増
- ・テレワークやGIGAスクール構想により商品販売が好調

マイナス要素

- ・緊急事態宣言の発令などによる、店舗持込型サポートおよび代行設定サポートの件数減少、大型取り組みの遅延
- ・東京オリンピック・パラリンピック期間中の首都圏の交通規制などにより第4Q期間中の依頼件数が減少

主な対応件数



訪問主体

パソコン・IoT機器
139,966件

※日本PCサービス 駆けつけ・代行設定サポート事業



店舗持込

スマホ・ゲーム機
172,050件

※スマホスピタル・スマホステーション実績 (FC含む)



電話 遠隔

電話・リモートサポート
179,407件

※日本PCサービス 会員サポートセンター事業

● 先行投資

更なる事業拡大のため、下記先行投資を実施いたしました。

- ・駆けつけサポートサービス拡充のため新規出店
- ・コールセンター・キittingセンター等の施設拡大
- ・営業力強化のためのM&A
- ・サポートサービス向上を目的とするスタッフ研修
- ・マネジメント強化のため人材確保

● 営業利益

以上の結果、103百万円となりました。

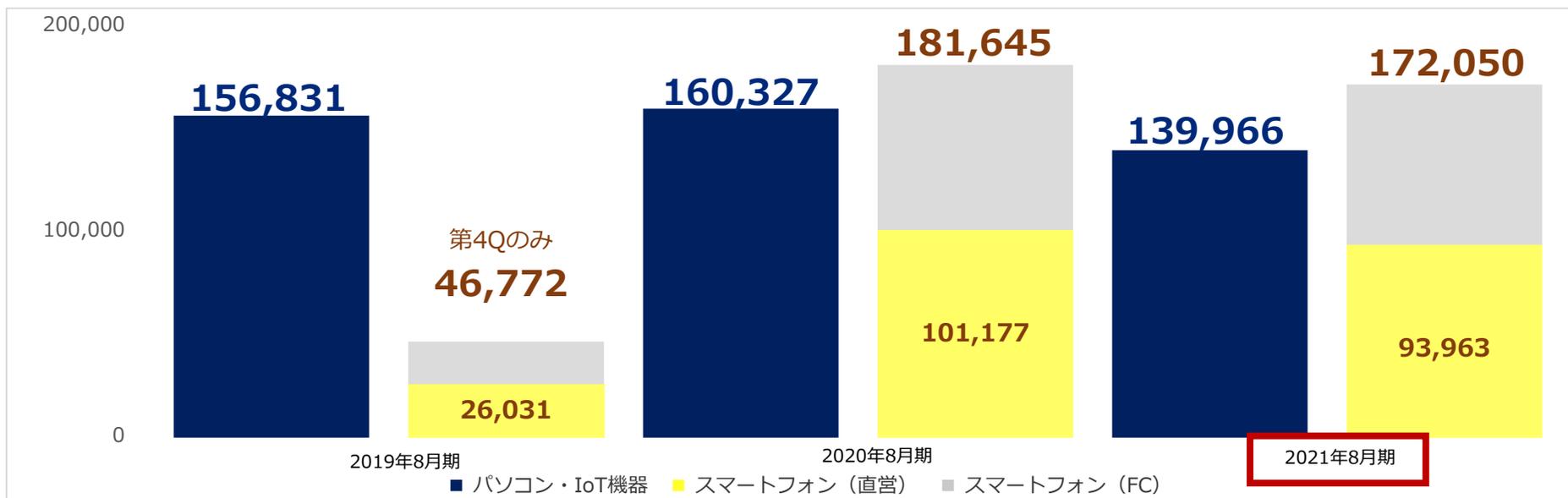
グループ会社	事業区分	売上高	状況
グループ連結		6,214	グループ売上高 過去最高を更新
フィールドサポート事業		5,194	
日本PCサービス	駆けつけサポート事業	2,193	 テレワーク・オンライン授業、オンラインサービスの普及により、お家や中小企業のトラブル解決依頼が増加。 DX化に伴うGIGAスクール構想・企業の全国各地の事業所・店舗向けのキッティング増加。
	ビジネスソリューション事業	566	
	リペアネットワーク	代行設定サポート事業	469
スマホスピタル	店舗持込サポート事業 ※Axis：その他（部品販売）	162	
スマホステーション		907	 緊急事態宣言の発令などに伴い、外出自粛の動きにより外出先でのモバイル端末の破損、および店舗持込の件数減少。これに伴い部品の発注件数も減少。
Axis		89	
ネクストライン	487		
日本PCマーケティング	その他（通信事業）	438	 オンライン営業などの、非対面型ビジネスモデルにより、コロナ禍における業績の影響軽微。
IoTマーケティング	その他（アフターセールス）	302	
	その他（IoT機器販売 他）	43	
会員サポートセンター事業		1,020	
日本PCサービス	会員サポート事業	754	 保証・保険付きサービスのOEM提供、ネットワーク機器やオフィスIoT製品のコールセンター代行など、受託業務の拡大。
	コールセンター受託事業	265	

コロナ禍および東京オリンピック・パラリンピック期間中のサポート件数への影響 <フィールドサポート事業>

テレワークの普及や在宅時間の増加により、駆けつけサポートは前期に続き増加。
 緊急事態宣言の発令による外出自粛の影響を受け、スマートフォン修理を中心に来店型のサポートや
 代行設定サポートの設定作業の依頼が一時停止や減少しサポート件数に影響。
 また東京オリンピック・パラリンピック開催期間中の交通規制などにより、首都圏を中心に第4Qの依頼数が減少。

事業別サポート件数（前期比較）		2020年8月期	2021年8月期	前期比
パソコン・IoT機器	駆けつけサポート	77,956	80,676	103.5%
	代行設定サポート	82,371	59,290	72.0%
スマートフォン	店舗持込サポート	181,645	172,050	94.7%

(単位：件)

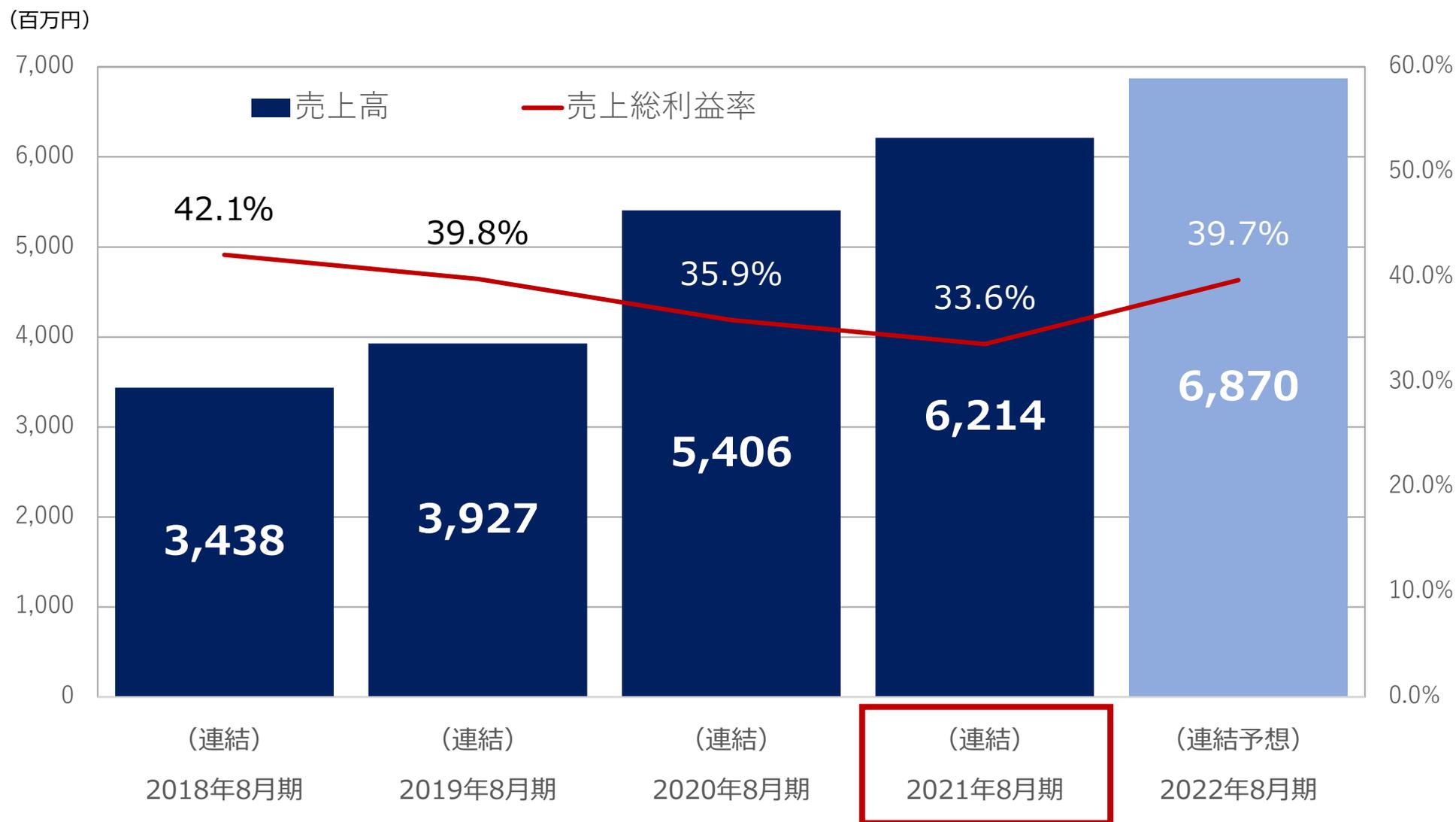


※パソコン・IoT機器は日本 P C サービスの駆けつけサポート・代行設定サポートの実績です。 ※スマートフォンはスマホスピタルとスマホステーションの合計実績です。
 ※2019年8月期のスマートフォンには、スマホスピタルの第4Q実績のみ含まれます。 ※2018年9月～2021年8月 当社調べ

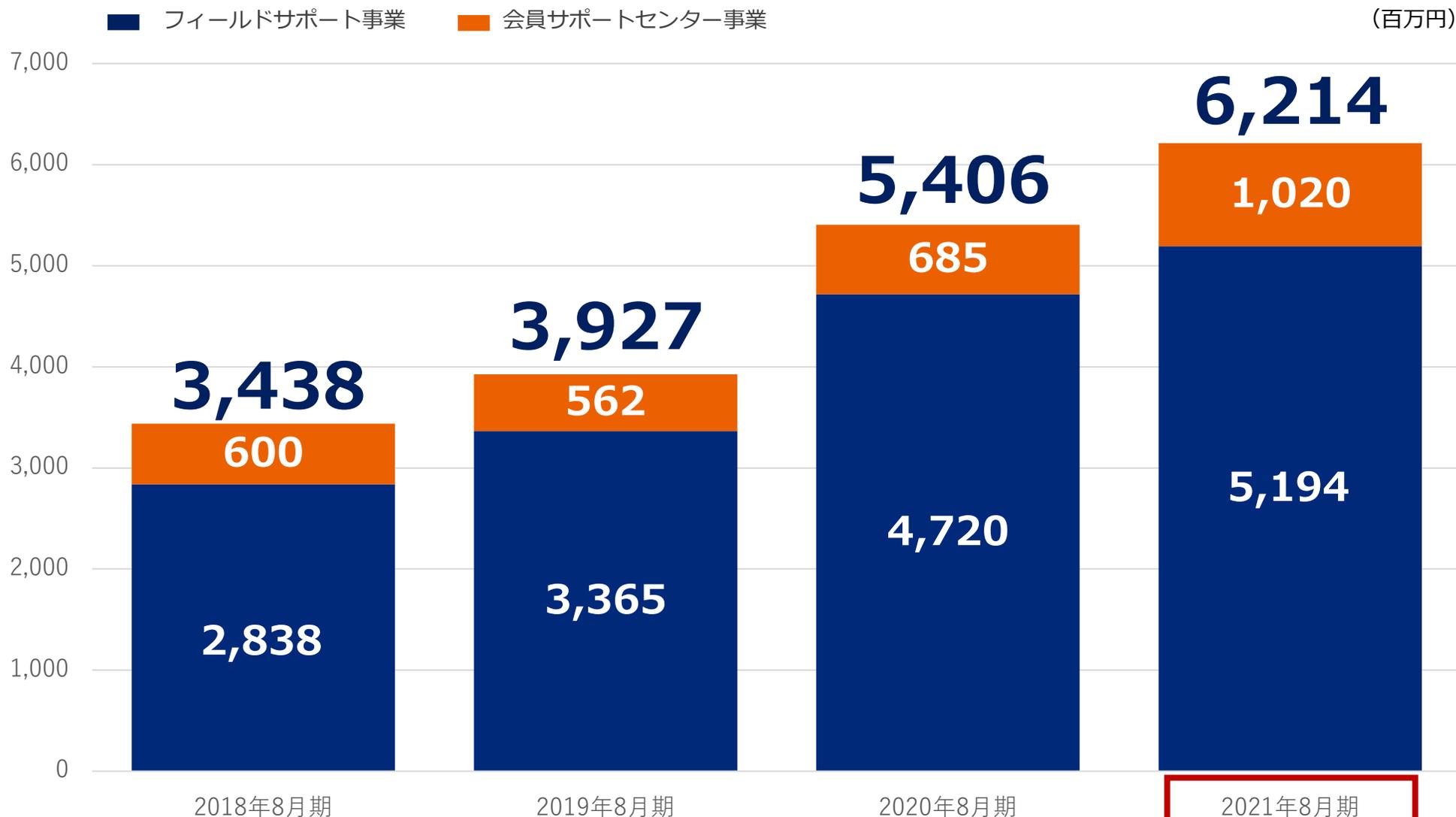
(百万円)

	2019年8月期 通期 (前々期実績)	2020年8月期 通期 (前期実績)	2021年8月期 通期 (今期実績)	前期差	詳細
売上高	3,927	5,406	6,214	↑ 808	・ M&A効果およびビジネスソリューション事業拡大により売上増加
売上総利益	1,562	1,942	2,085	↑ 142	・ テレワークやGIGAスクール構想により商品販売好調
売上総利益率(%)	39.8%	35.9%	33.6%	↓ ▲2.4%	・ M&Aによる手数料増加(△11百万円)
営業利益	62	120	103	↓ ▲17	・ M&Aによるのれん償却費用増加(△18百万円)
経常利益	75	117	105	↓ ▲11	・ 事業拡大に伴う人件費など販管費増加(△103百万円)
親会社に帰属する 当期純利益	40	29	54	↑ 25	・ 税効果会計による法人税等調整額の増加(+18百万円) ・ M&Aによる非支配株主利益の減少(+20百万円)

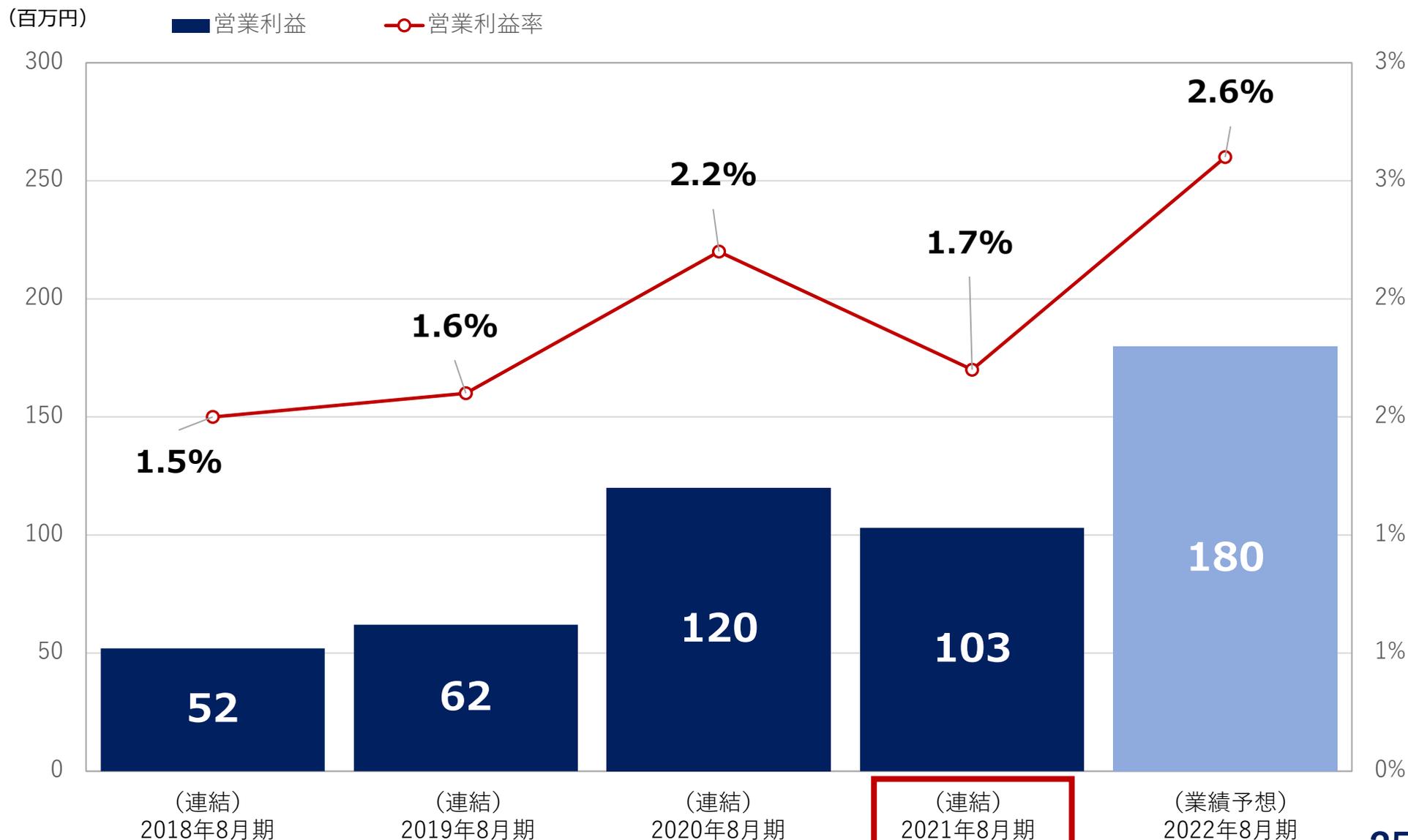
連結業績②一売上高



連結業績③一事業別売上高推移



連結業績④一営業利益



連結業績⑤—販売管理費

(百万円)

	2019年8月期 通期 (前々期実績)	2020年8月期 通期 (前期実績)	2021年8月期 通期 (今期実績)	前年 同期差	詳細
人件費	629	832	933	↑ 100	・ M&A、業務拡大による人員の増加など。
広告宣伝費	277	243	244	↑ 0	・ 前年並み
減価償却費	12	43	45	↑ 2	・ 前年並み
のれん償却	12	56	75	↑ 18	・ M&Aによるのれん償却費用。
その他	568	645	684	↑ 38	・ 業務拡大による地代家賃、消耗品費。 ・ RPA、チャットボット導入による業務効率化費用など。
販管費合計	1,500	1,821	1,982	↑ 160	

2021年8月期 先行投資について

項目	通期 予算	実績 (予算内)	実績 (予算外)	詳細 (単位：百万円)
完了 埼玉大宮店 移転費用	▲3	▲3	-	・2020年11月移転（パソコン・スマホ修理コラボ店 出店）
完了 仙台愛宕橋店 開店費用	▲26	▲23	-	・2020年11月開店（パソコン・スマホ修理コラボ店 出店）
進行中 浜松葵店 開店費用	▲17	▲2	-	・2021年9月開店（パソコン・スマホ修理コラボ店出店）
完了 東京センター 開設費用	▲8	▲7	-	・2020年11月（新宿コールセンター開設）
完了 会員システム	▲1	▲12	-	・ストック型サービスの会員管理用システム導入
進行中 システム BCP対策	▲2	▲0	-	・BCP対策とは：自然災害、火災など、緊急事態に備えて、事業資産の損害を最小限にし、主力事業の継続、早期復旧を行うための計画
完了 人件費	▲23	▲25	-	・営業人員の増員、および管理職の増員など
先行投資 予算内費用 小計	▲79	▲72	-	
進行中 サポートスタッフ 研修費用	-	-	▲8	・直営店スタッフの営業研修
進行中 チャットボット 導入費用	-	-	▲5	・DXを見据えた自動化ツールの導入
完了 ミナソル M&A関連費用	-	-	▲12	・アフターセールス強化のための営業会社グループ化
完了 採用費	-	-	▲12	・営業人員の増員、および管理職の増員に伴う採用コスト
先行投資 予算外費用 小計	-	-	▲37	
投資費用 合計	▲79	▲109		
スマホスピタル のれん償却費用	▲43	▲43	-	
Axis のれん償却費用	▲6	▲6	-	
スマホステーション のれん償却費用	▲8	▲8	-	
ネクストライン のれん償却費用	▲19	▲19	-	
のれん償却費用 合計	▲75	▲75	-	
総合計	▲154	▲184		

(百万円)

	2021年8月期 実績	2022年8月期 業績予想	前期差	
売上高	6,214	6,870	↑	656
売上総利益	2,085	2,730	↑	644
売上総利益率(%)	33.6%	39.7%	↑	6.2%
営業利益	103	180	↑	77
経常利益	105	170	↑	64
親会社に帰属する 当期純利益	54	90	↑	36

目次

I グループ概要

II 業績

III 事業戦略

IV 参考資料

中期経営目標 2024 達成に向けたプロセス



成長戦略1
創業事業の
新たな成長戦略

成長戦略2
ビジネス
ソリューション
事業の拡大

成長戦略3
定額サービス
拡大による
新規顧客層の獲得

新規事業
の拡大

VISION
2024

グループシナジー
による拡大

家電修理

EC運営
リユース

スマホ修理

パーツ販売

通信事業

定額保証*・会員
ストック型
サービス

アフター
セールス

創業事業
の拡大

駆けつけ
サポート

代行設定
サポート

コールセンター
運営

*保証 = 機器保証・保険付きの定額サービスのこと



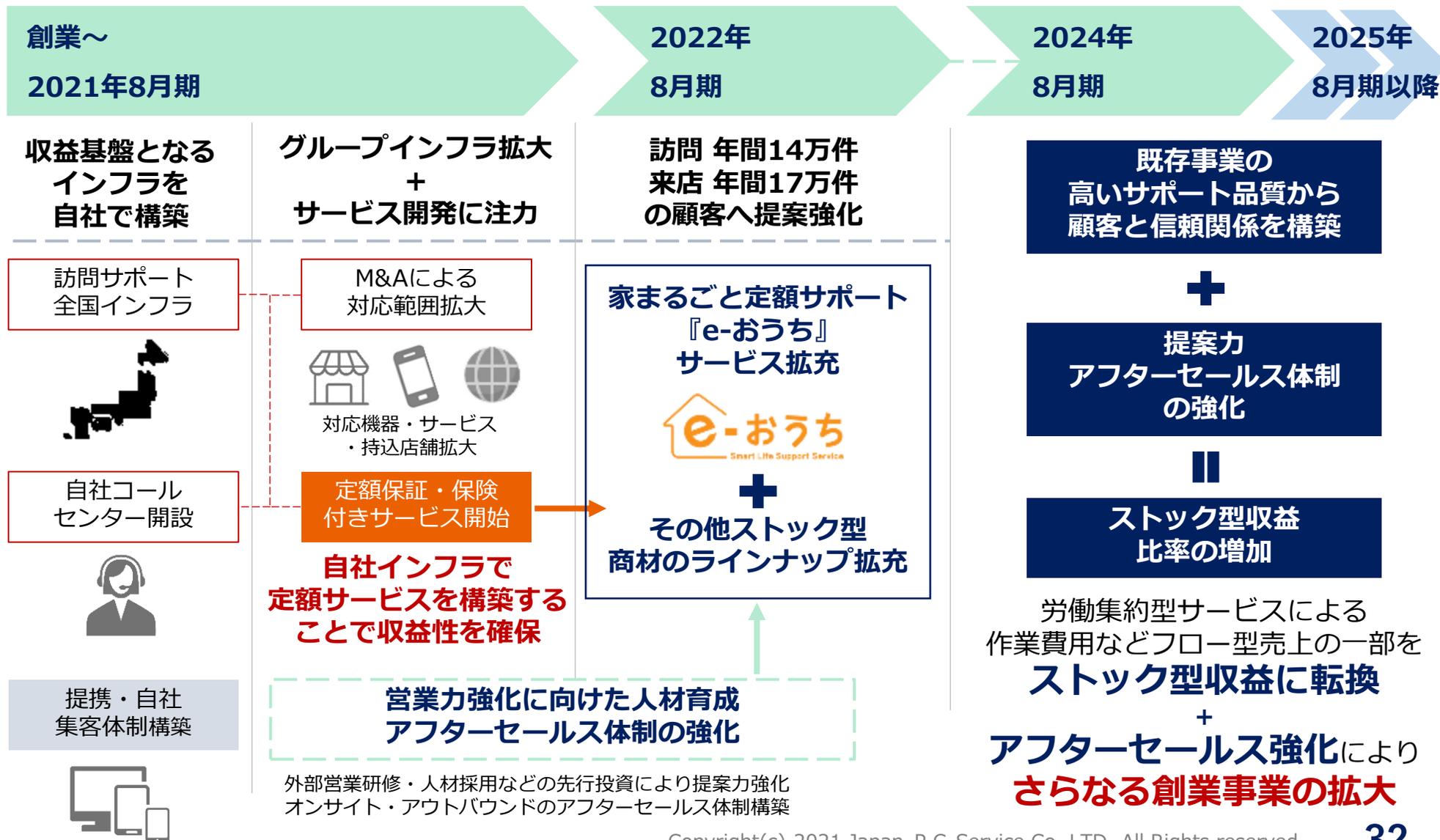
Japan PC Service

2022年8月期の事業戦略

創業事業の新たな戦略による 収益基盤の強化

～既存顧客へのアプローチおよびアフターセールス強化により
ストック型収益比率の拡大～





緊急スポット型サービスから、ストック型サービスの拡大により収益基盤の強化。
 当社の目指す“家まるごと”・“オフィスまるごと”サポートを進め、
 生活・仕事の基盤となるIT・ネットワークインフラを提供。

コンシューマーサービス

<p>ホームIoTまるごとサポート 保証・回線・固定費最適化</p>  <p>お家のIoT機器・ネットワークの お悩みをまとめてサポート</p>	<p>機器トラブルへの備え 機器保証+電話・リモートサポート</p> <p>アフターサービス 保証</p>  <p>↓</p> <p>アフターPCケア アフタースマホケア</p> <p>近日リニューアル予定</p>
<p>セキュリティ・データ消失の備え 各種対策ソフト</p>   <p>e-Defence e-Backup</p> <p>セキュリティ対策 ソフト データバック アップソフト</p>	<p>IoT社会に対応し知識向上 オンラインレッスン動画・講座</p>  <p>パソコン・スマートフォン操作 をオンライン動画・講座で配信</p>

- ・ 外出先からスマホ1つで自宅の見守りができるIoT機器など
お客さまのIoT生活を豊かにするストック型商材の拡充。
- ・ 提案力アップの教育、アフターセールス事業と連動し売上拡大。

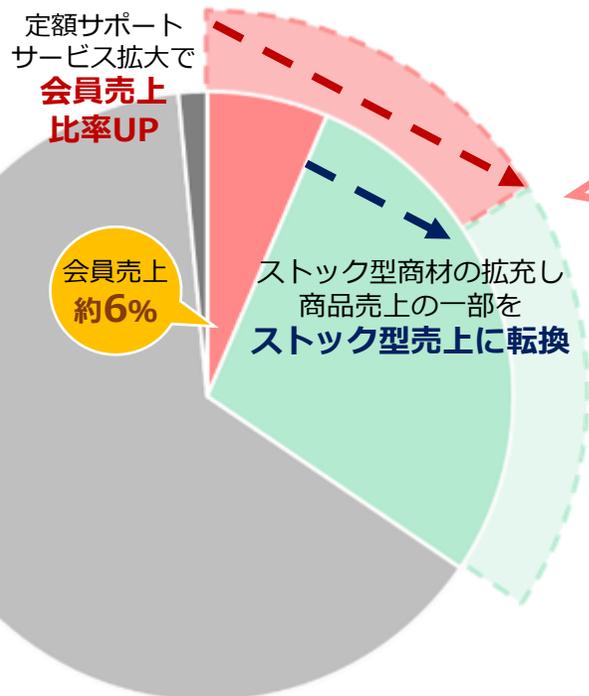
ビジネスソリューション

<p>情報共有・業務効率化 クラウドサービス</p>  <p>LINE WORKSなど クラウドサービスの導入・ 保守サポートに対応</p>	<p>オフィスITトラブルへの備え 定額法人保守サービス</p>  <p>パソコンビジネスコンシェルジュ</p> <p>定期保守サービスや 情報システム部門に変わって スタッフの常駐派遣に対応</p>
<p>オフィス固定費の最適化 回線・電力・モバイル</p>  <p>他、オフィス用高速回線 新電力・法人向けモバイルなど 業務用インフラの提供。</p>	<p>情報漏洩リスクへの備え セキュリティ対策ソフト・端末</p>   <p>セキュリティ 対策ソフト UTM</p> <p>他、バックアップソフト・ MDMなど持ち出し端末の 一元管理ソフト提供 など</p>

- ・ DXが進む一方で、情報漏洩リスクや、IT機器のトラブル時の
業務への影響などリスク対策も同時に提案。
- ・ 法人専門インフラの拡大により、現地サポートも手厚く対応。

創業事業であるコンシューマー向けのサービスを
フロー型からストック型へ切り替えにより、収益基盤の安定化を図り、
さらにアフターセール事業の強化で売上拡大につなげる。

一部収益をフロー型から ストック型に転換することで収益基盤の安定化



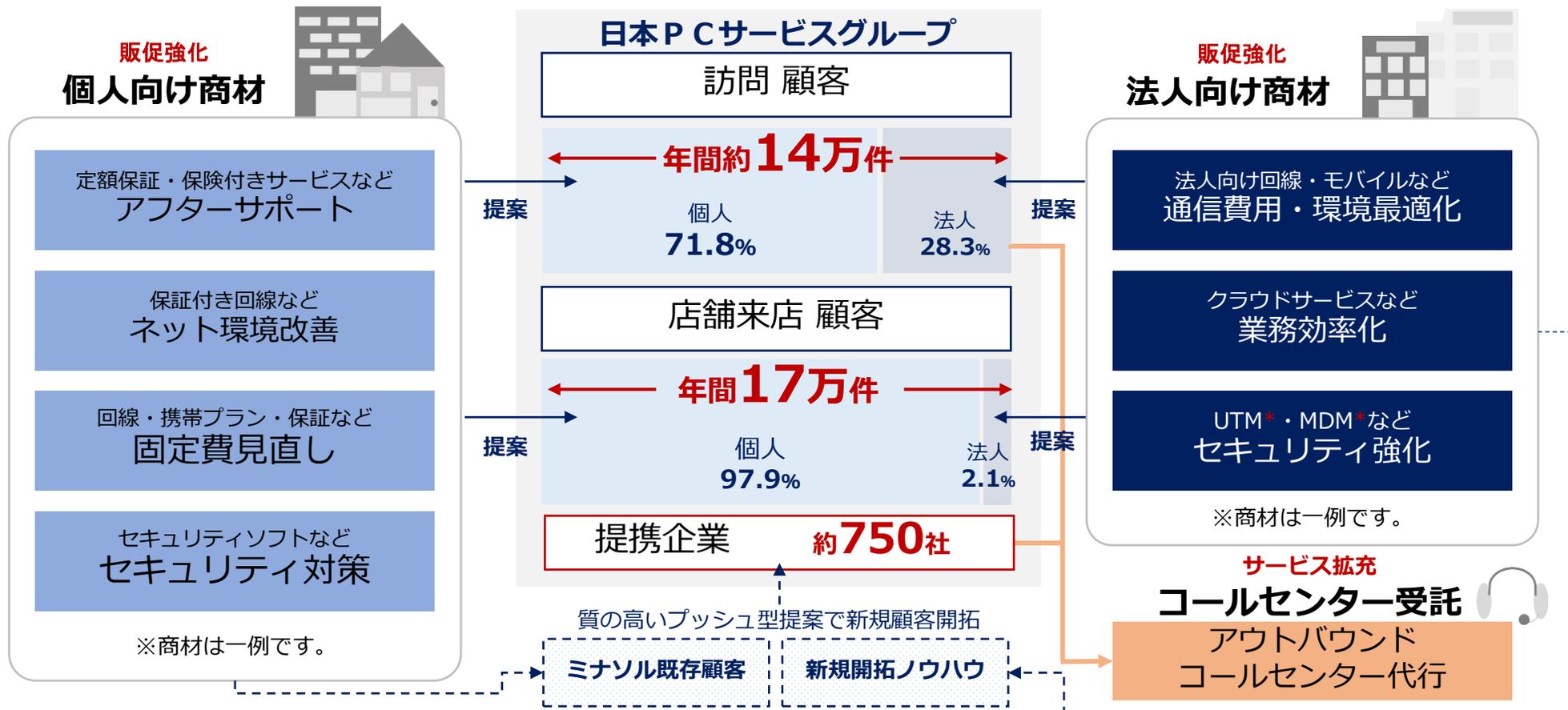
従来の売上構成では、顧客の依頼内容により
変動する作業料金・商品代が売上の主軸。
コンシューマー向けサポートにおける
定額サポートサービスの会員売上は約6%*。

**ストック型の商品、
定額サポートサービスの
獲得率UP**

さらに
**+ アフターセールス強化
で売上拡大**

*会員売上比率は2021年8月期の日本PCサービス 駆けつけサポート事業と、駆けつけサポート提供時に
獲得した会員サポート事業の売上の合算数値を元に算出した比率です。
(提携先などで販売する会員売上は含まれません。)

アウトバウンドに強みを持つミナソルを完全子会社化し提案力を強化。
 グループ既存顧客へのストック型商材など、IT・ネットワークを活用したプラスワン提案。
 さらにアウトバウンドコールセンター受託の開始・ミナソルの営業から新規顧客開拓。



お客さまの声を積極的に収集し継続利用いただける体制を構築
 お客さまに寄り添い 質の高い提案を行うため **ニーズにあわせた**
ヒアリング → **情報蓄積** → **提案**



*UTM=統合脅威管理の略。コンピュータウイルスやハッキングなどの脅威から効率的かつ包括的にネットワークを保護する管理方法。
 *MDM=Mobile Device Managementの略。ノートPC、スマートフォンなどモバイル端末の管理を一元化すること。



Japan PC Service

2022年8月期の事業戦略

ビジネスソリューション事業の さらなる強化・拡充

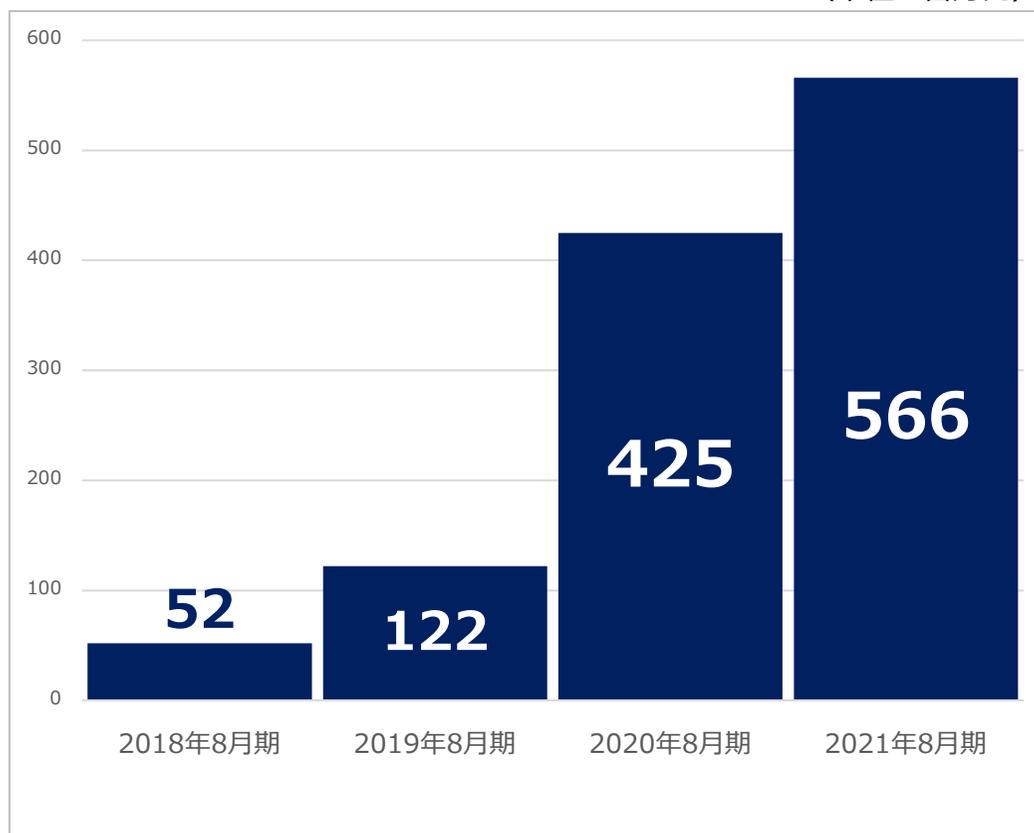
～法人向けサービス3つの成長戦略～



GIGAスクール構想などに伴うキッティングニーズの増加に伴い、大型センターを開設。
デジタル庁の創設により進む公的手続きや医療など生活密着サービスと
マイナンバーの連携など新たなDX化の取り組みに伴うサポートに対応。

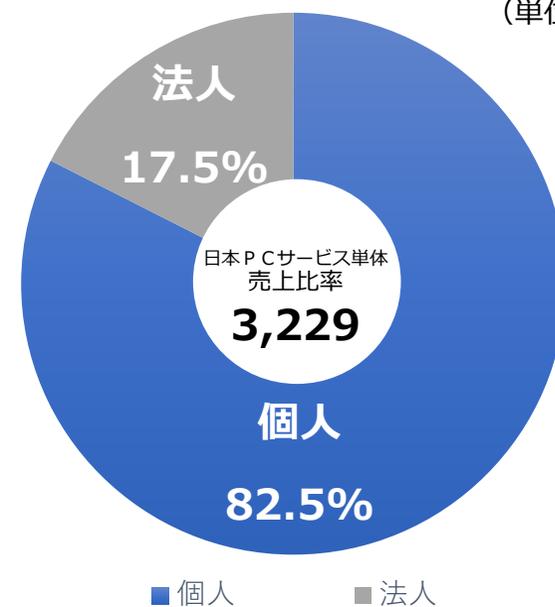
■ ビジネスソリューション事業の売上高推移

(単位：百万円)



■ フィールドサポート事業における法人売上比率

(単位：百万円)



駆けつけサポート

代行設定サポート

ビジネスソリューション

※2020年9月～2021年8月までの日本P Cサービスの実績です。
法人=ビジネスソリューション・個人=それ以外の事業が含まれます。

※2017年9月～2021年8月までの日本P Cサービス ビジネスソリューション事業の実績です。

企業のテレワーク導入や全国の店舗・事業所の業務DX化に伴う端末導入の他、GIGAスクール構想に伴う学習用端末のキittingとオンサイト設置作業を対応。その他、IT担当者が不在の中小企業などを中心に保守サービスやクラウド構築・セキュリティ対策支援を展開。

カテゴリ	対応実績
キitting	大手保険会社 テレワーク切り替え用 iPhoneキitting11,000台
キitting・物販	大手飲食チェーン店 タブレット端末販売+キitting2,650台
キitting	GIGAスクール対応用 タブレットキitting8,000台
キitting 設定設定	GIGAスクール対応用 タブレット型PCのキittingおよび、オンサイト設定設置10,000台
キitting	大手不動産会社向け IoTデバイス（AIスピーカー）のキitting13,000台
法人保守OEM提供	大手家電量販店 法人向けパソコン保守サービス OEM提供開始
設置設定	全国展開の学習塾 ルーター入れ替えオンサイト設置設定 全国175カ所
設置設定	GIGAスクール対応用 公立小中学校 電子黒板のオンサイト設置設定 35カ所
キitting 物販	大手飲食チェーン店(※追加発注) タブレット端末販売+キitting10,000台
セキュリティ対策 クラウド構築支援	不動産会社 セキュリティ強化に伴うクラウド型IT資産管理ツール選定・導入・構築支援



キティング・クラウドサービスなどの導入をきっかけに、
オンサイト設置設定・保守・緊急トラブル解決・入退社に伴うデータ消去など、
LCM*サービスを提供し、『**オフィスまるごとサポート**』を実現。

*LCM (Life Cycle Management) = IT資産の管理を導入から運用管理・処分まで一元管理すること。

キティング シェア拡大



DX化に対応しキティング
センターの稼働率向上



プログラミング教育必修化に
伴い、高校を中心としたBYOD*
端末の導入支援。

DX化に対応する法人支援。
全国の事業所・店舗で利用
するIT端末の導入サポート



Windows 11への入れ替え
に伴うキティング需要に
対応。

クラウドサービスなど ストック型商材の提供



クラウドサービスの拡販により
ストック型収益の確保



情報システム担当が不在の中小
企業や、小規模事業所の担当者
に代わり、導入から従業員さま
が使いこなせるようになるまで
サポート。



LINE WORKS・Microsoft 365・Google Workspace
・業務内容にあったツール選定・導入時の設定
・マニュアルの作成・研修・管理代行・保守サポート

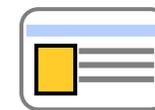
法人専門 代行設定 サポート部隊の拡大



専門性の高い依頼にも対応
全国に法人専門の
オンサイトインフラ拡充



サーバーやシステム導入など
法人ならではのサポートに特化した
オンサイトサポート部隊の全国拡充。



保険証や免許証などマイナンバー
カードと連携に必要な専用端末の
設定設置サポート。

企業・公的機関・教育現場などDX化が進む現場のサポートを拡充。システム担当者が不在の中小企業・各地の事業所がDX化の波に取り残されないよう、導入からアフターサポートまで対応。法人専門の全国インフラを拡大し、導入後も手厚くサポート。

*BYOD=Bring Your Own Deviceの略。個人のパソコンやスマートフォン端末を持ち込む方式。



Japan PC Service

2022年8月期の事業戦略

定額サポートサービスの拡充

～ 新サービスにより新規顧客層へのアプローチ強化～



定額サポートサービスの拡充により、新規顧客層へのアプローチ強化を実現します。



定額保証・保険付きサービスによりトラブル発生前の 新たな顧客層へアプローチ

従来の顧客層



顕在化した
IT機器のお困りごとを抱えている方

今後



IT機器・ネットワーク
を使うすべての人が対象

今トラブルが起きている顕在層だけでなく、新規顧客層の拡大が可能。
トラブルへの備えとなる保証・保険付きサービスの提供により、**すぐに解決したいお困りごとを抱えていない潜在層、修理依頼には至らないITの悩みを抱えた準顕在層にもアプローチが可能。**

ロードサービスやホームセキュリティのように
『ホームIoTなら、e-おうちが当たり前！』を目指し
 情報ネットワーク時代の新しい文化づくりに注力！

※画像はリニューアル後のイメージです。

おうちの防犯対策
たとえば

ホーム セキュリティ

建物に 合わせた 防犯	火災や 空き巣 対策	見守り サービス
-------------------	------------------	-------------

自動車やバイクの
トラブルといえば

ロード サービス

会員無料 サポート	メーカー 無制限	いつでも 駆けつけ
--------------	-------------	--------------

PC
スマホ
ネットワーク

の
トラブルは？

パソコン	A社へ連絡	<div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;">それぞれの 会社に連絡で 対応が大変</div> <div style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block; margin-top: 10px;">契約変更や 機器修理に 時間がかかる</div>
キャリア	B社へ問い合わせ	
スマホ	C社の店舗へ来店	
回線	D社プロバイダーに 問い合わせへ	

まとめて解決したい

e-おうち

Smart Life Support Service

あなたの家のホームドクター

お客さまのIoT機器のお困りことから
生まれたサポートサービス

インターネット回線・IoT機器の操作相談・トラブル解決・セキュリティ対策・スマートハウス化・通信費最適化まで
 お家のIoTをまるごとサポート

パソコン・IoT機器保証

おうちのIoT家電のトラブル保証
(パソコン、スマホ、テレビ、ネットボックスも)

おうち保証

電話リモートサポート **980円** 以内

5つの特徴

1. 24時間受付
2. 遠隔操作
3. 出張修理
4. 修理代無料
5. 保証期間延長

Revert

パソコンだけでなくiPhoneプランが新登場!

修理代金、何度でも無償修理

100,000円

修理料0円

保証期間延長

修理代金保証

修理料0円

修理代金保証

修理料0円

IoT機器保証

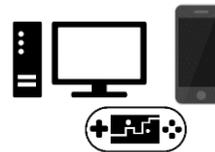
修理費用保証 延長5年保証 修理料無料

対象機器: パソコン・スマートフォン・ゲーム機・サーバー・画像プレーヤー・テレビ・チューナー等

NEW

各種メーカーやプロバイダーなど 各種サービスと提携拡大

スマホ・PC
などIT機器



回線関連
サービス



各種
ソフトウェア



スマホ
アクセサリ



学習端末や各種端末支給サービ
スへの保証サポート付帯



人気セキュリティ対策ソフトの新サービスや、画面保護フィルムなど新たな保証・保険付きサービスをスタート。

※掲載画像は定額保証サービス・保険付きサービスの一例です。

スマートフォン保証・保険付きサービス

スマホスピタル保証

修理費用が**0円**に!

保証内容: 液晶割れ、液晶剥離、カメラ破損、充電不良、イヤホン故障、イヤホンケーブル破損、イヤホンジャック破損、イヤホンケーブル破損

プラン	月額	保証期間	対象機種
ベーシック	500円	20,000円	iPhone
スタンダード	700円	30,000円	iPhone
プレミアム	900円	40,000円	iPhone

無期限*

ワイヤレスゲートWi-Fi

スマホ保険付き

Wi-Fiスポット

ワイヤレスゲートWi-Fi 月額約140,000円

FONスポット

月額2,000円

スマホ保険

交換にかかった費用を
お祝い金として
お支払いいたします。

保証期間: 5万円以内
補償額: 5万円以内

月額890円

エレコムから発売される液晶保護フィルムに画面割れ時の保険付きサービスを付帯

エレコムが提供する液晶保護フィルムに画面割れ時の保険付きサービスを付帯

美しく、傷に強い、**GLASS**

▲ エレコムから発売される液晶保護フィルムに画面割れ時の保険付きサービスを付帯

スマホ購入者向けのWi-Fiスポットサービスにスマホ保険付きサービスを付帯。SIMカードやパソコン販売時にも対象拡大。

オンラインレッスン動画+電話・リモートサポート

NEW

パソコンやスマートフォンの基本操作をまとめた、何度でも繰り返し確認が可能なオンライン動画サービスを月額会員制で開始。さらに電話・リモートサポートが使い放題で、動画だけではわからない部分はコールセンターでサポート。

電話サポートはこちら

電話・リモートサポートサービス(有料・定額制)

デジタルライフ+レスキュー

パソコンやスマートフォン・ゲーム機・デジタル家電などの設定・操作方法に関するお問い合わせやお困りごとを電話・リモートでわかりやすくサポートいたします。

月額版 初月無料!

サービス内容詳細・お申し込みはこちら

<https://support.nec-lavie.jp/drescue/>

受付時間 9:00~21:00(年中無休) 通話料 無料

※本サービスは、問題解決のご支援を行うものであり、問題解決を保証するものではありません。
 ※ハードウェアの故障、修理手配、代用品の提供、アプリの不具合などは必ずお問い合わせには対応できません。
 ※アプリのサポートは基本的な使用法のみとさせていただきます。専門知識を要する、カスタム・作成などのサポートは対応できません。
 ※業務用の通信機器・アプリは対象外となります。また、フリーウェア・シェアウェアは対象外となります。

NECパーソナルコンピュータ および レノボ・ジャパンにて2021年8月サービス提供開始

- ✓ 専用Webサイトにログインするだけ
- ✓ パソコン・タブレット・スマートフォンに対応
- ✓ 365日・24時間いつでも視聴可能
- ・ 動画例：**Windows基礎講座・インターネット活用講座・デジタル写真講座**など



オンライン動画

- ✓ 画面をリモート接続で共有しながらサポート
- ✓ 1対1なので理解度にあわせて案内可能
- ✓ 365日・年中無休



電話・リモートサポート

電話・リモートサポートに加え 顧客ニーズに応えサポート方法を拡大

電話・リモートサポート以外のラインナップを拡充。さまざまな顧客ニーズに対応し提携を拡大。人的リソースの待機時間削減により利益率向上を図る。

24時間稼働
センター新設

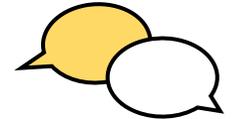
メール
サポート

チャット
サポート

24h



E-mail



近日開始
予定

オンライン相談・サポート

Face to Faceで相談が可能なオンライン相談を開始。デジタル格差が広がる中、高齢者などに向けてより細やかにサポートが可能!

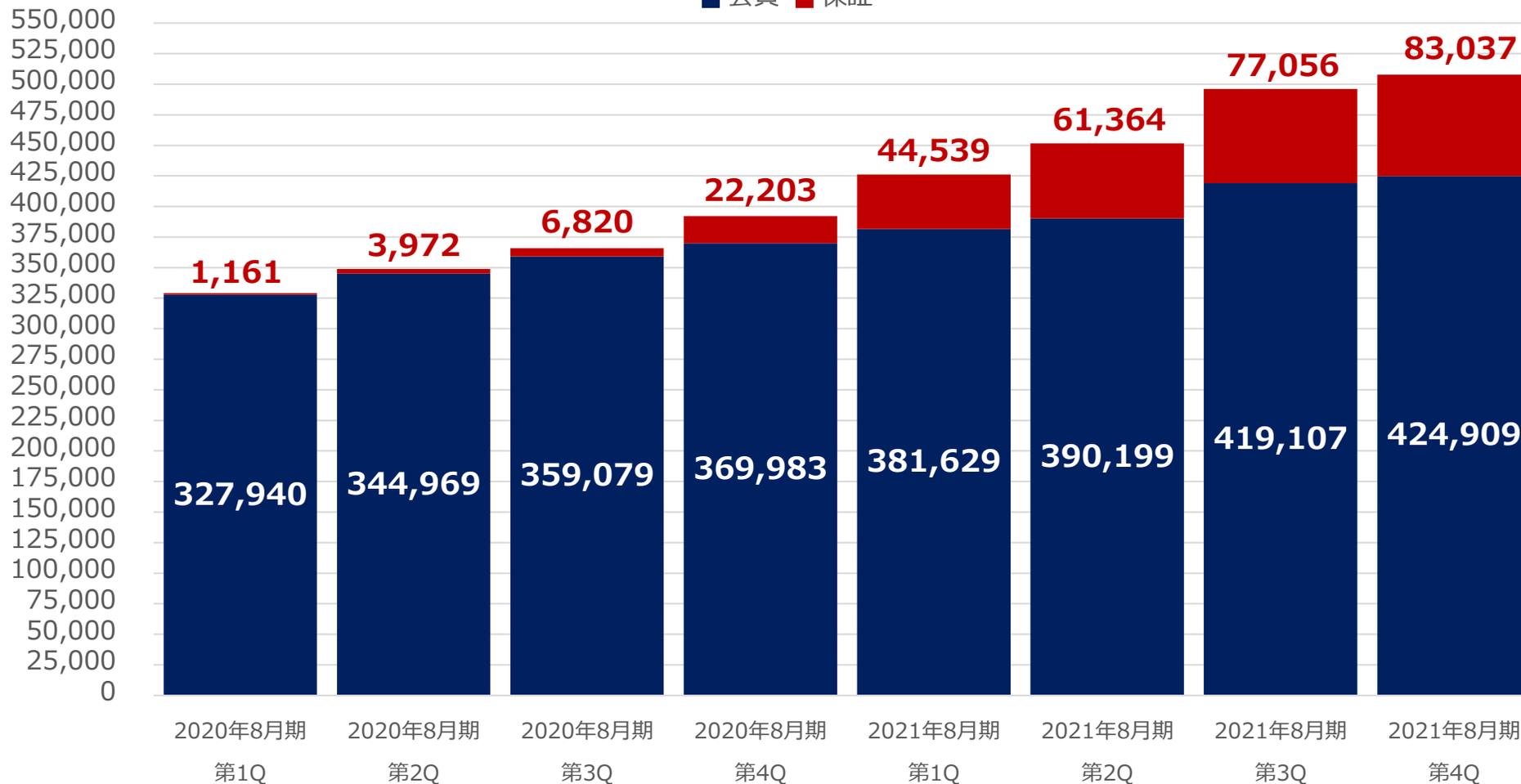


※コールセンター提供サービスの一例です。

会員サポート/保証・保険付きサービス加入状況 <四半期別>

会員数 (人)

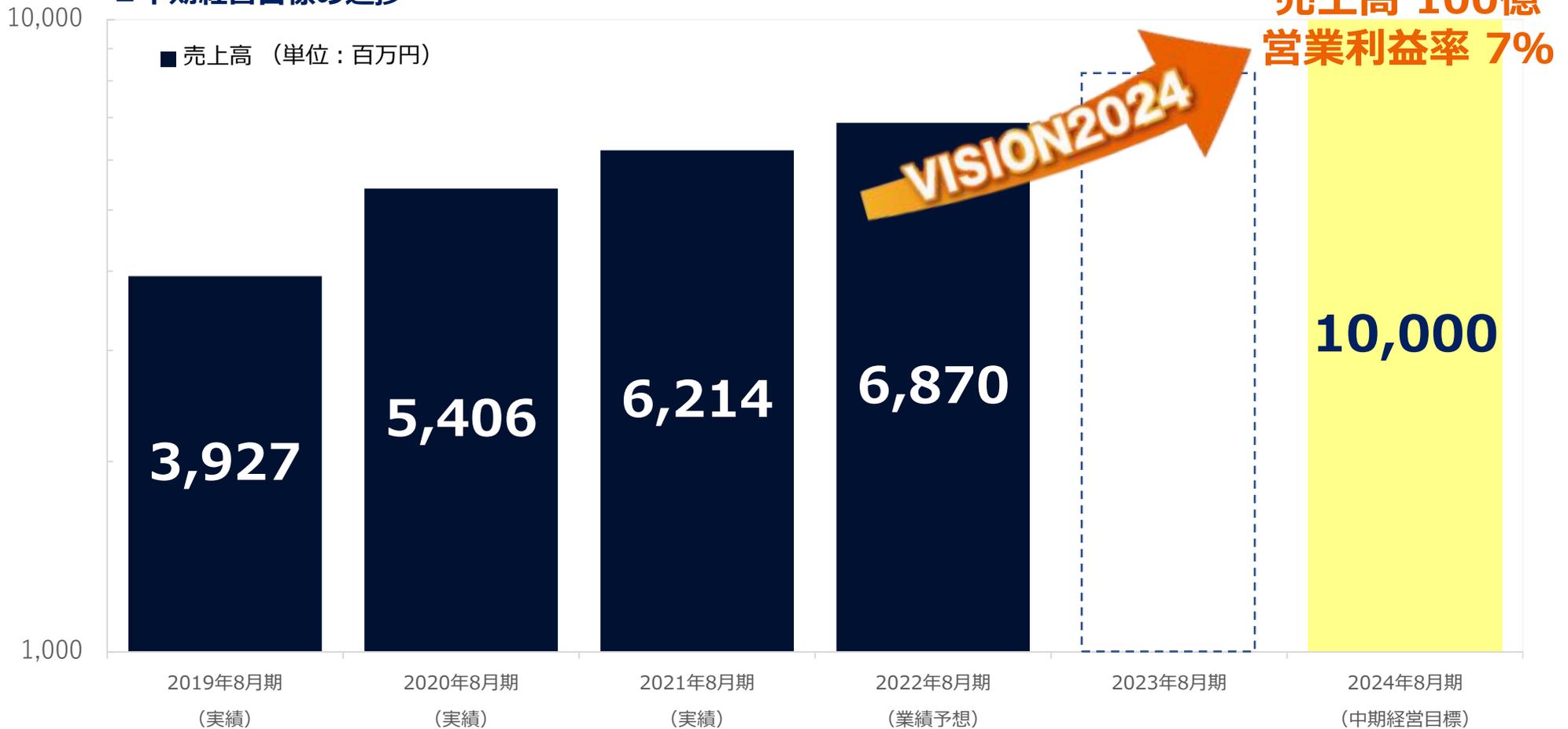
■ 会員 ■ 保証



※2019年9月～2021年8月 当社調べ ※保証・会員区分を見直し、保証=機器保証・保険付きの定額サービス・会員=それ以外の定額サービスの会員数として集計。
日本PCサービス会員サポートセンター事業及び、グループ会社（フィールドサポート事業に含まれる）の会員数合計。

既存・新規事業の成長により**売上高 100億円・営業利益率 7%** (7億円) を目指す。

■ 中期経営目標の進捗



目次

I グループ概要

II 業績

III 事業戦略

IV 参考資料

スマートライフサポート事業

フィールドサポート事業

全国424拠点（出動拠点331拠点・持込店舗109店舗*）

さらに、キittingセンター2施設

訪問・店舗持込・宅配のいずれかでIoTに関するトラブルを解決



フロー型

駆けつけサポート

フロー型

代行設定サポート

フロー型

ストック型

ビジネスソリューション

フロー型

店舗持込サポート

フロー型

ストック型

その他（リサイクル・回線・部品販売）

個人・法人

日本全国

年中無休

全メーカー
対応

フロー型 **59.9%**

フロー型 **23.7%**
ストック型

■ 2021年8月期：グループ連結売上高（単位：百万円）および売上比率

5,194
(83.6%)

フロー型 **59.9%**

会員サポートセンター事業

全国にコールセンターを多拠点化（5拠点・6施設）

電話・リモートでIoTに関するテクニカルサポート



ストック型

会員サポート

ストック型

保証・保険付きサービス

フロー型

ストック型

コールセンター受託

個人・法人

年中無休

24時間受付

フロー型 **4.3%**
ストック型

ストック型 **12.1%**

1,020
(16.4%)

フロー型 + ストック型 **28.0%**

ストック型 **12.1%**

※会員サポートセンター事業には日本PCサービス単体の実績のみ含まれます。グループ会社の会員売上はフィールドサポート事業に含まれます。

*日本PCサービス 直営店16店舗は出動拠点数・持込店舗数いずれにも含む

※フロー型=主にスポットで売上が発生する事業です。

ストック型=主に月額・年額など定期的に定額の売上が発生する事業です。

ビジネスモデル②

	提供会社	提供内容	売上比率	販売チャネル	
フィールドサポート事業	日本PCサービス	駆けつけサポート パソコン・IoT機器の設定・ トラブル解決を最短即日に対応。	フロー型 35.3%	自社 ドクター・ホームネット	・Web集客・店舗集客 ・タウンページ集客 他
	日本PCサービス リペアネットワーク	代行設定サポート 設定設置等の指定作業を代行。	フロー型 9.8%	提携 ・NECパソコン全国出張サービス ・大阪ガス 住ミカタ・サービス 他 ※メーカー・プロバイダー・家電量販店・生活関連サービス 他	・製品ヘテラシ同梱 ・コールセンター誘導 ・Web告知 他
	日本PCサービス 日本PCマーケティング	ビジネスソリューション 企業のITインフラ導入・保守・ トラブル解決を総合的に対応。	フロー型 ストック型 14.0%	・法人保守 ・キittingサービス ・ITソリューション ※キitting・クラウド環境構築・法人向け代行設定・セキュリティ対策・ネットワーク環境構築 他	・Web告知・チラシ配布 ・サービス付帯 他
	スマホスピタル スマホステーション	店舗持込サポート 全国約100店舗展開。	フロー型 14.8%	自社 FC スマホスピタル・スマホステーション ※スマートフォン・タブレット・ゲーム機修理	・Web集客・店舗集客
	Axis・ネクストライン IoTマーケティング	その他	フロー型 ストック型 9.7%	・部品販売・スマートフォン修理店舗支援サービス ・IoT機器販売・オフィス什器販売 ・保証付き回線e-おうち光 他	・Web集客・提携集客 他
会員サポートセンター事業	日本PCサービス	会員サポート 定額電話・リモートサポート。 自社及び提携先会員に対応。	ストック型 8.6%	自社 アフターサービス保証・ばそQ 他	・訪問顧客へ加入提案 ・Web告知 他
	会員サポート加入数 自社：1.9% 提携：98.1%	IT機器保証・ 保険付きサービス IT機器の保証・保険付き サービス。	ストック型 3.5%	自社 e-おうち保証・スマホスピタル保証 他	・製品・サービス付帯 ・オプションサービス 他
	保証・保険付き サービス加入数 自社：7.3% 提携：92.7%	コールセンター受託 コールセンター運営を代行。	フロー型 ストック型 4.3%	提携 ・ぷららあんしん機器保証 ・ワイヤレスゲート 他	・訪問・来店顧客へ 加入提案 他
				・ヘルプデスク（テクニカル）対応 ・アウトバウンド ・受付対応 他	

※2020年9月～2021年8月 当社調べ ※会員数は2021年8月末時点の実績です。 ※会員サポートセンター事業には日本PCサービス単体の実績のみ含まれます。グループ会社の会員売上は、フィールドサポート事業に含まれます。 ※保証＝機器保証・保険付きの定額サービス・会員＝それ以外の定額サービスとして集計しています。

サポート対応機器 <グループ全体>

各業種向けの専用端末・AIシステム、Web会議用機器などビジネス用製品のサポート拡大。
在宅時間の増加でゲーミングPCやスマホ連動のIoT家電など、最新機器も随時サポート開始。

パソコン

- パソコン本体
- Windows
- Mac
- 自作パソコン
- **ゲーミングPC** など
- 各種ソフト
- Office
- 年賀状
- 画像編集 など



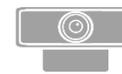
スマートフォン タブレット

- スマートフォン
タブレット端末
- iPhone
- iPad
- Android
- Windows
- など
- 各種アプリケーション
- 家電との連携設定



周辺機器

- プリンター
- スキャナー
- マウス
- キーボード
- 外付けHDD
- Webカメラ
- など



ネットワーク機器

- 無線・有線LANルーター
- モバイルルーター
- スイッチングハブ
- サーバー
- メッシュWi-Fi
- モデム
- など



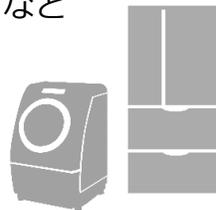
ゲーム機

- SONY製品各種
- Microsoft製品各種
- Nintendo製品各種
- VRゴーグル
- など



家電

- エアコン
- テレビ
- 録画機
- 掃除機
- 洗濯機
- 冷蔵庫
- 室外機
- 電子レンジ
- カーナビ
- など



ロボット

- 会話ロボット
- 見守りロボット
- お掃除ロボット
- 医療代行ロボット
- 測量作業ロボット
- ドローン
- など



IoT家電

- スマートスピーカー
- 空気清浄機
- ハンディー
- マッサージ機録
- 防犯・見守りカメラ
- Web会議用カメラ
- 音声自動変換レコーダー
- HEMS (家庭用エネルギー管理システム)
- 蓄電池



その他

- 業務用機器
- POSレジ・発券機
- **各種AIシステム**
- など



パソコン修理・IoT機器サポートは訪問を中心に**年間 約14万件**
スマートフォン・タブレット・ゲーム機修理は店舗持込を中心に**年間17万件**
電話・リモートサポートによるテクニカルサポートは**年間18万件** 対応

訪問サポート



店舗持込 サポート



宅配サポート



電話・遠隔 サポート



ビジネス ソリューション



会員サービス 保守・保証

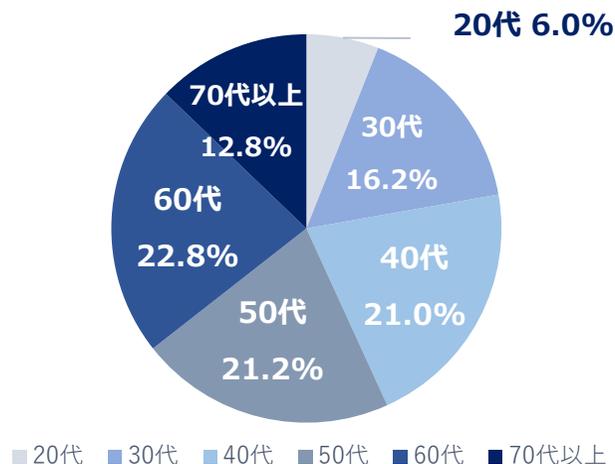


訪問・持込・宅配・電話サポートが可能な全国インフラをグループで構築

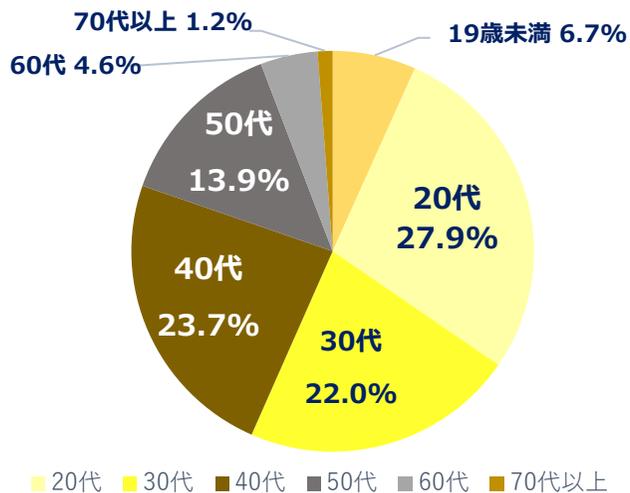
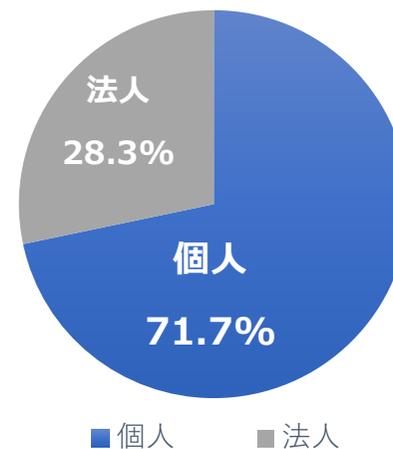
顧客属性 <対応件数比率>



年代



法人・個人



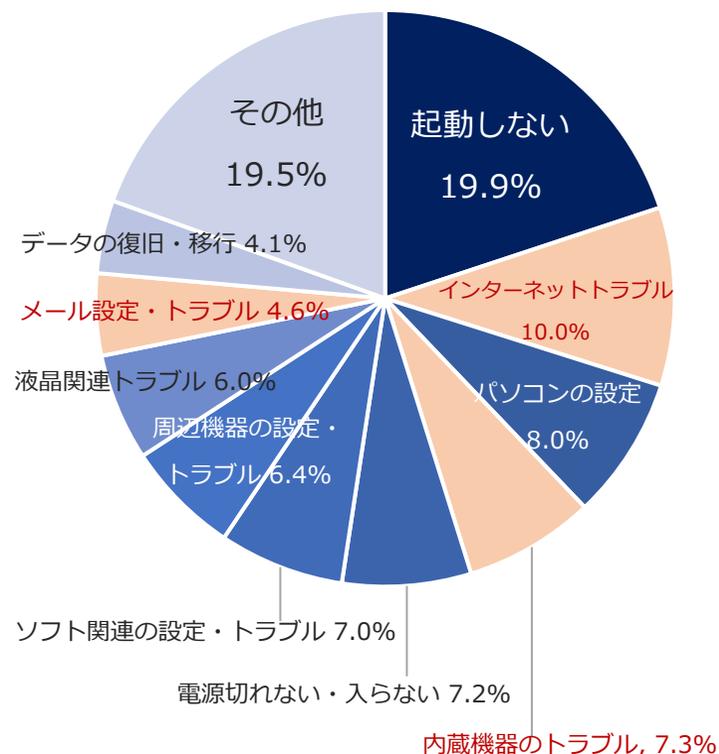
※2020年9月～2021年8月 当社調べ ※パソコン・IoT機器は日本PCサービスの駆けつけサポート（代行設定一部含む）の実績です。
 ※スマートフォンはスマホスピタル・スマホステーション（年代はスマホスピタルのみ）の実績合計です。

テレワークや在宅時間の増加に伴い、パソコンの動きが遅いなど内蔵機器系、インターネット・メール系などの順位上昇。オンライン利用が増加する中、トラブル・環境改善の相談などが増加。

■ トラブル相談内容ランキング（受付数） （単位：件）

順位	症状名	2021年 8月期		前期実績	
		受付数	順位	受付数	順位
1	起動しない	29,706	➡	28,132	1
2	インターネットトラブル	14,880	↑	15,552	3
3	パソコンの設定	11,915	↓	18,171	2
4	内蔵機器のトラブル	10,828	↑	7,581	9
5	電源切れない・入らない	10,747	➡	11,865	5
6	ソフト関連の設定・トラブル	10,428	↓	13,233	4
7	周辺機器の設定・トラブル	9,600	↓	10,821	6
8	液晶関連トラブル	8,979	↓	9,011	7
9	メール設定・トラブル	6,809	↑	6,573	11
10	データの復旧・移行	6,054	➡	7,095	10

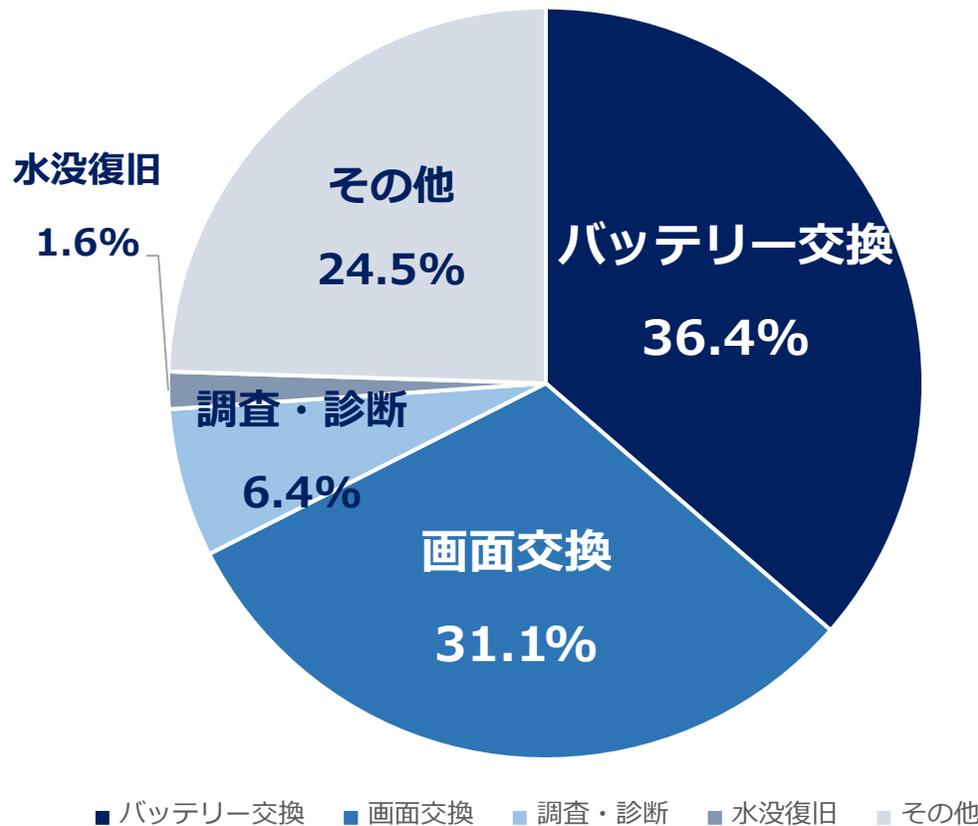
カテゴリー別 （2021年8月期 実績）



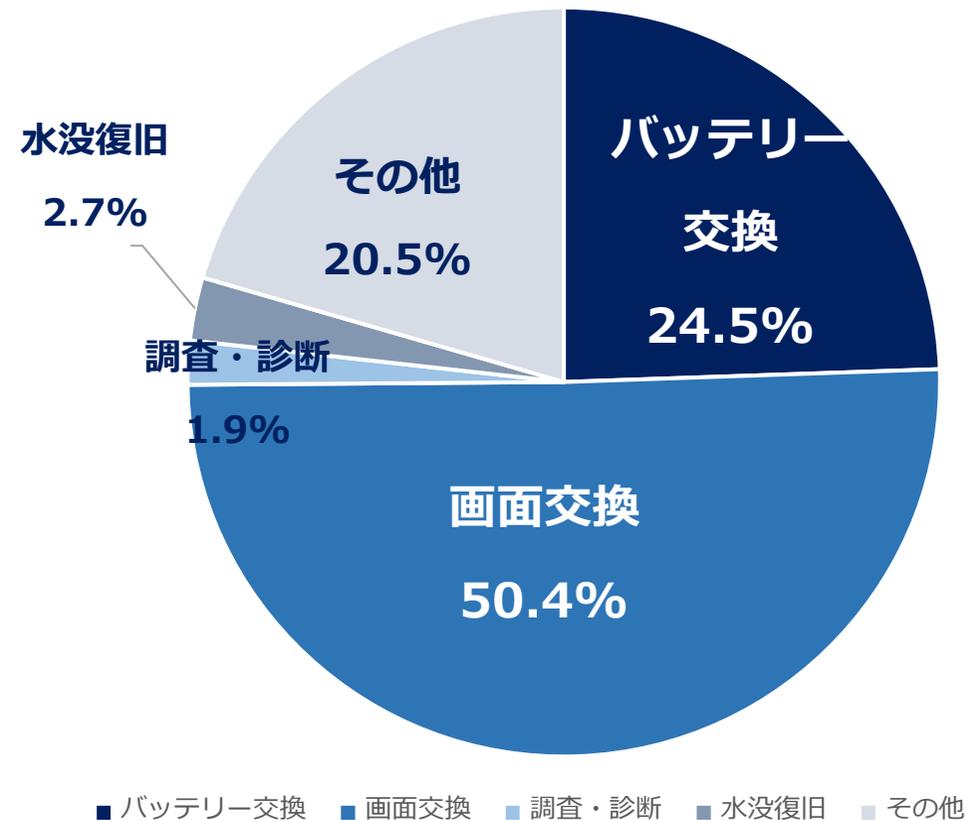
**在宅時間増加により
ご家庭のIT・ネット環境の見直し・相談増加**

スマートフォン修理 主要症状 〈スマホスピタル・スマホステーション〉

■ 各修理メニュー別対応件数比率



■ 各修理メニュー別売上比率



※2020年9月～2021年8月 当社調べ ※スマホスピタル・スマホステーションの直営店実績
 ※その他にはゲーム機修理、その他の機器、およびスマホ・タブレットのその他症状が含まれます。

2020年11月 24時間稼働のコールセンターを新宿に開設。

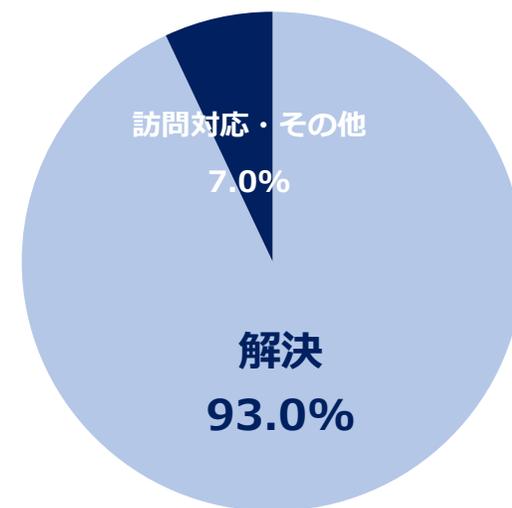
多拠点化によりコールセンター受託を拡大。テレワーク・GIGAスクール構想による機器導入後のアフターサポートに対応。2021年10月 熊本に新規センター開設。

■ 相談内容別ランキング (受付数)

(単位: 件)

順位	症状名	2021年 8月期	2020年 8月期	前期順位と 順位変動	
1	パソコン診断・レッスン	44,593	36,701	1	➡
2	インターネット接続設定	20,203	16,022	3	⬆
3	メールの設定・トラブル	20,007	19,373	2	⬇
4	契約内容に関する質問	16,985	15,592	4	➡
5	ソフトの設定・トラブル	13,238	10,409	5	➡
6	インターネット接続トラブル	7,409	8,159	6	➡
7	周辺機器の設定・トラブル	4,362	5,201	7	➡
8	ソフトの使用方法	4,096	4,432	9	⬆
9	パソコンレッスン	4,026	4,925	8	⬇
10	プリンタの設定・トラブル	4,006	3,873	10	➡

■ 電話サポート解決率



n=179,407
2021年8月期

※ヘルプデスクのサポート実績当社調べ

本資料に関するご留意事項

本資料は、会社内容をご理解いただくための資料であり、投資勧誘を目的とするものではありません。
本資料に記載されている業績予想及び将来予測につきましては、現時点で入手可能な情報に基づき当社で判断したものであります。予測にはさまざまな不確定要素が内在しており、実際の業績はこれらの将来見通しと異なる場合があります。

< I R についてのお問い合わせ先 >

Mail: ir@4900.co.jp 日本 P C サービス株式会社

大阪本社
〒564-0052 大阪府吹田市広芝町9-33 プレシデントビル
東京本部
〒105-0014 東京都港区芝3-24-21 三和ビル1F

