

1. 日本に於ける家電品修理の流れと特徴

1-1. 出張修理(訪問修理)

(CC = コーセンター)

構成比 (※)	エンド ユーザー	販売店			延長保証 会社	メーカー		
		窓口 (店舗/CC)	自社 サービス	委託 修理業者		窓口 (CC)	自社 サービス	委託 修理業者
20%	●					●	●	
30%	●					●		●
5%	●	●	●					
15%	●	●		●				
30%	●	●				●	●	●
微少	●				●	●	●	●

- ・ エンドユーザーの修理依頼先は ①メーカー、②販売店、③延長保証会社 に大別されます。
- ・ 出張修理の受付から完了までの平均日数 : 3.4日 (※)
- ・ 大手家電量販店では、自社で販売した製品の多くに延長保証を付加しており、販売店がエンドユーザーからの修理依頼を受ける比率が高く、修理コストを抑える為に販売店自身が修理体制を構築しています。
- ・ 海外では一般的な「エンドユーザーが近隣の家電修理専門会社に直接修理依頼する事」が、日本では未だ普及していません。

※ 構成比及び修理完了平均日数は、J-HARB会員企業独自のデータとなります。

1-2. 持込修理(引取修理)

構成比 (※)	エンド ユーザー	販売店		延長保証会社		メーカー
		店舗	販売店 サービス	自社 受付窓口	委託 修理業者	
30%	●					●
30%	●	●				●
微少	●	●				
20%	●	●	●			
20%	●	●	●			●
微少	●			●		●
微少	●			●	●	

- ・ エンドユーザーの修理依頼先は ①メーカー、②販売店、③延長保証会社 に大別されます。
- ・ 持込修理の受付から完了までの平均日数 : 10日 (※)
- ・ エンドユーザーの修理品搬送方法は、①販売店店舗へ持込む、②宅配便を利用しメーカーに送付、③延長保証会社に送付 に大別されます。
(メーカー・延長保証会社によっては、宅配便と提携しエンドユーザー宅まで修理品の引取りサービスを提供している場合があります)
- ・ 持込修理対象となる小型家電製品市場は国内外のメーカーが多数参入しており、対応方法もメーカー毎に異なります。

※ 構成比及び修理完了平均日数は、J-HARB会員企業独自のデータとなります。

2-1. 修理業界が抱える問題

- ・ メーカー、業種、販売店による修理体制が「縦割り」のため非効率、高コスト、人材不足。
(物流費用、出張費用などの増加が著しい)
- ・ メーカーや販売店のサービス部門、修理会社は採算割れ基調のため存続が困難という現状がある。
- ・ 部品供給体制が整備されていない。自動車産業と比較すれば明らかである。

従来のサービス体制

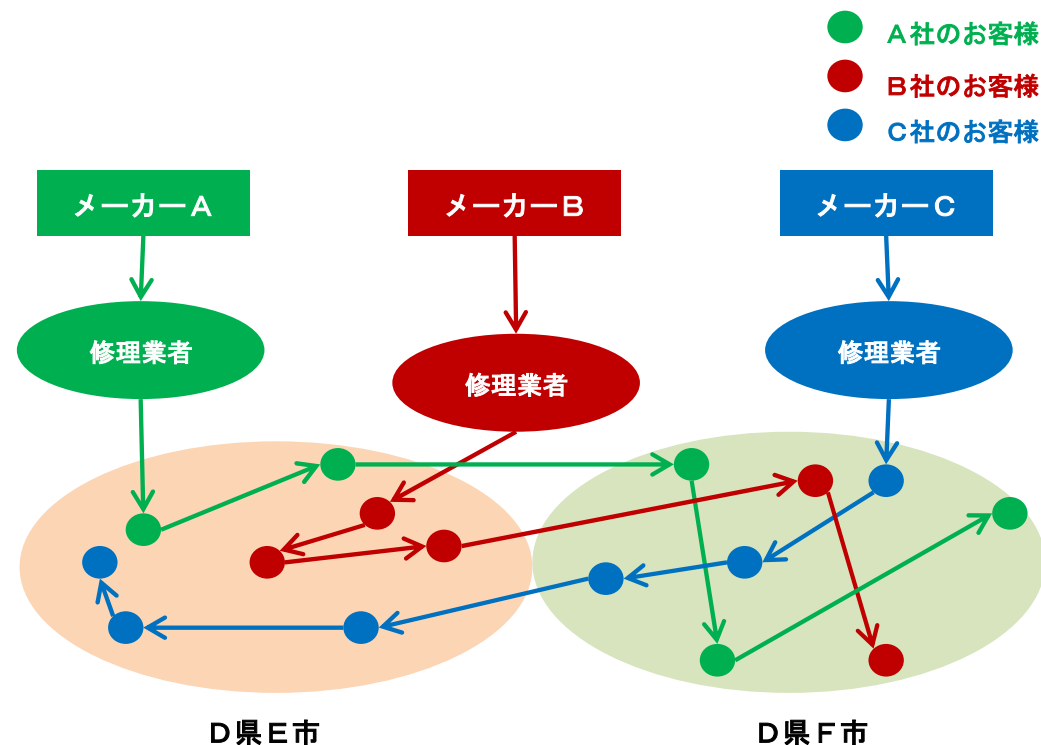
従来の「縦割り」サービスでは、修理業者は自身が契約している特定のメーカー、特定の販売店から依頼された修理しかできず、修理可能製品も限られている。(契約していないメーカーからは部品供給や技術情報の入手が困難)

修理業者が一定の売上を確保するには、広範囲に渡る修理対応をせざるを得ず、修理時間に対する移動時間の割合が高くなり、結果、非効率且つコスト高なサービス体制となっている。

この状況は地方に行くほど顕著になっており、後継者不在による既存修理業者の廃業により残った修理業者が、益々、広範囲の修理を担わなければならなくなっている。また、都市部に於いても少子化やエンドユーザーの過度なサービス要求の増加等により、次世代の修理技術の担い手が年々減少している。

修理技術者の社会的地位や認知度は低く、メーカーに於いてさえ、修理部門は表面上「縁の下力持ち」と評されているが、実際にはコストセンターとして冷遇されている事が多い。

メーカーや大手家電量販店に属さない修理業者にも技術教育やCS教育を提供し、修理業会全体の技術・接客レベル向上を図る事が急務である。



2-2. J-HARB が目指す修理業界の方向

- ・ 縦割り系列ではない修理体制の確立。
= 地域別にメーカー、業種、販売店の壁を越えた修理体制を構築することにより効率化、低コスト化を目指す。
- ・ 海外のサービス体制から参考になるモデルを取り入れる。
- ・ 研修、資格制度を充実させて家電修理という業態を確立したい。

J-HARB が目指すサービス体制

J-HARB 及び J-HARB 会員企業が仲介役となり、メーカーから修理業者への部品・技術情報の提供を可能にする事により「縦割り」修理体制の壁を取り払う。

一修理業者が近隣地域で発生する複数のメーカー・業種・販売店からの修理に対応する事で、コストを抑え効率よく修理対応ができるようになる。

コストを抑える事で、メーカー、販売店、エンドユーザー等が負担する修理代の低価格化が可能となり、エンドユーザーに製品を長期間使用していただく事で、製品買い替えに伴い発生する家電製品の廃棄を低減する。

家電製品以外の修理を取込み、修理技術者がエンドユーザーやメーカー、販売店等にとって更に便利な存在となれるようにする。

J-HARB に所属或いは提携する修理業者への技術教育・CS 教育の実施や資格制度の導入により修理技術者のレベルを向上させる。

技術者レベルの向上により「修理技術者」が安心して修理を任せられる存在である事を、エンドユーザー、メーカー、販売店、異業種の企業等から広く認知していただき、修理技術者の地位向上を図る。

