

中期経営目標 2020~2024

高成長と株主価値創造力向上の 同時達成

成長が加速するホーム IoT の
総合サポートサービス No.1 の地位に
磨きをかける

2024 年 8 月期 連結ベースの目標

売上高 100 億円

(2019 年 8 月期比 2 倍以上)

営業利益 7 億円

(2019 年 8 月期比 10 倍以上)

2019 年 12 月

目次

I. エグゼクティブサマリー	1
中期経営目標 2020~2024 で目指す事業展開	1
II. 会社概要	3
III. 経営理念	4
IoT 化の進む人の暮らしを支え、より豊かな暮らしを	4
IV. 事業の現状と強み	5
ホーム IoT 総合サポートサービス	5
JPS 単体の強み	8
JPS 単体の事業概要	10
株式会社スマホホスピタルの概要	20
V. 中期経営目標の骨子	23
事業環境：5G 導入で成長加速するホーム IoT・ビジネスソリューション	23
2020 年 8 月期からの取り組み	28
VI. 財務目標と株主価値の創造構造	36
高成長と株主価値創造力の両立：5 年で売上 2 倍、営業利益 10 倍	36
株主価値の創造力の構造	37
VII. 財務戦略・株主還元策・ESG・事業リスク	40
基本的な財務スタンス	40
事業リスク	44
免責事項	46

I. エグゼクティブサマリー

中期経営目標 2020~2024 で目指す事業展開

ホーム IoT の総合サポートサービス No.1 の地位に磨きをかける

IoT 化が進むホームネットワーク（以下、「ホーム IoT」と呼ぶ）は、「電気・ガス・水道」に続く第 4 の生活インフラとなっております。2001 年 9 月創業の日本 PC サービス株式会社（以下「JPS」）は、日本全国の 382 拠点を通じて、ホーム IoT に関するトラブル対応や機器設定について、個人向けに即日対応可能な訪問対応と日本全国の持込可能な店舗において、地域密着型のサービスを展開しております。その結果、JPS は有料訪問サポートサービスの提供会社別のシェアにおいて約 3 割を獲得する等¹、ホーム IoT の総合サポートサービス No.1 の地位を築いております。これからの日本では AI の発達によりロボットの普及や、5G の本格的な導入に伴い IoT 機器・ネットワーク対応機器の世帯普及率が増加すると見込まれます。

しかし、ホーム IoT が生活に欠かせないものになる一方で、IoT 機器のトラブルの増加や、ランサムウェアやエモテットといった悪質なマルウェアの被害拡大、インターネットゲーム依存症が問題になる等、社会における課題解決のため、JPS が展開するホーム IoT の総合サポートサービスは欠かせないものになると考えております。

そのため、2020 年 8 月期からは、IoT・ロボット等の対象機器の拡大、定額保証型会員サービスの開始、アフターセールスの強化を進めるとともに、シナジー効果のある M&A の活用によって、5G・IoT の本格的な導入による市場拡大の恩恵を享受していく体制の確立を目指します。

具体的には家まるごとサポート戦略として、複数の IoT 機器を保有する世帯に向けて、定額保証サービスを開始します。パソコン・スマートフォン・ゲーム機・TV 等、JPS グループの強みを活かし、家の中にある IoT 機器全般のトラブルを総合的に保証する「駆けつけ保証（仮）」を展開予定です。

そのほか、「IoT 機器保証（仮）」として、家の中にあるネットワークにつながる機器のセキュリティ対策を行うための保証を展開し会員サービスの拡充を進め、家まるごとサポートの実現と知名度の向上を目指します。

また、会員・訪問サポート対応の実績を元にアフターセールスの強化を進め、ホーム IoT 総合サポートサービス No.1 を盤石化してまいります。

ビジネスソリューションにおいて競争優位性の確立を目指す

ホーム IoT 総合サポートサービスにおける、日本全国で展開する訪問対応と地域密着型のサービスの強みを活かし、法人向けにも IoT 機器についてトラブル対応や設定等を行うビジネスソリューションを展開しております。2020 年 8 月期においては、5G・IoT・ロボットの活用支援等を拡充します。具体的には、「IT 専門部隊のリソース不足の補完」を支援するキッティングサービス、「資源の一元管理」を支援する Office365 付きパソコンレンタルサービス、「情報漏洩やウイルス感染の予防」を支援する脅威対策、及び RPA 導入等により業務の効率化行い、「働き方改革」支援等を強化します。これらの施策により、ビジネスソリューションにおいても競争優位性を確立していきます。

¹ 楽天インサイト株式会社への調査委託に基づく、1 万人を対象に行った調査ベース。2017 年 1 月~2019 年 4 月が対象期間

高成長と株主価値創造力の両立：5年で売上2倍超、営業利益10倍超

家まるごと戦略を軸にサービスを拡充し、あわせてビジネスソリューションを強化することで高成長と株主価値創造力の向上の両立を推進し、2024年8月期においては、2019年8月期比で、売上高は2倍以上の100億円、営業利益は10倍以上の7億円の達成を目指します。

■ 中期経営目標 2020~2024 で目指す事業展開と財務目標

	現状	中期経営目標2020-2024	
	2019年8月期	2020年8月期	2024年8月期
ホームIoT総合サポートサービス 個人向け	全国382拠点をベースに総合サポートサービスNo.1の地位を確立	IoT・ロボット等の対象機器を拡大 定額保証型会員サービス開始 アフタセールスの強化	総合サポートサービスNo.1を盤石化し5G/IoTの高成長を享受 相互シナジー
ビジネスソリューション 法人向け	ホームIoT総合サポートサービスの強みを活かしたトラブル対応や設定サービス等展開	相互シナジー リソース不足の補完・資源の一元管理・脅威対策・働き方改革支援 5G・IoT・ロボット活用を支援	ビジネスソリューションにおける競争優位性を確立
財務目標	先行投資状態 売上高39億円 営業利益0.6億円	投資回収&投資継続 売上高51億円 営業利益1億円	高成長と株主価値創造力の両立 売上高100億円 営業利益7億円

II. 会社概要

■ 会社概要

会社名	日本 PC サービス株式会社
設立年月	2001 年 9 月
代表取締役	家喜信行 (イエキ ノブユキ)
本社所在地	大阪府吹田市広芝町 9-33
資本金	2 億 7,508 万円 (2019 年 8 月末)
従業員	355 名 (2019 年 8 月末)
決算期	8 月
上場証券取引所	名古屋証券取引所セントレックス [証券コード 6025]

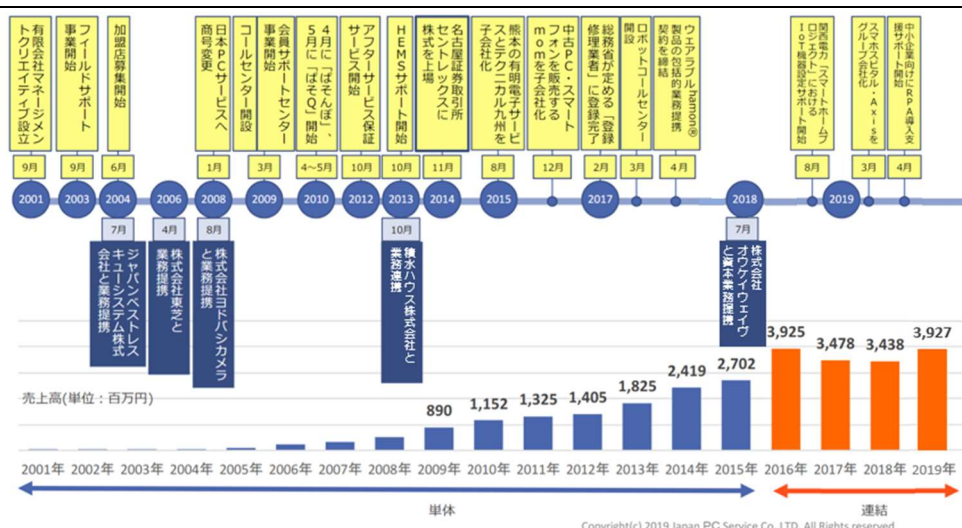
■ 子会社及び事業概要

リアネットワーク株式会社	家電修理・電気工事
株式会社 mom	中古 PC・スマートフォンや周辺機器の買取、ネット販売
株式会社スマホスピタル	スマートフォン、タブレット、ゲーム機器の修理事業
株式会社 Axis	スマートフォン、タブレット、ゲーム機等の部材卸事業
V SYSTEM PTE LTD (シンガポール)	法人保守、システム開発、個人向け PC 修理・販売

■ 沿革

2001 年	9 月	有限会社マネージメントクリエイティブを設立
2003 年	7 月	株式会社に改組するとともに、事業目的をパソコンの修理、販売等に変更
2003 年	9 月	パソコンに係る解決等 (パソコン総合サービス、現フィールドサポート事業) を開始
2004 年	7 月	ジャパンベストレスクシステム株式会社とパソコン総合サービスに係る業務提携を締結
2006 年	4 月	株式会社東芝とパソコン総合サービスに係る業務提携を締結
2008 年	1 月	商号を日本 PC サービス株式会社に变更
2008 年	8 月	株式会社ヨドバシカメラとパソコン総合サービスに係る業務提携を締結
2009 年	3 月	本社にコールセンターを開設 (現会員サポートセンター事業を開始)
2010 年	4 月	パソコン総合保証『ばそんぼ』サービスを開始
2010 年	5 月	パソコンの会員制電話/リモートサポート『ばそQ』サービスを開始
2012 年	10 月	会員制電話/リモートサポート・無償保証期間延長等の『アフターサービス保証』を開始
2013 年	10 月	積水ハウス株式会社と HEMS ² 及び家庭内ネットワークにおけるトラブルサポートに係る業務連携
2014 年	11 月	名古屋証券取引所セントレックスに株式を上場
2015 年	7 月	シンガポールの V SYSTEM PTE LTD (現・連結子会社) の株式取得
2015 年	8 月	有限会社有明電子サービスの全株式取得、テクニカル九州株式会社 (現・連結子会社、2017 年 6 月リアネットワーク株式会社に社名変更) の全株式取得
2015 年	12 月	株式会社 mom (現・連結子会社) の全株式取得
2016 年	5 月	テクニカル九州株式会社 (吸収合併存続会社、現・リアネットワーク株式会社) と有限会社有明電子サービス (吸収合併消滅会社) を吸収合併の方式により合併
2019 年	3 月	株式会社スマホスピタル及び株式会社 Axis の株式を取得 (現・連結子会社)

■ 業績の推移と沿革



² HEMSとは、「Home Energy Management System (ホーム エネルギー マネジメント システム)」の略。家庭で使うエネルギーを節約するための管理システム。家電や電気設備とつないで、電気やガス等の使用量をモニター画面等で「見える化」したり、家電機器を「自動制御」する。政府は 2030 年までに全ての住まいに HEMS を設置することを目指しています (平成 24 年「グリーン政策大綱」(内閣官房 国家戦略室))。

III. 経営理念

IoT 化の進む人の暮らしを支え、より豊かな暮らしを

ホーム IoT は「電気・ガス・水道」に続く、第 4 の生活インフラとなり、それに伴いパソコン等の IoT 機器トラブルが「鍵・水まわり・ガラス」に続き第 4 の生活トラブルとなりました。そのような中、JPS はパソコンやデジタル家電、ゲーム機をはじめとしたネットワーク機器や家電、太陽光から HEMS、蓄電池等の家庭用エネルギー管理システムに至るまで、自宅やオフィスで利用するあらゆる IoT 機器に関するサポートサービスをワンストップで提供してきました。

これからの日本では、年々少子高齢化が進み、それを補うべく IoT 化、スマートハウス化、ロボット化がますます進むものと思われます。少子高齢化が進み、スマートハウス化が進めば、そこには必ず「人と IoT 機器をつなぐサービス」が必要になります。その役割を担い、IoT 機器社会へ貢献することは、JPS にしかできないと考えております。

「家まるとスマートサポートの日本 PC サービス」は、ホーム IoT の維持・管理を担い、トラブル時には緊急対応する企業として、最高のサービスで IoT 機器社会の様々なお困りごとを解決し、お客様に安心して快適にスマートライフを過ごしていただく。それが JPS の使命と考え、スマートライフの発展とともに JPS のサービスも進化し続けます。そして、世の中に必要とされる最高のサービスを提供いたします。

経営理念の概要



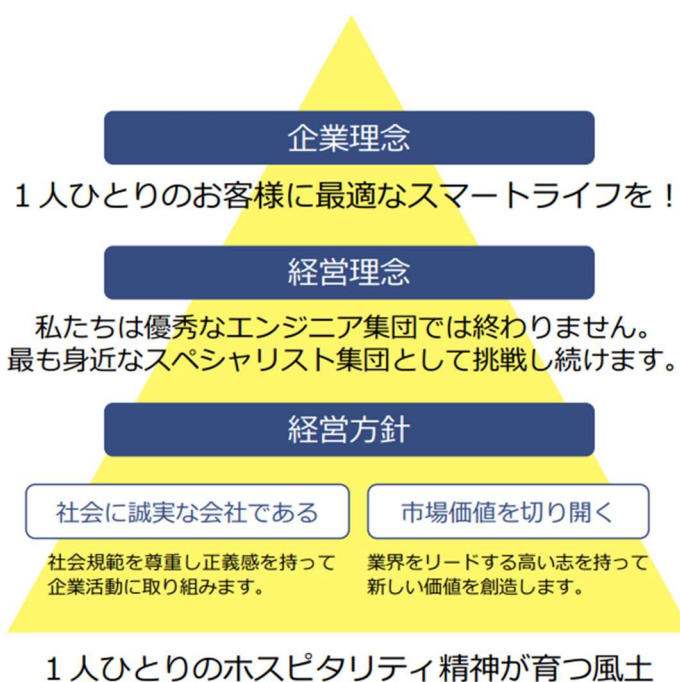
Japan PC Service

**「P (プロフェッショナル)」が
駆けつくる「S (サービス)」**

技術力や接客力を表す「P (プロフェッショナル)」は、人の体をイメージした「S (サービス)」を土台にしており、あくまで技術が先行するのではなく、人によるサービスの重要性を表すロゴとなっております。

スタッフの十訓

- 1 「最高の接客」、「最高の電話対応」、「最高のお客様対応」
- 2 素直にすぐやる。決して、答えをごまかさない。
- 3 出来ない理由より、できる提案を考える。
- 4 「当たり前」のことを「当たり前」にやり、徹底して継続する。
- 5 常に改善。改善の積み重ねから改革が生まれる。
- 6 日常業務のクリエイティブルーティン化を実行する。
- 7 問題を発見し、解決するチームワークと現場力。
- 8 夢の実現のために、ひとりひとりのキャリアプランを描く。
- 9 自分の短所と同僚の長所を比較して成長する。
- 10 仕事（納期）に厳しく、明るく楽しむ雰囲気づくり。



企業理念

1 人ひとりのお客様に最適なスマートライフを！

経営理念

私たちは優秀なエンジニア集団では終わりません。
最も身近なスペシャリスト集団として挑戦し続けます。

経営方針

社会に誠実な会社である	市場価値を切り開く
社会規範を尊重し正義感を持って 企業活動に取り組みます。	業界をリードする高い志を持って 新しい価値を創造します。

1 人ひとりのホスピタリティ精神が育つ風土

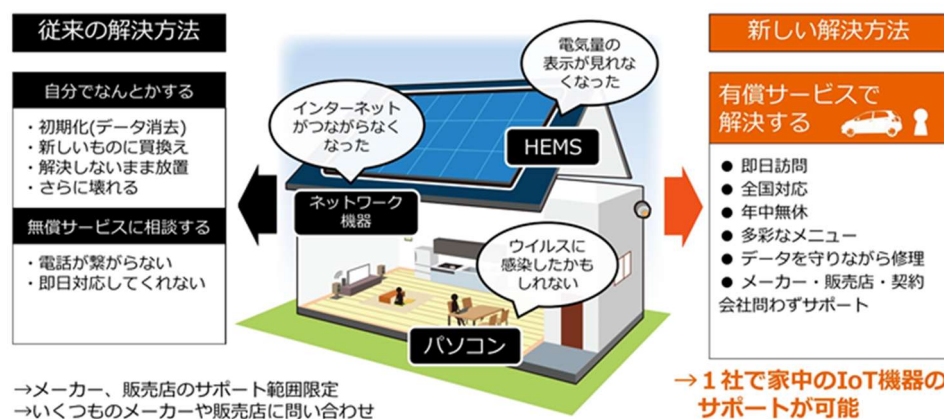
Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co.,LTD. All Rights reserved

IV. 事業の現状と強み

ホーム IoT 総合サポートサービス

2001 年 9 月に創業された JPS は、「1 人ひとりのお客様の最適なスマートライフを！」をスローガンに、インターネットにつながる様々なホーム IoT の機器のネットワーク設定やトラブルに対して、メーカー・販売店・契約会社を問わず、有償サービスで解決する総合サポートサービスを行う独立系企業です。即日訪問、全国対応、年中無休、データを守りながら修理等、多様なメニューを提供し、メーカー・販売店問わず家中の IoT 機器をワンストップでサポートする「新しい解決方法」を提案することで成長し、2014 年に名証セントレックス市場に上場しました。

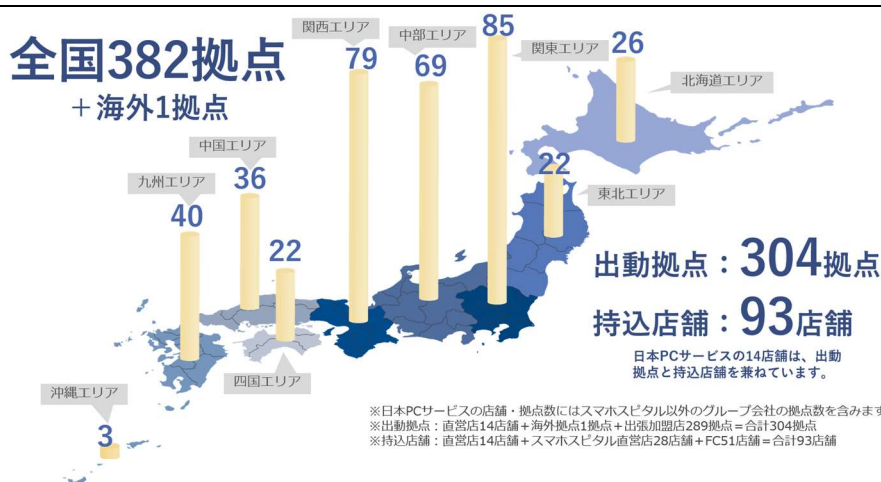
当社の提供する新しい解決方法



2019 年 3 月のスマホスピタルと Axis の買収によりラインナップ・拠点網が拡充

これまでパソコンを中心とする IoT 機器を主な対象としていましたが、2019 年 3 月、スマートフォン・タブレット・ゲーム機の修理店「スマホスピタル」を運営する株式会社スマホスピタル（以下「スマホスピタル」）と修理部品の販売を行う株式会社 Axis（以下「Axis」）を買収し（2 社あわせて「スマホスピタルグループ」）、全国においてスマートフォンを含む対象機器に対して網羅的なサービス展開が可能となりました。

グループ全体で日本全国のサポートを実現



都市部を中心とした日本 PC サービス直営店 14 店舗、海外拠点 1 拠点、加盟店 289 拠点、合計 304 拠点から即日対応可能な訪問対応と地域密着型のサービスの安心感を提供し、また地域密着型のスマホ修理店スマホホスピタルの直営店 28 店舗、FC51 店舗のネットワークで持込店舗を大幅に拡大しました。

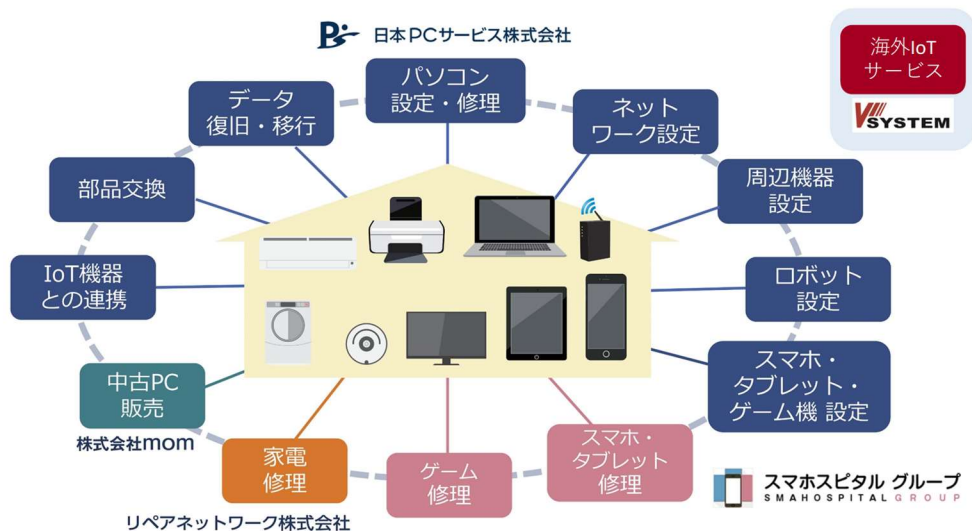
過去 5 年で以下のような M&A を手掛けてきましたが、今後も、機会があれば、JPS とのシナジーのある企業の買収を手掛けていきます。

■ M&A の取り組みのまとめ

2015 年	7 月	シンガポールの V SYSTEM PTE.LTD. (現・連結子会社) の株式取得
2015 年	8 月	有限会社有明電子サービスの全株式取得、テクニカル九州株式会社 (現・連結子会社、2017 年 6 月リペアネットワーク株式会社に社名変更) の全株式取得
2015 年	12 月	株式会社 mom (現・連結子会社) の全株式取得
2016 年	5 月	テクニカル九州株式会社 (吸収合併存続会社、現・リペアネットワーク株式会社) が有限会社有明電子サービス (吸収合併消滅会社) を吸収合併の方式により合併
2019 年	3 月	株式会社スマホホスピタル及び株式会社 Axis の株式を取得 (現・連結子会社)

以上の買収したグループ会社も含め、ホーム IoT の総合サポートサービス No.1 を支える体制を築いております。

■ ホーム IoT の総合サポートサービス No.1 及びビジネスソリューションを支える JPS の子会社を含めた体制

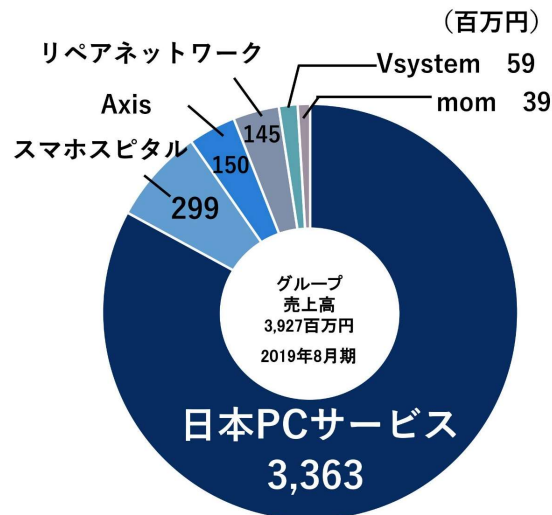


 Japan PC Service パソコン修理・設定 事業内容 ■ 修理 ■ 設定 ■ ネットワークサポート ■ トラブル解決 ■ 法人保守 ■ 会員サービスの運営 ■ IoT関連機器の販売 など 	 スマホホスピタル 株式会社Axis スマホ・タブレット修理 事業内容 ■ ハードウェア修理 (スマートフォン・タブレット・ゲーム機) ■ 中古販売 ■ アクセサリー販売 ■ オリジナルグッズ制作・提案 など 	リペアネットワーク株式会社 家電修理 事業内容 ■ ハードウェア修理 (家庭用電化製品・パソコン) ■ 販売事業 ■ 古物営業法に基づく古物商 ■ 一般電気設備工事及びメンテナンス など 	株式会社mom 中古PC販売・買取 事業内容 ■ 買取事業 ■ 中古販売 (パソコン・スマートフォン・家電製品) ■ パソコンのレンタル ■ ジャンク品の回収 ■ 業者向けの中古パソコン卸し など 	 海外法人保守 事業内容 ■ パソコン修理・販売(個人) ■ ネットワーク設定・保守(法人) ■ 各種ソフトウェア販売・保守 ■ システム開発・保守 ■ データエントリサービス など 
---	--	---	--	---

以上の体制により、家電修理、中古 PC サービス、海外 ICT サービス等幅広い事業展開を行っております。また、小規模法人・事業所向けや大企業の拠点向けサービスも提供しております。

各グループ会社の 2019 年 8 月期における売上構成は以下の通りです。

■ JPS グループの売上構成

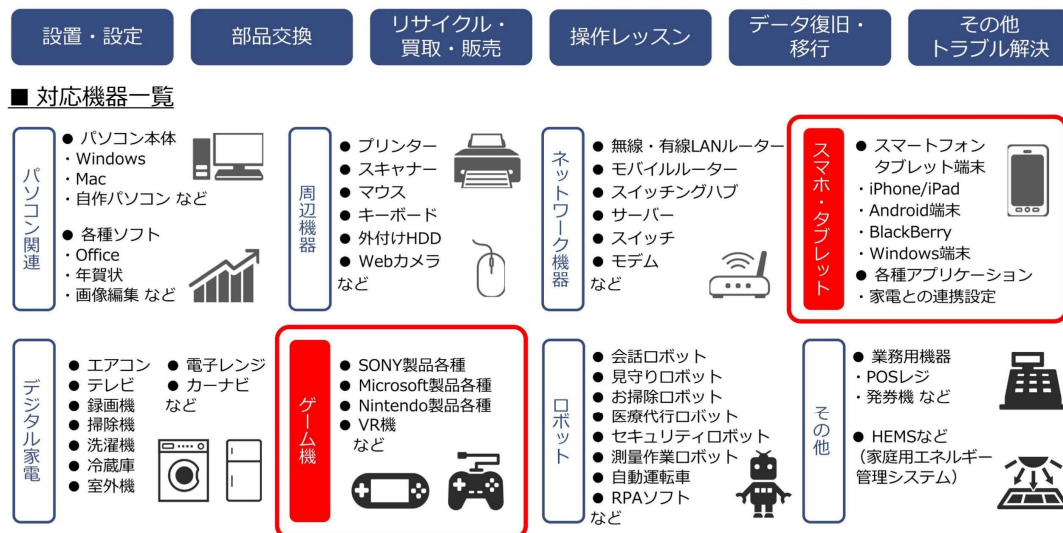


※各社の売上高は内部取引消去前の金額となっております。

注) スマホスピタルと Axis は、期中で連結対象子会社となったため、2019 年 6 月から 8 月の 3 か月分の売上高のみを集計しております。

サービスラインナップは以下の図のようになっており、赤い枠はスマホスピタルグループが主に提供するサービスです。

■ サービスラインナップと主な対応機器一覧



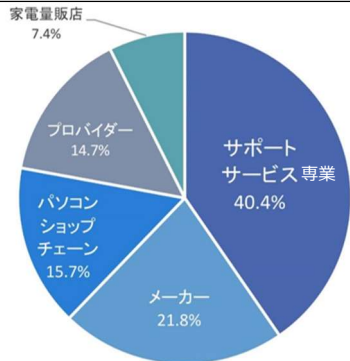
■ 業界内のポジション：有料訪問サポートサービスの提供会社別シェアは約 3 割

楽天インサイトが行った調査によると、2017 年 1 月~2019 月 4 月に利用されたホーム IoT 関連の有料訪問サポートサービスの提供会社別のシェアにおいて、JPS は 20.3%と一位となり、二位の J:COM 様の 7.8%を大きく引き離しております。NEC パーソナルコンピュータ様、ビックカメラ様のサービスに関しても JPS が担当しておりますので、

JPS が業務委託契約を行っている提供会社を含めると実質シェアは約 3 割となり、ホーム IoT の総合サポートサービスで No.1 の地位を築いております。

JPS の業界内のポジション

2017 年~2019 年 4 月に利用された
有料訪問サービス(312 件)の業態別シェア



シェア：2017年~2019年4月に利用された有料訪問サポートサービスでは、当社のようなサポートサービス（40.4%）が最も多く、次にメーカー（21.8%）、パソコンショップチェーン（15.7%）、プロバイダー（14.7%）、家電量販店（7.4%）となりました。

有料訪問サポートサービストップ10企業

サービス提供会社別では、当社が20.3%と
有料訪問サポートサービスの中で、シェアNo.1!!

	事業者名	構成比	事業区分
1	日本PCサービス	20.3%	サポートサービス専門
2	J:COM	7.8%	プロバイダー
3	NECパーソナルコンピューター	3.5%	メーカー
4	ケーズデンキ	3.2%	家電量販店
	富士通	3.2%	メーカー
	PCデポ	2.9%	パソコンショップチェーン
	ブラネットワークス	2.9%	サポートサービス専門
6	ヤマダ電機	2.9%	家電量販店
	ビックカメラ	2.9%	家電量販店
	エディオン	2.9%	家電量販店

※「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/ec/topics/4676/140320.pdf>

調査目的：デジタル機器の利用実態及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 * 調査に関する問い合わせは日本 PC サービスにお願いします

調査方法：Web アンケート

JPS 単体の強み

以上のような、業界の中での JPS グループのポジション構築を支える、JPS 単体での競争優位性の源泉をまとめたものが以下の表です。①幅広い対応力、②高い人材力、③直接料金回収、の三つがあげられます。

JPS の三つの特徴と競争優位性

特徴	内容	競争優位性
① 幅広い対応力	- 日本全国・年中無休・即日対応。 - メーカー・販売店・契約会社を問わず、多様な設定・トラブルの解消（設置・設定/部品交換/リサイクル・買い取り・販売/操作レッスン/データ復旧/その他全てのトラブル）をワンストップで対応。	独立系随一の全国ワンストップ対応力 メーカー・パソコンショップチェーン・プロバイダー・家電量販店では、自社の関与した機器やサービスの対応に限られる場合が多く、独立系の JPS ではそのような制限がない。
② 高い人材力	「最高の接客」、「最高の電話対応」、「最高のお客様対応」を追求し、スタッフの接客スキルと技術スキルを日々研鑽。高い現地解決力及び現地での適切な部品交換力等が強い。 2つのスキルを高めるため、スタッフはアルバイトではなく、全て JPS 正社員または加盟店の正社員。	時間をかけた研修と組織対応による人材力 アルバイトスタッフで対応している会社は、接客スキルと技術スキルにムラがあり、複雑なトラブルに関しては解決できないことすらあるため JPS の人材力の高さは相対的な強み。
③ 直接料金回収	正社員が対応するため、その場で必要な有料の部品を機動的に提供し料金回収が可能。トラブル解消に必要な部品やサービスの即日提供が可能。	同様の仕組みを持つ企業は少ない 他社サービスではアルバイトや派遣社員が対応することが多いため、信用の観点で料金回収を伴う物販が行えない。

強みの源泉～フィールドエンジニアの技術力・接客力

有償訪問サポート市場において、JPS が業界トップのシェアを獲得した背景にスタッフの正社員雇用があります。競合他社の場合、訪問サポートの人員を登録制で派遣していることが多く、依頼を受けてから、スタッフが現地に赴くまでに 3～5 日ほどの時間を要します。スマートデバイスの修理サービスでは、実際に現地に行かないとどのようなトラブルが発生しているかが把握できないため、専門スタッフが直接現地に向かいます。そうすることで、トラブルへの早期対応・早期解決が可能となります。

消費者調査からの JPS グループの強みの裏付け

楽天インサイト株式会社が、全国 20～70 才の男女に対して実施した 2019 年 4 月に調査によると、ホーム IoT 機器において自分で解決できなかったトラブルがあった方の割合は、2015 年の 4.9%から 2018 年の 15.8%へ増大しております。相談先としては、JPS が最終的にサポートするチャンネルである、機器本体のメーカー、量販店等の購入先、インターネット回線業者、サポートサービス専門の合計で、7 割程度となっております。トラブル経験のあった方で、他の方に相談した方の三分の二が何らかの有料サポートサービスを利用しております。有料サポートサービスの満足度を見ると、「非常に満足した」「まあ満足した」を合計すると 7 割～8 割を占め、満足度は高いといえます。

一方、有料サポートのカテゴリー間で比較すると、満足度が最も高いのは、JPS のシェアが 3 割近くある「訪問サポート」です。一方、最も低いのは「宅配サポート」です。以上の訪問サポートの満足度の高さは、高度なトラブル対応力が背景にあると考えられます。JPS のフィールドエンジニアは正社員雇用が中心であるため、前述したように高度なニーズに対応することが可能です。こうした強みをさらに強化していくことで、より競争力を強化してまいります。

■ ホーム IoT サポートサービスの利用実態

ホーム IoT 機器で自分で解決できないトラブルがあった方	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2012 年以來
	4.9%	6.4%	9.4%	15.8%	44.2%
2018 年におけるトラブルの解決方法	家族・友人・知人に相談	機器本体のメーカーに相談	量販店等の購入先に相談	インターネット回線業者に相談	サポート事業会社に相談
	34.0%	25.6%	12.9%	19.2%	12.3%

(注：上記以外は 19.0%、複数回答可能であり合計は 100%を超える)

■ 有料サポートサービスの満足度



JPS 単体の事業概要

JPS グループの中核を担う、JPS 単体の事業概要と強み等についてご説明いたします。

JPS 単体の事業の売上構成を示すと、以下の表のようになります。2019 年 8 月期においては、フィールドサポート事業が 83.3%、会員サポートセンター事業が 16.7%の構成となっております。なお、フィールドサポート事業の大半は個人向けですが、ビジネスソリューション事業等法人向けサービスも含まれております。

JPS 単体の事業概要と売上構成比

事業		会社売上高比 JPS単体 = 100%		
		2018年8月期	2019年8月期	
フィールドサポート事業		81.3%	83.3%	
駆けつけサポート2019年8月期の訪問件数79,191件		69.0%	64.4%	
訪問サポート	全国どこでも即日訪問。トラブルの解決から設定設置、データの移行や復旧、リサイクルまで顧客の要望に合わせた対応	51.7%	48.5%	
持込サポート	全国14店舗ある直営店舗にご来店いただき店舗で修理			
宅配サポート	当社までおくっていただき修理後、返却するサービス			
商品物販	商品物販 個人向けにトラブル対応時における各種PC関連ネットワーク関連製品販売	17.2%	15.9%	
代行設定 2019年8月期の案件数59,408件	提携先企業からの依頼に基づき、パソコンをはじめとするネットワーク対応機器などの設定を代行	12.4%	18.9%	
会員サポートセンター事業 会員数：2019年8月末328,871人 －電話サポートのみで解決（件数：90%） －電話サポートの後、フィールドサポート事業 による訪問サポート（件数：10%）		電話もしくはリモート（遠隔操作）により、パソコンをはじめとするネットワーク対応機器の設定・故障対応等のサービスをコールセンターで展開	18.7%	16.7%

フィールドサポート事業

概要

フィールドサポート事業は、駆けつけサポート、代行設定を運営しております。駆けつけサポートは、訪問サポート、持込サポート、宅配サポート、商品物販で構成されます。

訪問サポートは、全国どこでも即日訪問し、トラブルの解決から設定設置、データの移行や復旧、リサイクルまで顧客の要望に合わせて対応します。直営店全国 14 拠点、約 100 名の直接雇用のフィールドエンジニアと、加盟店全国 289 拠点に所属する約 700 名のフィールドエンジニアが全国で対応しております。持込サポートは、全国 14 店舗ある直営店舗にご来店いただき店舗で修理するサービスです。宅配サポートは、当社まで送っていただき修理後、返却するサービスです。2019 年 8 月期においては訪問サポートが 93%を占めます。

■ フィールドサポート事業の駆けつけサポートの種類



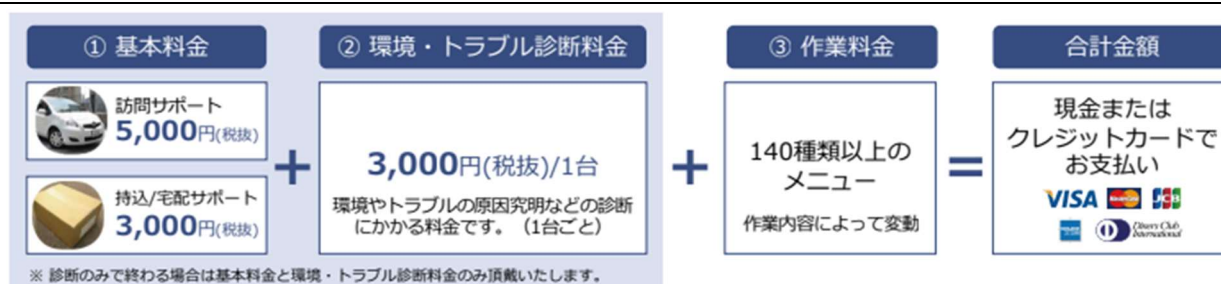
サポート一覧対応割合 n = 109,931 (2019年8月期)



商品物販は、個人向けにトラブル対応時における各種 PC 関連ネットワーク関連製品を販売するサービスです。

駆けつけサービスの単価の例としては、以下の図のようになっております。①基本料金＋②環境・トラブル診断料金＋③作業料金が単価となり、以下の例では、2 万円程度です。作業料金は症状により変動いたします。

■ 駆けつけサービスの現状の料金体系



● 訪問サポートの場合

	パソコンが起動しない	データを復旧したい	インターネットに繋がらない
①基本料金	5,000円	5,000円	5,000円
②環境・トラブル診断料金	3,000円	3,000円	3,000円
③作業料金	15,000円	17,500円	13,000円
合計金額	23,000円	25,500円	21,000円

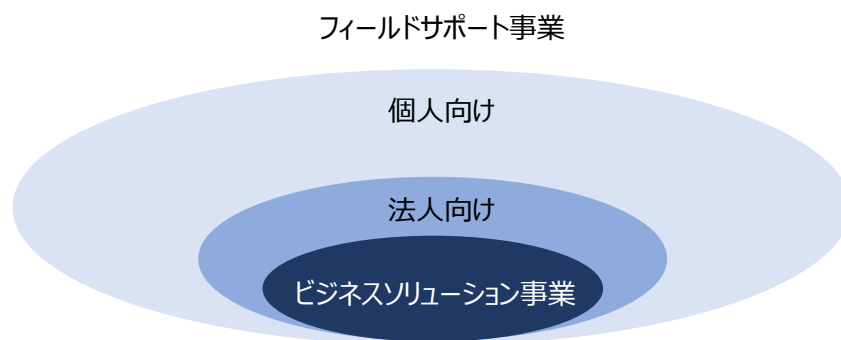
Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co.,LTD. All Rights reserved

代行設定は、駆けつけサービスに比べ、単価は低く、売上高に占める割合は、商品物販を除く駆けつけサポートが約 5 割、代行設定は約 2 割となっており、案件数の比率に比べると代行設定の売上高の割合は低くなっております。代行設定を利用するのは、JPS と代行設定において提携している企業の顧客等です。

法人向けサービス&ビジネスソリューション事業（フィールドサポート事業の一部）

主に小規模法人・事業所向けサービスを提供しておりますが、大企業の支店等においても、全国で地域密着の訪問対応が可能である強みを活かしてサービスを提供しております。また、その中には、法人対応専門のビジネスサポート事業部が対応する「ビジネスソリューション事業」が含まれます。具体的な提供サービスはフィールドサポート事業の中に含まれております。

■ フィールドサポート事業の中で法人向けサービスを提供



■ 法人向けサービスの一覧

駆けつけサポート	パソコンやデジタル機器の困りごとを、訪問・持込・宅配サポートで解決するサービスです。OEM で企業様のお客様に対して、パソコンやデジタル機器のトラブル解決サポートを行うことも可能です。
代行設定サポート	主に設定設置や部品交換等の作業を弊社の全国インフラをもって企業様の代わりに行うサービスです。特定の作業を決まった料金で提供することで、大量作業やコストを抑えたサービスの提供を可能にしています。
保守契約	電話・リモート・訪問サポート・パソコン保証・定期点検まで、企業様のパソコン保守サポートをするサービスです。
RPA 導入	人的判断がいらない業務をロボットに覚えさせてルーティンワークを自動化するサービスです。
パソコンレンタル	会社を立ち上げたばかりでパソコンの一括購入が難しい、システムやパソコン等の管理ができる専門部隊が社内がない等パソコン導入に関して課題を抱える企業様向けに提供するサブスクリプション方式のサービスです。
ビジネスソリューション事業	法人対応専門のビジネスサポート事業部が対応。業務環境の改善や効率化のため IT 機器のサポートからクラウド環境の構築、数千台規模のキッティング作業等、業務拡大のためのサポート等を実施しております。（詳細は次ページ）

法人専門のビジネスサポート事業部が現在提供するビジネスソリューション事業のサービスの詳細

▶ PC等の機器

- 販売/設置/設定
- オンサイト対応/リモート作業
- マニュアル作成



▶ クラウドサービス

- G-Suite構築代行/運用保守
- Office 365構築代行/運用保守
- Azure構築/運用保守



▶ キットティングサービス

- PC/iPhone/iPad/Android対応可能
- クローニング作業
- 個別設定



▶ 保守サービス

- 定期メンテナンス
- セキュリティ監視
- ネットワーク監視



▶ セキュリティサービス

- 法人用セキュリティソフトの販売/保守
- 不定期のセキュリティチェックテスト



▶ その他

- データ消去作業（消去証明書の発行も可）
- インクジェットプリンターのご提供
- ITコンサルティング
- サーバーの販売/設置/設定
- 既存サーバーからの移行作業
- NASの販売/設置/設定



ビジネスサポート事業部は、2019 年 8 月期に立ち上げました。現在は稼働顧客 40 社/月程度で、毎月 10 社を新規に顧客として獲得している状況です。なお、2019 年 8 月期の売上高は 5 千万円程度となりました。

顧客アプローチ方法

メーカー・家電量販店等の顧客接点を持つ企業約 700 社と提携し、幅広い集客ルートを拡充

メーカー・家電量販店等の顧客接点を持つ企業からの業務提携が拡大しており、現在ではそのような提携先約 700 社から集客する体制となっております。集客の内訳は、自社集客 60%、提携先集客が 40%となっております。

自社は主に Web からの集客を図っています。内訳はリスティング広告 80~90%、SEO による集客が 10~20%、となっています。現在は、特に SEO に注力し検索表示順位を上げることに力点を置いています。具体的には自らのサイトのコンテンツを充実させサイトの評価を向上させる対策を進めています。

■ 集客の内訳~自社のみならず約 700 社に上る提携先様からも幅広い集客ルートを確立



Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co.,LTD. All Rights reserved

提携企業の属性とそれぞれの主な企業は以下のようになっております。日本を代表する企業と数多く提携させていただいております。

提携企業の属性と各属性の主要提携企業

パソコンメーカー	・ Dynabook株式会社 ・ デル株式会社 ・ NECパーソナルコンピュータ株式会社 ・ レノボ・ジャパン株式会社 など
量販店・パーツ販売系	・ 株式会社ビックカメラ ・ 株式会社ベシア電器 ・ 株式会社マツヤデンキ ・ 株式会社ヨドバシカメラ など
生活関連サービス系	・ イオンリテール株式会社 ・ コーナン商事株式会社 ・ ジャパンベストレスキューシステム株式会社 など
ソフトメーカー系	・ ソースネクスト株式会社 ・ トレンドマイクロ株式会社 など
ハウスメーカー系	・ 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
プロバイダー系	・ S B C & S 株式会社 ・ 株式会社NTTぷらら ・ 株式会社オブページ など

セントレックス上場後、約5年で提携数は順調に増加し、2014年11月には約400社であった提携企業数は、2019年12月時点で、約700社となっております。特に今後大きな伸びが期待できるIoT関連の業務提携は以下の通りとなっております。

IoT関連の業務提携

年月	提携企業（敬称略）	取り組み内容
2017年4月	ミツフジ	●スマートシャツ [hamon®]サポート開始
2017年10月	イツココミュニケーションズ	●スマートホーム [インテリジェントホーム]サポート開始
2017年12月	マウスコンピューター	●スマートホーム [mouse スマートホーム]サポート開始
2018年7月	S B C & S	●スマートスピーカー [スマートスピーカー訪問設定サポート]パッケージ 店頭販売開始
2018年9月	ラムロック	●見守りカメラ [みまもりCUBE]訪問設定サポート開始
2018年9月	関西電力	●家庭向け宅内IoTサービス実証試験 「スマートホームプロジェクト2018」 モニター当選者に対し、任意でサービスを提供
2019年3月	スマートショッピング	●スマートマット（※） スマートマットの設置設定
2019年8月	岩崎電気	●IoT機器の設定 IoTスマートスイッチ Link-S2の設定サポート開始
2019年8月	ソニーネットワーク コミュニケーションズ	●IoT機器の設定 スマートホームサービス【MANOMA】の設定サポ ート開始
2019年11月	Live Smart	●スマートスピーカー 商品購入後のコールセンター開始



▲ケースデンキで販売されているスマートスピーカー訪問設定サポートのパッケージ

※スマートマット：商品をマットに置くと、重量で残量・数を計測しサーバに通知するIoT機器。

主要症状・顧客属性

駆けつけサポート～小規模事業所向けやシニア層の利用の増大が一層期待

駆けつけサポートの主要な症状、法人・個人別、性別、年齢別の顧客属性は以下の通りです。カテゴリ別では、動作不良、部品トラブル、ネットワークトラブルが上位三つとなり、その三つでトラブルの半数以上を占めております。性別では男性が7割以上を占めております。年齢別では、50代以上のシニア層が過半を占めております。少子高齢化が進むことで、JPS へのニーズはますます増大していくものと考えられます。また、法人の割合が近年増加しており、個人7割、小規模事業所を中心とした法人が3割となっております。IoT 化、クラウド化が今後大企業のみならず、中小企業にもますます浸透していくことで法人向けサービスも堅調に伸びていくと考えております。

■ 駆けつけサポートで対応した主要症状

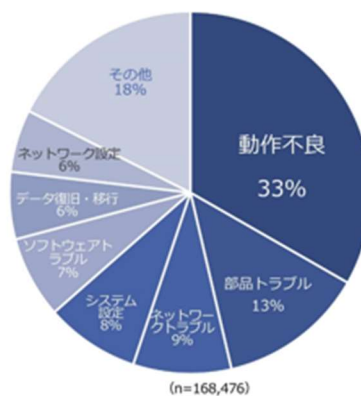
■ トラブル発生ランキング（受付ベース）

順位	症状名	件数	前年比
1	起動しない	36,789件	103.6%
2	インターネットトラブル	14,758件	92.8%
3	パソコンの設定	12,697件	90.3%
4	ソフト関連のトラブル	12,332件	110.8%
5	電源が入らない	10,040件	96.1%
6	データの復旧・移行	9,552件	92.8%
7	内蔵機器のトラブル	8,972件	91.5%
8	液晶関連トラブル	8,438件	83.4%
9	インターネットの設定（無線）	7,402件	94.1%
10	周辺機器のトラブル	5,885件	100.2%

相談内容 (n=168,476)



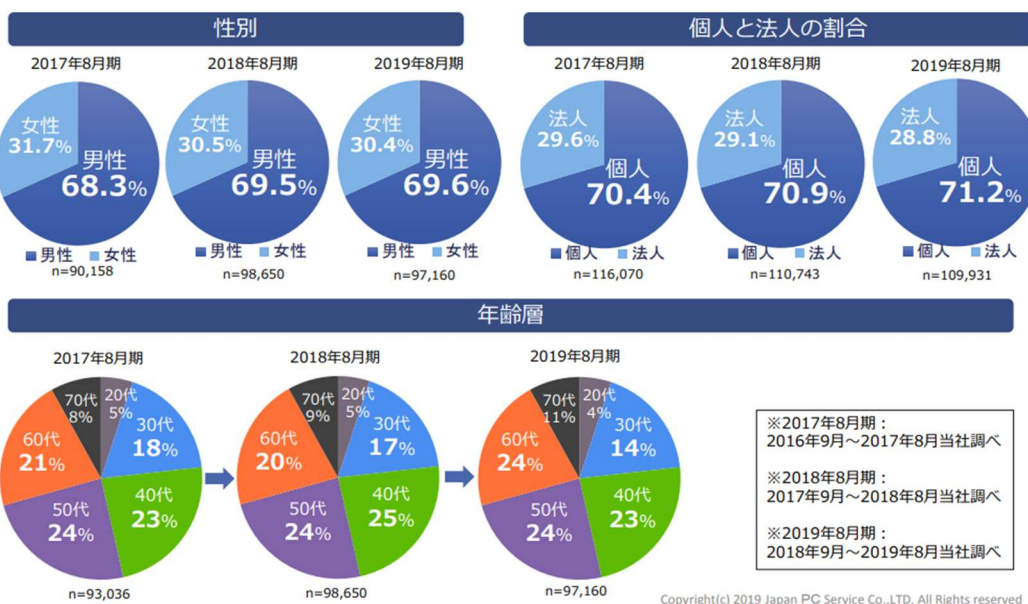
■ カテゴリ別



(n=168,476)

※2018年9月～2019年8月 当社調べ
Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co., Ltd. All Rights reserved

■ 顧客の主要属性



会員サポートセンター事業

概要

会員サポートセンター事業は、パソコンの設定や操作方法が分からない等のお困りごとを、電話やインターネットを介して遠隔でサポートを行う事業です。

同事業において、電話サポートだけで困りごとを解決する率は2019年8月期で88.5%となっております。一方、残り11.5%は、訪問サポート等で解決を図ります。同事業では、自社でコールセンターを構えているため、スタッフの手配から日程調整、料金案内、予約完了までスムーズに対応することができます。

また、お客様に合わせたサポート方法のご案内や、即日対応、お客様の希望日時での対応が可能となっております。2019 年 9 月末で 328,871 名が会員であり、下図で示す二つの自社ブランド、アフターサービス保証及び Revert において、それぞれ約 13,000 名、約 1,400 名の会員がおります。

会員サポート事業を運営するヘルプデスク事業部は事業部全体で 50 名在席しており、大阪と神戸にオフィスがあります。2020 年 8 月期中には、80 名程度にして業務を拡大する予定です。

二つの自社ブランド

電話サポートの概要と解決率



電話や遠隔操作（リモート）でトラブルを解決するサービスです。



n=128,195
(2019年8月期)

お客様のデジタルライフを継続サポート！

アフターサービス保証

初月
無料

月額 **980円**

パソコン デジタル家電

2回目以降の
基本料金
0円

修理後の
不具合保証
90日間

電話・リモート
サポート
使い放題

アフターサービス保証 会員さま専用窓口 受付時間 9:00~21:00(年中無休)

0570-00-8484

会員さま専用サイト <https://www.4500.co.jp/asw/>

パソコン スマートフォン タブレット 食器洗い乾燥機

パソコンあんしん総合保証

Revert

パソコンだけでなくiPhoneプランが新追加!

パソコンあんしん総合保証
Revert
 24時間

保証期間内は **100,000円** (月額1万円で) の
修理代金も何度でも無償修理
 できる

修理まで24時間サポート
修理料0円

※パソコン・iPhoneの両方
 修理可能

「個人用でも法人用でも」
 法人用でも個人用でもサービスを受けられる。
 法人用と個人用では保証内容が異なります。iPhone・Macは個人利用
 のみで修理可能で、法人利用の修理は修理内容が異なりますのでご注意ください。

※「データバックアップ」は、保証内容に含まれていないので別途お申し込みが必要です。
 ※修理・保証に限りなく適用される保証期間の購入日より起算いたします。

パソコン・iPhoneの両方、どちらでもOK

特徴

	パソコン版	iPhone版	保証料及び保証内容の比較
適用できる機種	Windows 10/8.1/7/XP Mac OS X 10.10以降	iPhone 5s以降	保証料は別表参照
保証期間	1年	1年	保証料は別表参照
保証内容	保証期間内は、修理代金100,000円(月額1万円)まで、何回でも無償修理。 ※修理料0円	保証期間内は、修理代金100,000円(月額1万円)まで、何回でも無償修理。 ※修理料0円	保証料は別表参照
データバックアップ	オプションで申し込み可能	オプションで申し込み可能	保証料は別表参照
保証期間の起算	購入日より起算	購入日より起算	保証料は別表参照

パソコンは、Windows・MacOSに限り iPhoneは最新機種だけでなくiPhone7以降のモデルでもデータバックアップが
 サービスに含まれ、iPhone7以降のモデルはさらにデータバックアップサービスが追加

※本サービスは、お客様の責任において提供いたします。

[illegible]

Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co., LTD. All Rights reserved

会員

約1,400名

※2019年9月末時点 当社調べ

保証対象

- ・デスクトップPC (ディスプレイ内蔵型)
- ・ノートPC本体
- ・iPhon[®] (iPhone 5s, 5c, 6s, 6P, 7, 7Plus)

※MacBook Pro, MacBook Air, iPadは、ソフトウェアのみの保証対象となります。

無償修理の対象となる作業項目

- ウイルスやマルウェアに感染しているパソコンが正常に起動しない状態
- メモリが正常に動作しない状態
- 内蔵部品が正常に動作しない状態
- パソコンの動作に支障をきたす故障

+

パソコンからなる各種設備

Revert

「Revert」だけでなく「サービス」も

付随して作業する場合の無償例

故障時の緊急出張サービス
インターネットやメールの復旧、ネットワークへの接続
セキュリティ対策ソフトのインストール
アプリケーションのバックアップ・インストール
バックアップ作業

など

Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co.,LTD. All Rights reserved

アフターサービス保証会員は月額 980 円で年間 1.8 億円の売上となっております。当サービスの会員はヘルプデスクへの問合せが無料で、修理代は有料となりますが駆けつけサービスの訪問サポート基本料金（5,000 円）が無料となります。当サポートの会員は個人のみを対象としております。

JPS では自社による集客以外にも、提携先法人からの紹介により、様々なサポートを行っております。

主要症状

2018 年 9 月～2019 年 8 月のヘルプデスクサポートの症状は以下です。多様な症状に対応しております。

ヘルプデスクサポートにおける主要症状

■ トラブル発生ランキング（受付ベース）

順位	症状	件数
1 位	パソコン診断	27,199件
2 位	メールの設定	16,232件
3 位	インターネット接続設定	10,396件
4 位	ソフトの設定	9,698件
5 位	インターネット接続設定トラブル	6,901件
6 位	契約内容に関する質問	6,876件
7 位	ソフトの使用方法	5,160件
8 位	プリンタの設定	3,242件
9 位	パソコンレッスン希望	2,961件
10 位	周辺機器の設定	2,698件

■ ロボット関連

（インシデント数1,085件／電話解決67％・メール解決33％）

症状	件数
初期設定について	222件
トラブル：充電出来ない系	208件
その他故障など	201件
トラブル：その他	107件
使い方全般について	91件
契約プランについて	77件
トラブル：ネットワーク系	54件
購入前相談について	44件
ログインについて	42件
修理について	39件

※2018年9月～2019年8月 当社調べ



事業部と商品サービスの関係

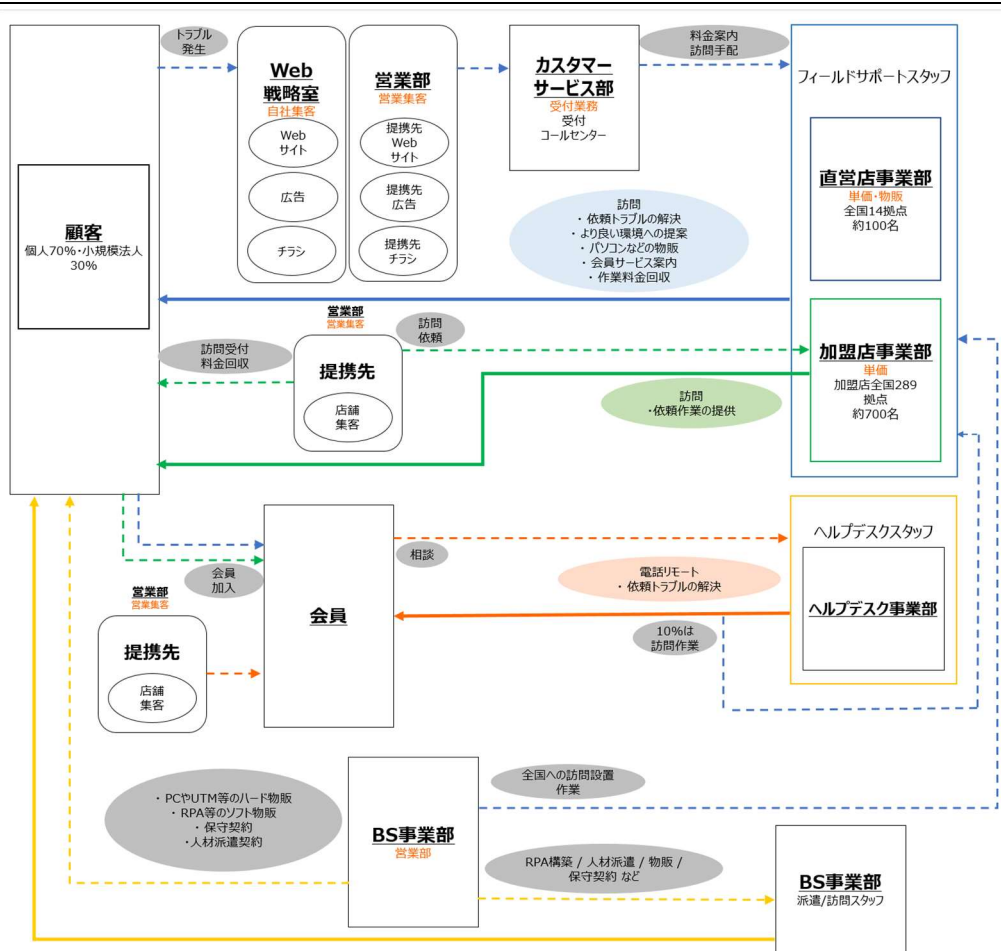
子会社を除く事業部の所管業務の内容を示したのが以下の表です。

事業部と所管業務

事業部	所管業務
直営店事業部	直営店全国 14 拠点、約 100 名の直接雇用のフィールドエンジニアをマネジメント・チラシ集客
加盟店事業部	加盟店全国 289 拠点、加盟店に所属 700 名のフィールドエンジニアをマネジメント
カスタマーサービス部	提携先企業の顧客の設定依頼や、顧客においてトラブル発生にともない、駆けつけサービスや代行設定を電話で受注。直営店、加盟店に対して訪問を手配
ヘルプデスク事業部	コールセンターでトラブル解決
ビジネスサポート事業部	小規模事業等に PC 訪問設置や RPA 設定・人材派遣・保守契約・PC や UTM 等のハード物販
営業部	駆けつけサポート OEM 代行設定 OEM（提携先の顧客に対する代行設定）会員サポート OEM（提携先顧客の商品やサービスと一緒に会員サポート OEM）について提携先企業を開拓し顧客紹介を推進・チラシ集客
WEB 戦略室	自社集客を推進。WEB サイト集客・広告集客

各事業部の連携は以下のようになっております。これらの事業が有機的に結び付き、各部署で情報を共有しながら幅広い業務を展開しております。

事業部の連携



株式会社スマホスピタルの概要

スマホスピタルはスマートフォン、タブレット、ゲーム機等の修理店「スマホスピタル」を運営し、2019年8月時点では関東・東海・関西へ直営店28店舗、また日本全国にフランチャイズ店51店舗、合計79店を展開しております。2016年3月設立後、わずか3年で、全国を網羅する拠点を築き、修理実績も80万台となる等急速な成長を遂げております。これらの成長は、WEB広告を利用した集客力と、効率的なオペレーション力によって支えられております。

株式会社スマホスピタルの概要



スマホスピタル
SMAHOSPITAL

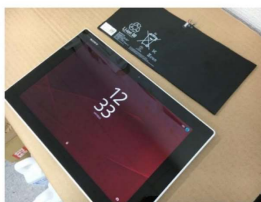
スマホスピタルは
総務省登録修理業者になりました。
電波法 R000026 / 電気通信事業法 R000026



登録項目 ■ iPhone6S 表示装置（液晶画面）・カメラ、電池 ■ iPhone7 表示装置（液晶画面）・カメラ、電池 その他多数、随時申請中！

商号 : 株式会社スマホスピタル
代表者名 : 取締役会長 家喜 信行（日本PCサービス代表取締役社長）
代表取締役社長 泉谷 政司
設立 : 2016年3月
事業内容 : ○スマートフォン・タブレット・ゲーム機の修理店「スマホスピタル」の運営
○スマートフォン・タブレット・ゲーム機の買取
○中古スマートフォン・タブレットの販売
○スマートフォンアクセサリ販売
○オリジナルTシャツ・グッズの制作・提案
所在地 : 大阪府大阪市北区芝田2-1-3 梅仙堂ビル 310号
URL : <http://smahospital.jp/>

▼タブレット



▼Android



▼iPhone



▼ゲーム機



スマホスピタルの特徴



1 安心の総務省登録修理業者

修理方法が適正で技術基準に適合していること、個人情報やデータの取り扱いに関する厳しい決まりをクリアしています。

2 全国93店舗・修理実績80万台 (スマホスピタル79店・Dr.HomeNet等14店)

都市部はもちろん、地方都市にも幅広く展開しており、修理実績は80万台を超えました。

3 迅速修理 & 即日返却

一例としてiPhoneのバッテリー交換修理であれば、最短15分で可能です。お昼休みの短い時間でも修理が可能です。

4 iPhone以外の機種も対応

Xperia、Galaxy等のAndroid端末、Nintendo Switch、3DS等のゲーム機も修理が可能です。

5 修理をしてもデータはそのまま

大事なデータをそのままに修理をいたしますので、何よりデータが重要という方にも安心してご利用いただけます。

その他にも・・・

● **お手軽価格で修理受付**
スマホスピタルはAxisで部品調達を行っているため安価での修理が可能です。

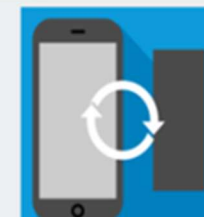
● **駅近でアクセス抜群**
ほとんどの店舗が主要な駅から徒歩5分程度の好立地なので、お気軽に立ち寄る事ができます。

● **郵送修理で全国格安価格**
直接店舗に来店することができないお客さまのために郵送修理も承っております。

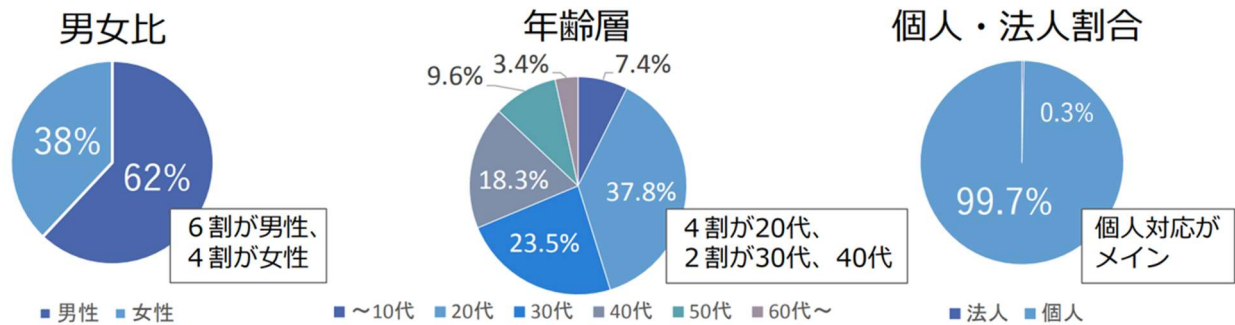
● **バッテリーの無料診断など修理以外のご相談も承ります**
バッテリーの持ちが悪い、膨らんでくるような気がする等のご相談も無料診断します。

● **修理だけでなく買取も対応**
壊れているジャンク品であっても買取が可能です。画面が割れていても、電源が入らなくても買い取ります。

■ スマホスピタルのサポート一覧

 ガラス+液晶交換修理 (軽度) 画面が割れたときのトラブルはガラス交換 即日修理可能です。	 ガラス+液晶交換修理 (重度) 画面が映らない、操作できない状態でも液晶交換で修理できます。	 スリープボタン交換修理(電源ボタン) 電源がオンオフできない・陥没時はご相談ください。	 ホームボタン交換修理 ホームボタン交換修理もスマホスピタルにお任せ下さい。
 バックカメラ交換修理 バックカメラ・フロントカメラ両方の修理が可能です。レンズが割れた場合の交換修理も承ります。	 フロントカメラ交換修理 フロントカメラ交換修理もスマホスピタルにお任せ下さい。	 水没復旧修理 スマホを水に落とした場合でも焦らずにご相談ください。時間の経過が短ければ復活する可能性があります！	 バッテリー交換修理 充電の減りが早い、バッテリーの膨張している場合は交換修理！最短15分のスピード当日修理が可能です。
 ドックコネクタ交換修理 (充電部分) 充電ケーブルを抜き挿しすることで端子が破損する場合もございますが交換修理で対応可能です。	 スピーカー交換修理 本体上部のイヤースピーカーと、本体下部のラウドスピーカーどちらも交換修理で治すことが出来ます。	 リンゴループ リンゴループもスマホスピタルにお任せ下さい。	 その他・修理箇所不明 サイトに掲載されていない修理についても対応可能な場合がございますのでまずは一度ご相談ください。
 データ復旧・取出サービス 修理専門店ならではのスマホ水没時等のデータ復旧診断承っています。	 スマートコート 防護フィルムなしでも傷つかない、画面以外も守れるコーティング加工。オススメの新サービスです。	 カメラレンズ交換 iPhone6以降のモデルでは背面カメラが割れやすいですが、レンズ交換で対応可能です。	

■ ユーザー属性



※2018年9月～2019年8月 当社調べ

以下は主要なスマートフォンの店舗修理事業会社の概要です（スマホスピタルグループ調べ）。ユウソリューションズ株式会社が150店舗以上で最大規模となっております。

■ 主要なスマートフォンの店舗修理事業会社

会社名 ＜サービス名・店舗数＞	特色
ユウソリューションズ株式会社 ＜iPhone 修理工房・153＞	➤ スマホ修理業界トップの店舗数を誇る。※スマホ修理工房というブランドもある。先駆けて多様な施策を打っている。
株式会社スマホスピタル ＜スマホスピタル・79＞	➤ スマホスピタルは店舗数において現状スマホ修理業界で2番手の地位を築いている。
株式会社ギア ＜あいさぽ・75＞	➤ 関東を中心に全国展開している。検索順位はほとんどのエリアで一ページ目に出てくる。対応機種はiPhoneとiPadのみ。
バイヤーズ株式会社 ＜ダイワンテレコム・28＞ ＜iPhone 修理救急便・23＞	➤ 最近では「スマホテック」というブランドで、アンドロイドもスタート。「iPhone 大学」ポータルサイトも運営している。 ➤ 東京・神奈川・名古屋に出店している。検索順位は1ページ目に来る店舗が多い。一番の売りは「価格」。
株式会社 WISE IT ＜アイフオンドクター・47＞	➤ 海外にも店舗を持つ iPhone 修理店。都心部と郊外と両方店舗がある。強みは「データ復旧」。復旧率は非常に高く 96.8%。 ➤ 最近ではコーティングとクリーニングを打ち出している。
iCracked Japan 株式会社 ＜Icracked・42＞	➤ アメリカ・サンフランシスコのシリコンバレーに本社がある。正規プロバイダーの様なサイト構成と店構えを徹底しており、ブランディングがしっかりしている。 ➤ 現在は Google の正規プロバイダーとなり、Pixel の修理を請け負っている。 ➤ 集客は WEB だが店舗ごとのサイトはなく icracked のメインサイトのみ。 ➤ 検索順位は全体に低めだが、客数の多い場所（Loft 等）に出店している。

注）スマホスピタル調べ

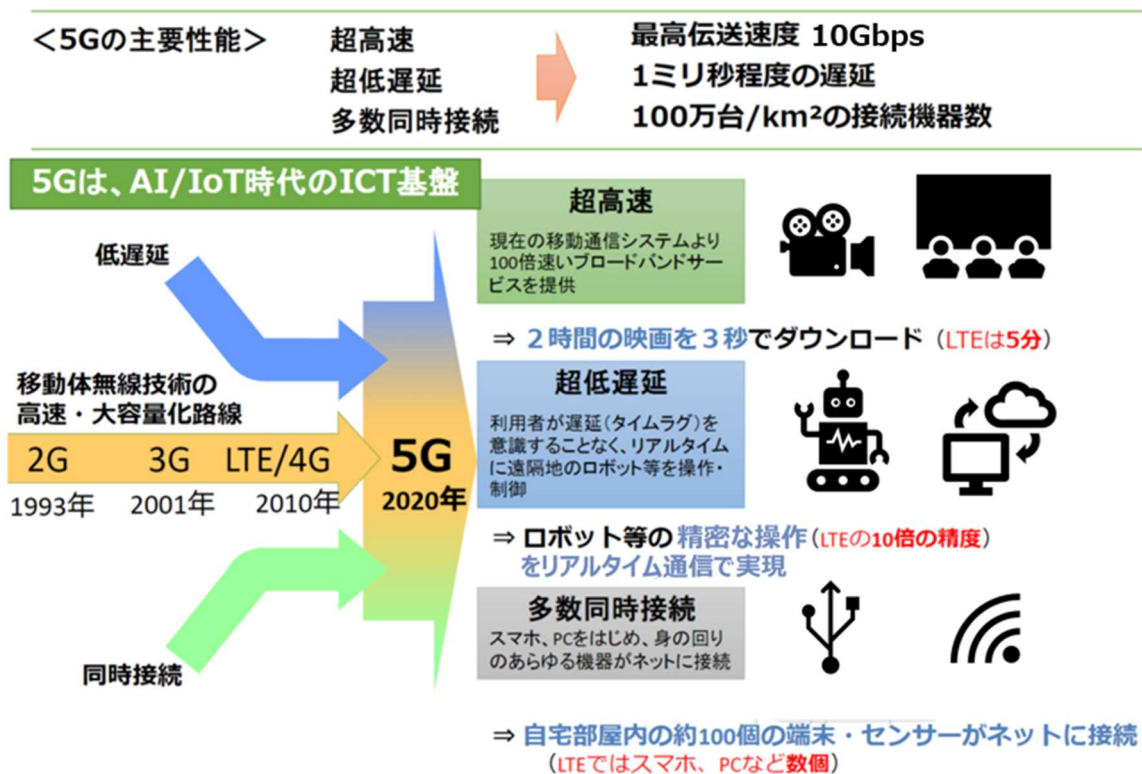
V. 中期経営目標の骨子

事業環境：5G 導入で成長加速するホーム IoT・ビジネスソリューション

ホーム IoT 市場の成長の加速により JPS の競争優位性は強化へ

5G では、現状の 4G と比べて、通信速度が最大 100 倍となり 2 時間の映画が 3 秒でダウンロードできるようになります³。また、利用者が遅延を意識することなくリアルタイムに遠隔地のロボット等を操作できるようになります。さらに、多数同時に接続が可能になるため、スマートフォン、PC をはじめ、身の回りのあらゆる機器がネットに接続することが可能となります。現状では数個しか接続できませんが、5G では一部屋で 100 個の端末・センサーがネットに接続可能となります⁴。総務省によると 2020 年 2~6 月ごろには、主要業者において 5G が導入される予定となっており、ホーム IoT 市場やビジネスソリューション市場の成長はますます加速化していくものと考えられます。

5G の導入による社会的インパクト



出所) 総務省 総合通信基盤局「第五世代移动通信システム (5G) の今と将来展望」より、画像等一部変更して作成
http://www.soumu.go.jp/main_content/000633132.pdf

³ 総務省総合通信基盤局「第五世代通信システム (5G) の導入のための特定基地局の開設計画の認定」2019 年 4 月

⁴ 総務省 総合通信基盤局「第 5 世代移动通信システム (5G) の今と将来展望」2019 年 6 月 27 日、

その他にも JPS グループに追い風となる成長要因は以下の図のように、非常に多く存在しております。

■ JPS の需要を増大させる要因



IoT 市場の予測~2025 年までに年率 15~35%で成長するとの予測

ホーム IoT 市場（スマートホーム⁵とも呼ばれる）の予測については、5G の影響を含めて、各種調査機関が、世界的に見て年率 15~30%で成長するとみております。特に 2020 年から 2025 年については、年率 35%超という高い成長率を世界的に予測する調査機関もあります。内訳としては、より快適な生活空間を追求する分野が市場規模の半分ほどになると予測されております。

■ ホーム IoT 市場規模の世界的な成長予測の例

発表調査機関	予測開始時期			予測終了時期			年率平均成長率
	暦年	市場規模 (出荷台数)	単位	暦年	市場規模 (出荷台数)	単位	
1 ABI Market Data, Q1 2018	2016	3.2	兆円	2022	13.7	兆円	25%
2 Statista(ドイツの調査会社)	2017	3.6	兆円	2030	45.0	兆円	21%
3 A.T.カーニー	2020	555.0	億ドル	2025	2,628.0	億ドル	36%
4 IDC	2019	832.0	百万台	2023	1,557.4	百万台	17%
5 Persistence Market Research	2017	420.0	億ドル	2026	1,400.0	億ドル	14%

出所

1:<https://www.infineon.com/cms/en/applications/consumer/smart-home/>

2:https://www.sumave.com/20180215_2744/

3:https://www.sumave.com/20180215_2744/

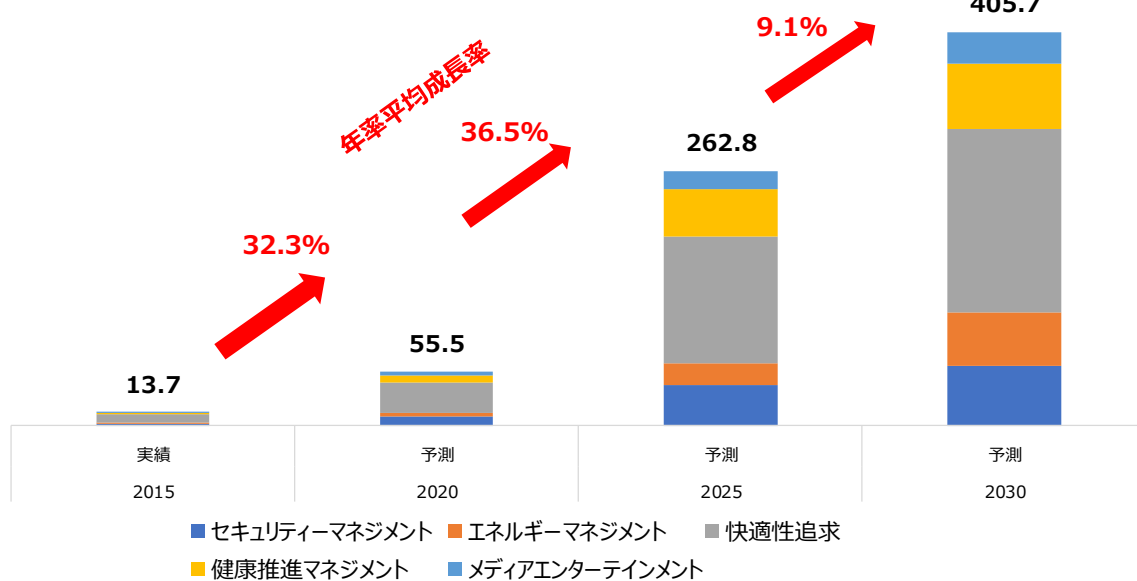
4:https://www.nikkei.com/article/DGXLRSP507812_W9A410C1000000/

5:<https://www.persistencemarketresearch.com/market-research/connected-homes-market.asp>

⁵ スマートホームとは、IoT(もののインターネット)や AI 等の技術を駆使して、住む人にとってより安全・安心で快適な暮らしを実現する住宅のこと。多様なデバイス（機器）を組み合わせ、住む人のニーズに合わせた利便性を提供する。

■ ホーム IoT 市場の分野別成長率予測の例

単位：10 億ドル



出所) 下記表参照

■ ホーム IoT 市場の分野別成長率予測の例 (詳細)

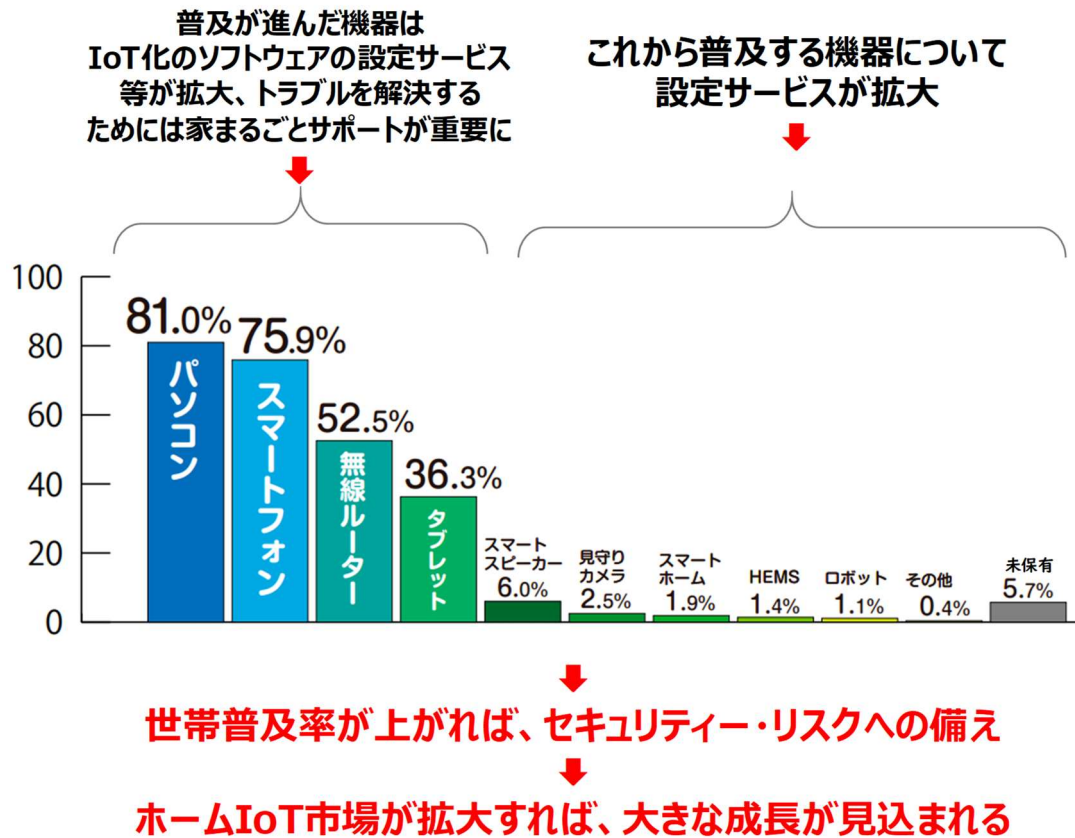
単位：10 億ドル

市場規模	2015 実績	2020 予測	2025 予測	2030 予測
セキュリティマネジメント	1.6	9.5	42	61.5
エネルギーマネジメント	1.1	3.5	22.8	55.7
快適性追求	9	31.1	130.9	188.7
健康推進マネジメント	1.1	8	48.3	67.1
メディアエンターテインメント	0.9	3.4	18.8	32.7
市場全体	13.7	55.5	262.8	405.7

出所) A.T. Kearney analysis, <https://www.atkeamey.co.jp/communications-media-technology/article/?a/the-battle-for-smart-home-open-to-all>

日本においては、LTE/4G の現在でも、デジタル機器の個人保有率は次頁の図にある通り、パソコン 8 割、スマートフォン 7 割ととても高い数値を記録しております⁶。今後 5G が導入されれば、これら普及した機器について IoT 化のための設定が必要になると予測されます。

■ 4G 社会におけるデジタル機器の個人保有率



こうした市場成長を背景に、ますます複雑化する IoT 機器とネットワークの相互作用を最適化するための設定作業や、トラブルが生じたときに多様な機器に対応して解決を図る訪問サービスの重要性は一層増大すると考えられます。また、利便性と引き換えにウイルスに感染した場合の被害が甚大になることから、多様な機器・ネットワークサービスにまたがり、漏れのない高度なセキュリティの設定の必要性が拡大すると予想されます。こうした状況の中で次頁の表に示すように、JPS の競争優位性は相対的に高まると考えられ、さらに競争優位性を強化する策を進めることでホーム IoT における総合サポートサービス No.1 の地位が盤石になると考えております。

⁶ 楽天インサイト株式会社への調査委託に基づく。

5G 導入で生じる社会課題と訪問サポートサービスに求められる対応と JPS の競争優位性及び強化策

5G 導入で取り組むべき社会課題	望まれる対応	JPS の競争優位性	強化策
● 複雑化かつ多様化するホーム IoT の機器やネットワークの設定・トラブル解決 ● データ復旧も重要な課題	● メーカー・販売店・プロバイダー・契約を問わず、複雑な設定・トラブル解消をワンストップで解決できる技術力を持つ訪問サポート ● IoT 機器の使い方・緊急時の対応	● JPS の強みである幅広い対応力をスマートフォン、タブレット等に拡充する取り組み	● フィールドエンジニアの技術力を一層強化 ● 前述したスマホスピタルの買収でスマホ・タブレット修理の能力を大幅に向上 ● 機器販売等を手掛け、より機動的に対応 ● 小規模事業者向けソリューションの拡充 ● JPS の利便性の認知を広めるための提携先の顧客開拓の深堀 ● スマートハウスに特化したサービスの拡充 ● IoT の使い方のレッスンサービスの拡充
● 乗っ取り（ハッキング）やウイルス感染防止等のセキュリティの重要性の増大	● メーカー・販売店・プロバイダーを問わず、複雑な設定を隙間なく対応できるセキュリティの提供	● JPS の独立企業としての強みを生かすことが可能	● 各種乗っ取り防止、ウイルス駆除、情報漏洩防止等のセキュリティサービスの拡充
● 利便性の向上をトラブルなく監視し、トラブルが生じたら 365 日・24 時間稼働する必要性の増大 ● 高額化するトラブル解決費用の負担増	● 全国・365 日・24 時間即日訪問サービス	● 全国・365 日・24 時間即日訪問サービスへのニーズはますます高まる	● 高度化する 5G 関連サービスに関与するエンジニアの技術力の向上 ● 一定金額の月額課金による保証サービスの仕組みを応用し、高額化するトラブル解決する。費用を心配することなく 365 日・24 時間利用可能に
● ホーム IoT の強みを生かして普及が進む在宅医療や介護機器の設定やトラブル解決サポート	● 全国・365 日・24 時間即日訪問サービス ● メーカー・販売店・プロバイダー・契約を問わず、複雑な設定・トラブル解消をワンストップで解決できる技術力を持つ訪問サポート	● JPS の独立企業としての強みを生かすことが可能 ● 全国・365 日・24 時間即日訪問サービスへのニーズはますます高まる	● 医療機器・介護機器に関する訪問サポートの充実 ● 健康状態を IoT で把握するサービス
● 24 時間の安心を届けるための防犯システム・防犯カメラ・見守り端末の設置	● 多様な機器・ネットワーク環境に対応するソリューションの提供	● JPS の独立企業としての強みを生かすことが可能	● 防犯システム・防犯カメラ・見守り端末の設置・保守サービスの拡充
● ゲーム内容の高度化、リアル化によるインターネットゲーム依存症の拡大	● 複雑化するネット環境に応じた、他の IoT 機器に影響を与えない適切なフィルタリングによるインターネットゲームの利用時間の制限	● JPS の独立企業としての強みを生かすことが可能	● フィルタリング技術の向上 ● 家庭内ネットワークを管理する定額サービス

競争力強化策の鍵を握るスマホスピタルの買収の意義

既に述べたように JPS は、2019 年 3 月、スマホスピタルと、スマートフォン・タブレット・ゲーム機の部材の仕入販売を行う Axis を買収しました。スマホスピタルは 2016 年に設立された企業ですが、グーグル検索や SEO 対策を強みに集客するノウハウにより、急速に成長しております。ホーム IoT で重要なデバイスとなるスマートフォンについては、2017 年に総務省登録修理業者となりました。また、スマホスピタルの買収で一気に持込修理が可能な店舗数

を全国で拡充することが可能になりました。同時に買収した Axis との相乗効果により、パーツ仕入を含めたサービスを提供できることで、対応力が一層幅広くなります。

以下の図で示すように、スマホスピタルグループの買収により JPS の三つの特徴の中で特に「幅広い対応力」について大きく基盤強化が可能になり、ホーム IoT サポート No.1 の地位の強化が一層強まると考えております。なお、ヘルプデスク関連の売上は、現在 4 億円程度ですが、問い合わせ需要の増加によりヘルプデスク受託事業（主に、B2B2C）は大きく伸びるとみており、5 年後には 4~5 倍の売上高の目標設定も視野に入るほどの手ごたえを感じております。

■ スマホスピタルグループの買収による「幅広い対応力」の拡充の概要

「幅広い対応力」のさらなる拡充	内容	競争優位性についての意義
① 対応機器の拡充	iPhone・iPad だけではなく、Android 端末の Xperia や Galaxy、Nexus、Huawei の修理や、3DS、PSP、PS Vita、Nintendo Switch 等ゲーム機の修理も行う等、さまざまな機器のハード修理が可能	ホーム IoT の操作等でキーデバイスとなるスマートフォンやタブレットに対するサポート力強化で、ホーム IoT への対応力が拡充
② 持込修理の対応力の拡充	持込修理が可能な店舗数が 14 店舗から 93 店舗へ	スマホスピタルの店舗でパソコン修理 JPS グループの店舗でスマホ修理対応
③ パーツの提供	修理部品の販売を行う「Axis」により、サポートサービスに必要な部品も販売可能	より迅速なトラブル解決が可能に
④ 提携先にスマホ修理サービスを追加	提携先の OEM メニューとしてスマホ修理サービスを追加し、より幅広い対応力を OEM として拡充	ホーム IoT のキーデバイスの修理を含めることで、ホーム IoT の OEM サービスの魅力が向上

2020 年 8 月期からの取り組み

以上の良好な事業環境において、売上成長及び利益成長を長期的に達成するために、2020 年 8 月期以降、以下の 5 つの取り組みを推進してまいります。なお、（継続）と記載したものは、既に 2019 年 8 月期において取り組みを開始済です。

■ 2020 年 8 月期からの取り組み

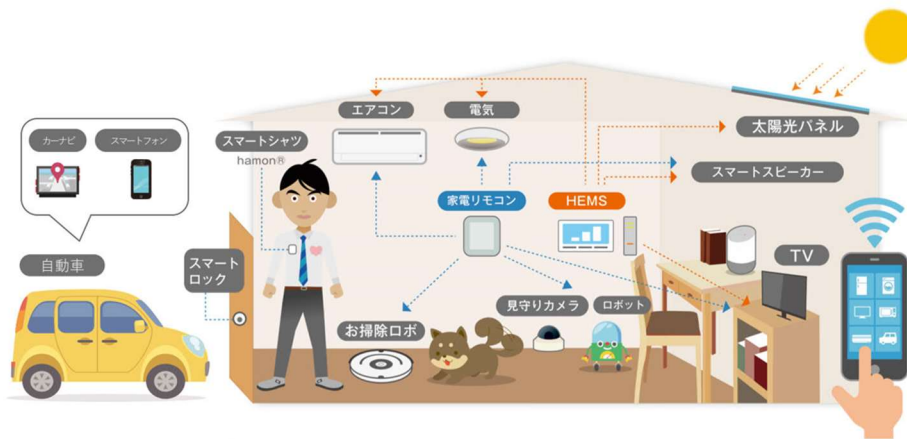
- ① 定額保証型会員サービスの開始（新規）
- ② IoT・ロボット等の対象機器を拡大（継続）
- ③ スマホスピタルとのシナジー強化（新規）
- ④ アフターセールスの強化（継続）
- ⑤ ビジネスソリューション事業の強化（継続）

① 定額保証型会員サービスの開始（新規）

今後重要になる三つの備え

ホーム IoT の普及により、市民生活が便利になっていくと考えられますが、安心して便利な生活を営むためには三つの備えである、①設定・トラブルへの備え②セキュリティ・リスクへの備え③固定費の最適化への備えが重要になると考えております。ホーム IoT が複雑化・高度化していく中で、三つの備えを万全にするために最も効果的なのは、全ての IoT 機器について「家まるごと」対応していくことだと考えております。

■ ホーム IoT で今後重要になる三つの備え



ホームIoTによる便利な生活を安心して営むための三つの備え

① 設定・トラブルへの備え

複雑化する設置作業・故障への備え



② セキュリティ・リスクへの備え

ウイルス・ハッキング・インターネットゲーム依存症・ネットいじめへの備え



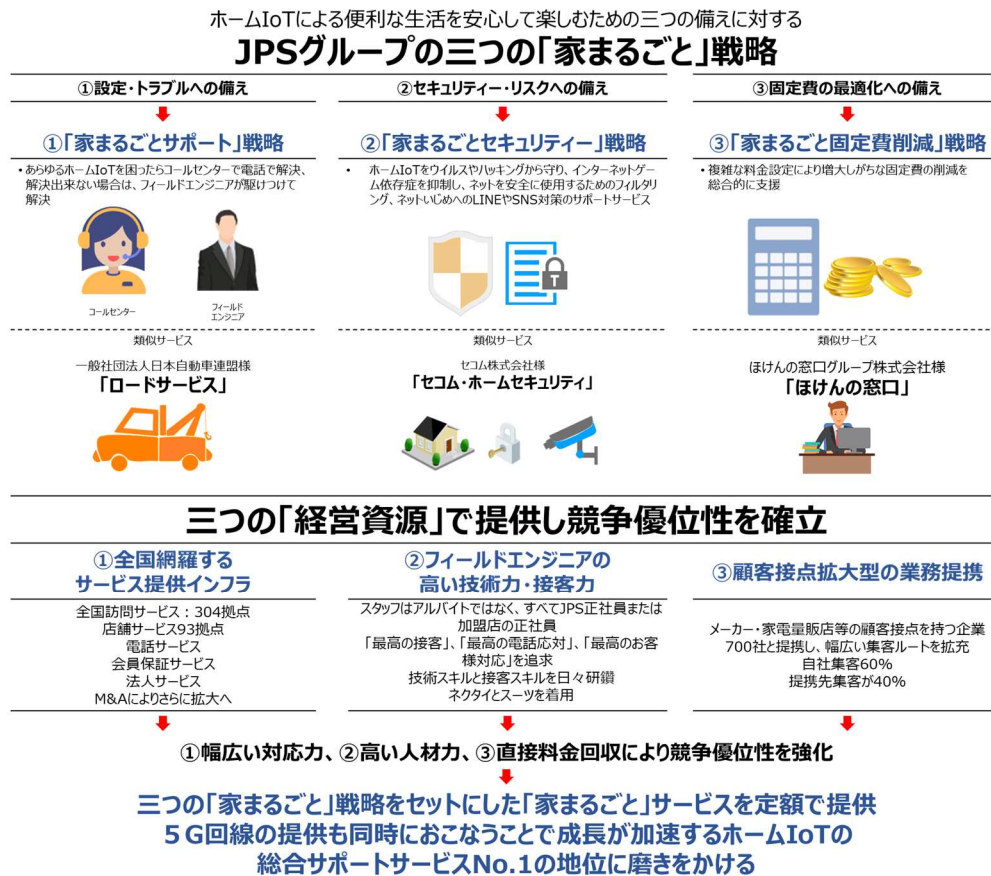
③ 固定費の最適化への備え

複雑な料金設定により増大しがちなご家庭の通信費・機器代・各種オプションサービス・保証等の固定費見直しサービス



以上の三つの備えに対して、三つの「家まるごと」戦略を今後推進していきます。

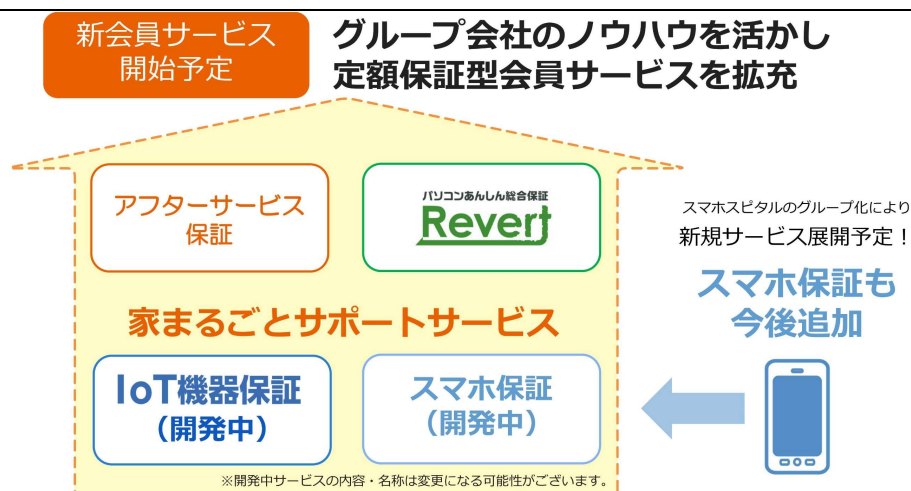
■ 「家まるごと」戦略の概要



具体的な商品①～家まるごとサポート 定額保証型会員サービス～

アフターサービス保証、パソコンあんしん総合保証「Revert」に加え、2020年8月期中には、IoT機器保証、スマホ保証、駆けつけ保証を開発予定です。新サービスとして定額保証型会員サービスを拡充し、家まるごとサポート戦略を実現していきます。

■ 家まるごとサポートの開始



開発中の IoT 機器保証のイメージは以下の図の通りです。

IoT 機器保証（開発中）



新サービス2020年8月期開始予定

複数機器をまとめて保証

さまざまな故障に対応

修理費用保証

最長5年保証

手頃な月額料金

※サービス内容およびチラシの内容は開発中のものです。
内容は変更になる可能性があります。

具体的な商品②～家まるごとセキュリティ HOME SECURITY+～

UTM 脅威遮断機能、ウイルス対策ソフト入れ放題、セキュリティや各種制限の設定が可能な Wi-Fi ルーター機能の提供等をワンストップで提供する家まるごとセキュリティ HOME SECURITY+ を 2020 年 8 月期に開発して提供を開始する予定です。

家まるごとセキュリティ～HOME SECURITY+～（開発中）



※サービス内容およびチラシの内容は開発中のものです。
内容は変更になる可能性があります。

UTM脅威遮断機能

ウイルス対策ソフト入れ放題

Wi-Fiルーター機能

ネットいじめ、インターネットゲーム依存症への対策



2020年8月期販売開始予定

②IoT・ロボット等の対象機器を拡大（継続）

約 700 社に上る提携先各社へ IoT・ロボット機器のサポートを提案していきます。JPS グループにおいては、下記に示すように IoT・ロボット・スマホ・ゲーム機の相談件数を一定程度、既に処理しております。さらに、今後、ますますこの件数は増大することが予想されます。

IoT・ロボット・スマホ・ゲーム機の相談件数

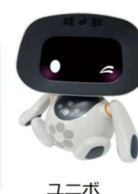


※2018年9月～2019年8月 当社調べ

既に述べたように、IoT 関連の企業との事業提携を進めており、それらの関係を活用して、IoT・ロボット等の対象機器をより一層拡大していきます。具体的には、以下のようにロボット製品の提供（提供元はユニロボット株式会社、本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：酒井拓、以下「ユニロボット」）を展開していきます。

ロボット関連の業務提携・サービス展開

日時	提携企業（敬称略）	取り組み内容
2018年3月	ユニロボット	ユニボ 代理店販売・サポート開始



その他サポート

- ・ 使い方レッスン ・ 初期設定
- ・ ネットワーク設定
- ・ アプリケーションインストール
- ・ トラブル解決 など



AI(人工知能)ロボット

お掃除ロボット

ドローン

学習型ロボット

VR(バーチャルリアリティ)

ユニロボットと JPS は、2018 年 3 月に業務提携を行いました。ユニロボットは、人工知能を駆使したパートナーロボット「ユニボ」を開発しております。ユニボは、日常会話を学習し利用者の趣味嗜好を記憶することで利用者にあった意思決定をすることができ、オフィスでの受付業務や介護支援、一般家庭での利用が期待されております。具体的には、連続した会話（天気・今日食べたもの・おすすめの映画紹介等）、健康管理（血圧計・服薬のリマインダー機能）、顔認証、電気の ON/OFF、受付としての機能（挨拶・呼び出し・内線）等を担うことが可能です。

以上の他にも、今後、お掃除ロボット、ドローン、VR（バーチャルリアリティ）、学習型ロボット等についても同様のサービスを展開していきます。

③スマホスピタルとのシナジー強化（新規）

当社直営店舗の対応機器を拡大、スマホスピタル店舗を持込店舗及び集客に活用、当社提携先にスマホ修理サービスの追加を行います。また、約 700 社の提携先へスマホ修理サービスを展開します。

■ スマホスピタルとのシナジーを強化

スマホスピタル店舗を持込店舗及び集客に活用



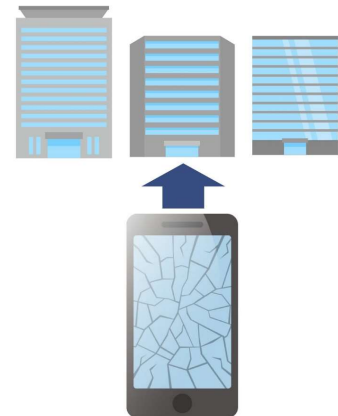
全国のスマホスピタル店舗を持込修理店舗として拠点拡大

当社直営店舗の対応機器を拡大



iPhone、スマートフォン、タブレット、ゲーム機を追加

当社提携先にスマホ修理サービスを追加



約700社の提携先へスマホ修理サービスを展開

④アフターセールスの強化（継続）

JPS グループが保有する年間約 16 万件の顧客リストを活用し、アフターセールスの強化を図ります。訪問時のプラス 1 提案とアフターセールスを行うことを徹底していきます。具体的な商材としては、5G 回線への切り替え、Cloud Wi-Fi 導入、法人向け UTM 導入等を、個人向け提案、法人向け提案で展開します。これらはごく一例です。提案商材はその他にも用意しております。

■ アフターセールスの強化

年間約16万件の顧客リストを活用

訪問時のプラス 1 提案と
アフターセールス



個人向け提案

5G回線への切替 Cloud Wi-Fi 導入



法人向け提案

法人向けUTM導入 RPA導入



※上記は一例です。提案商材はその他にも用意しております。

⑤ビジネスソリューション事業の強化（継続）

法人対応に特化した部門による新サービスを展開します。2020 年 1 月、Windows7 サポート終了に伴うパソコンの入れ替え需要や、オリンピックや災害対策に伴う在宅ワークの増加に対応します。具体的には、以下のようなサービスを提供していきます。

■ ビジネスソリューション事業の強化

**2020年1月、Windows7サポート終了に伴うパソコンの入れ替え需要や、
オリンピックや災害対策に伴う在宅ワークの増加に対応**

1	リソース不足の補完	キッティングサービス	2020年1月Windows7サポート終了に伴うパソコンの入れ替え需要
2	資産の一元管理	Office365付きPCレンタルサービス	支払先の統合や、オフバランス化をすることでWindows10の導入を促進
3	脅威対策	UTM導入支援(※1)	ネットワーク経由のウイルス侵入や情報漏洩を防御
		DDH BOXの導入(※2)	ウイルス感染しても外に情報を出さないよう遮断
		MSPサービス(※3)	提供企業のセキュリティ監視と駆除・報告を当社がまとめて対応
4	働き方改革	RPA導入支援(※4)	ロボットによる業務自動化で作業時間の削減
		「Office365」の販売・設定	アカウントの一括管理、支払先の統合
		「G Suite」導入支援	G Suiteによりデータをクラウド共有することで外部アクセスを可能にし在宅ワーク等に貢献

※1…統合脅威管理(Unified Threat Management) ※2…デジタルデータバックアップ

※3…マネージド・サービス・プロバイダ (Managed Service Provider)。顧客の利用するコンピュータやネットワークなどのITシステムの運用や監視、保守などを行い、利用可能な状態に維持するサービスを提供する事業者のこと。

※4…ロボットによる業務自動化 (Robotic Process Automation)

Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co.,LTD. All Rights reserved

■ ビジネスソリューション業の強化（続き）

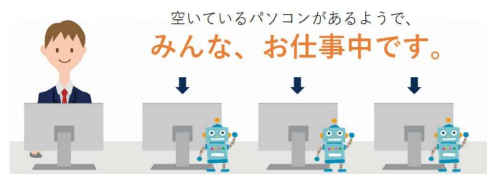
キittingサービス強化

Windows 7サポート終了に伴う
パソコンの一斉入れ替えに対応

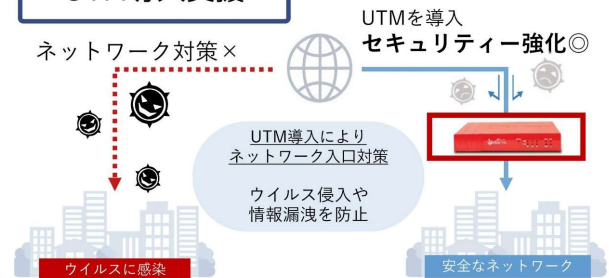


RPA導入支援

人的判断がいらない業務を
ロボットが代行



UTM導入支援



クラウドサービス導入支援

G Suite

外部アクセス可能
データのクラウド共有で
業務効率化

Office365

最新のOfficeを使って
業務を快適に



Copyright(c) 2019 Japan PC Service Co.,LTD. All Rights reserved

ビジネスソリューション事業の 1 件あたりの受注額は、500 万～1,000 万円となっております。直近では Windows7 のサポート終了に伴い、Windows10 への移行対応が増加し売上に貢献していますが、2020 年 2 月までの特需であるため、その後については、パソコンだけでなくセキュリティ、ルーター、LAN 等 IoT 全てを対象にした「まるごとサービス」を営業・受注を目指します。

ビジネスソリューション事業の営業は、駆けつけサービス事業の提携先企業（約 700 社）からの紹介が中心であり、非常に大きなシナジーがあり、提携先企業へのコミッションを踏まえても利益率的に見て魅力的な取引となっております。なので今後は、駆けつけサービスを提供している自社の顧客企業に対する営業を、特に当社従業員については、技術力に加えて、営業力を強化を目指します。

VI. 財務目標と株主価値の創造構造

高成長と株主価値創造力の両立：5年で売上2倍、営業利益10倍

これまで説明してきた戦略により高成長と株主価値創造力の両立を推進します。基本的に現在展開中の事業においては良好な事業環境を背景に年率10~15%の成長を目指します。これにより2024年8月期までに20~30億円の売上拡大を目指します。さらに①定額保証型会員サービス、②IoT・ロボット等の対象機器の拡大、③スマホホスピタルとのシナジー強化、④アフターセールの強化、⑤ビジネスソリューション事業の強化により、2024年8月期までに20~30億円の売上増の積み増しを目指します。

利益率は、システム投資等が一段落し、規模のメリットの追求、販売管理費は売上高成長率の7~8割程度で成長するとの前提及び物販の販売が拡大することにより粗利率が向上するという前提で計画しております。一方で、スマホホスピタル等の買収に伴うのれんは毎年48百万円程度が今後5年ほど発生する予定です。以上により、2024年8月期においては、2019年8月期比で、売上高は2倍以上の100億円、営業利益は10倍以上の7億円の達成を目指します。その他の株主価値ドライバーは以下の表です。なお、現在は先行投資状態なので配当は実施しておりませんが、2024年8月期にかけて収益性が高まれば配当を検討していきたいと考えます。

中期経営目標 2020~2024 で目指す事業展開と財務目標及び株主価値の KPI

	現状	中期経営目標2020-2024	
	2019年8月期	2020年8月期	2024年8月期
ホームIoT総合サポートサービス 個人向け	全国382拠点をベースに総合サポートサービスNo.1の地位を確立	IoT・ロボット等の対象機器を拡大 定額保証型会員サービス開始 アフターセールの強化	総合サポートサービスNo.1を盤石化し 5G/IoTの高成長を享受 相互シナジー
ビジネスソリューション 法人向け	ホームIoT総合サポートサービスの強みを活かしたトラブル対応や設定サービス等展開	相互シナジー リソース不足の補完・資源の一元管理・脅威対策・働き方改革支援 5G・IoT・ロボット活用を支援	ビジネスソリューションにおける競争優位性を確立
財務目標	先行投資状態 売上高39億円 営業利益0.6億円	投資回収&投資継続 売上高51億円 営業利益1億円	高成長と株主価値創造力の両立 売上高100億円 営業利益7億円

株主価値 KPI	2020年8月期(予想)	2024年8月期(目標)
売上高	51億円	100億円
営業利益率	2%	7%
①税引後営業利益率	1.4%	約5.0%
②投下資本売上高比率	23%	20%未満
ROIC ⁷	6%	約30%程度
WACC ⁸	6%	6%
ROIC/WACC	1.0	5倍程度

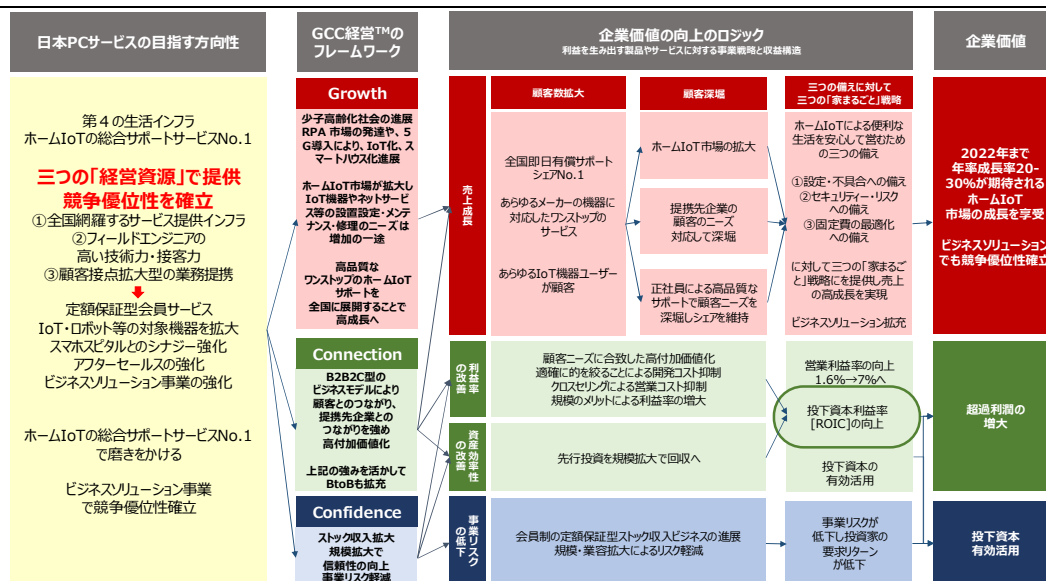
⁷ 投下資本利益率 = 全投下資本は資本市場から調達して事業に利用されている資産として以下の算式で計算 投下資本 = 総資産 - 売上高の月商 1.5 カ月を上回る現預金 - 短期有価証券 - 投資有価証券 - 繰り延ヘッジ損益 - 有価証券評価差額金 - 為替換算勘定 - 土地再評価価額金 - 有利子負債以外の流動負債。間

⁸ WACC (加重平均資本コスト) = 税引後支払利息利回り × D / (E + D) + 株主資本コスト × E × / (E + D) E は時価総額、D は有利負債残高。株主資本コスト = リスクフリーレート + β × リスクプレミアム。β は、過去5年の TOPIX の日次リターン、と JPS 株価日次リターン、比較類似会社の株価日次リターン等から推計。リスクプレミアムは 5%~7%を用いて試算し、6%と推計。

株主価値の創造力の構造

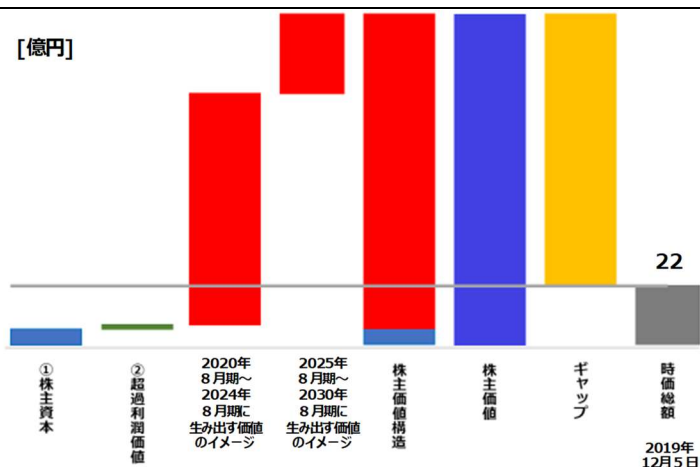
株主価値の向上にどのように結びつくのか、企業価値の要素として重要な、「成長（Growth）」と「ステークホルダーのつながり（Connection）」、事業リスクの軽減につながる「信頼（Confidence）」のフレームワークでまとめた図が以下となります。Growth は売上成長、Connection は利益率や資産効率の向上による投下資本利益率（ROIC）の改善、Confidence の向上は、WACC の低下につながり、長期的な企業価値の向上につながると考えられます⁹。結果として、高成長と株主価値の向上が同時に達成されていきます。

JPS の長期的な企業価値の創造構造～高成長と株主価値の向上の同時達成の実現を目指す



以上を前提に超過利潤法¹⁰のフレームワークで株主価値の向上の長期的な動きをイメージしたのが次の図です。

超過利潤法による株主価値の展望



⁹三要素で整理するのはGCC経営™と呼ばれるジェイ・フェニックス・リサーチ株式会社（www.j-phoenix.com）が登録商標を申請中の考え方。企業価値の向上のドライバーをGrowth/Connection/Confidenceの3要素（GCC）に分類し、企業価値の創造の関与する全てのステークホルダーの要求や欲求の充足との結びつきを解明し、持続可能性の高い価値創造プロセスを分析し、価値創造のストーリーを「見える化」するフレームワーク。

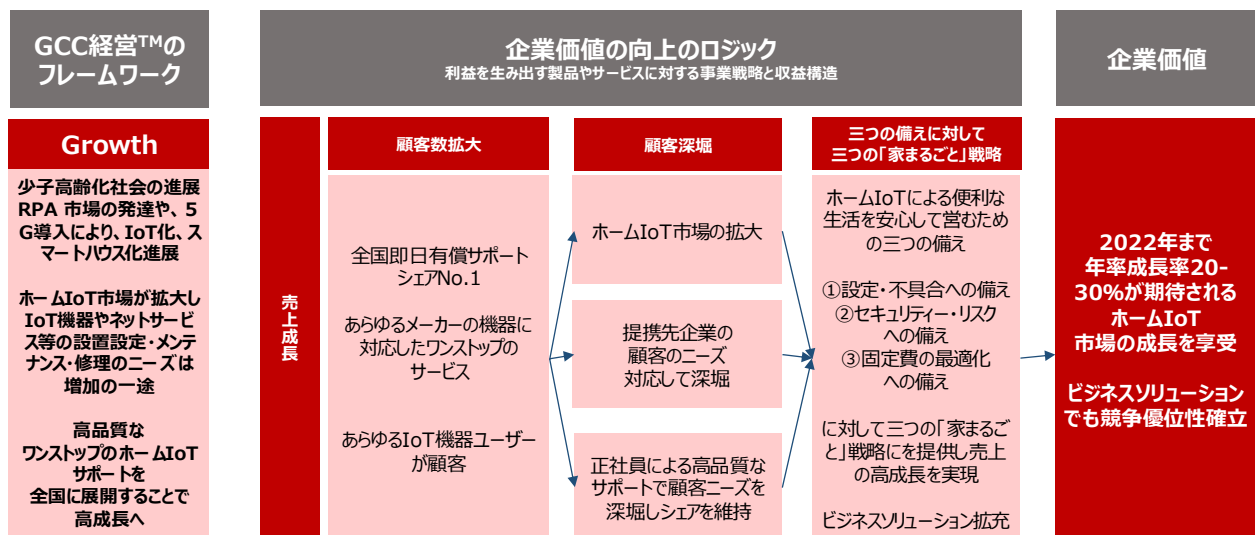
¹⁰超過利潤は、利用している投下資本に対して、投資家の満足するリターンを超えた利益を推計します。その現在価値が「超過利潤価値」となり、超過利潤が成長していく場合は、「成長価値」となります。また、事業に利用されていない資産を非事業資産価値として加算し、理論的な企業価値を推計します。理論的にはディスカウントキャッシュフロー法（DCF法）と超過利潤による企業価値推計値は同じになります。

次に、企業価値の要素として重要な「成長（Growth）」と「ステークホルダーのつながり（Connection）」、事業リスクの軽減につながる「信頼（Confidence）」に沿って株主価値の成長展望についてご説明いたします。

Growth: ホーム IoT 総合サポートサービス No.1 で年率 18%成長を目指す

少子高齢化社会の進展、RPA 市場の発達や、5G 導入により、IoT 化、スマートハウス化が進展しました。また、ホーム IoT 市場が拡大し IoT 機器やネットサービス等の設置設定・メンテナンス・修理のニーズは増加の一途となっています。さらに、高品質なワンストップのホーム IoT サポートを全国に展開することで高成長が可能となります。これから、ビジネスソリューション事業もホーム IoT 総合サポートサービスの強みである全国・即日対応の訪問サービスや地域密着型の事業展開により、競争優位性を獲得していきます。そして、高いホーム IoT 市場の成長率を享受していきます。

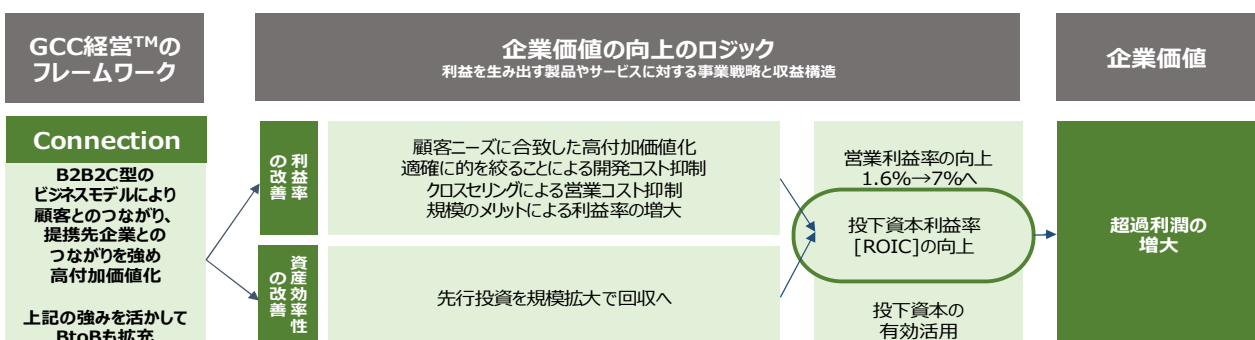
Growth の観点から見た企業価値の創造構造



Connection: 規模の経済の追求等で投下資本利益率 30%超を目指す

B2B2C 型のビジネスモデルにより顧客とのつながり、提携先企業とのつながりを強め高付加価値を推進します。BtoB のビジネスソリューション事業とのクロスセリングによる営業コスト抑制、規模のメリットによる利益率の増大化を図ります。先行投資を規模拡大で回収し、ROIC は 2024 年 8 月期においては約 30%の達成を目指します。

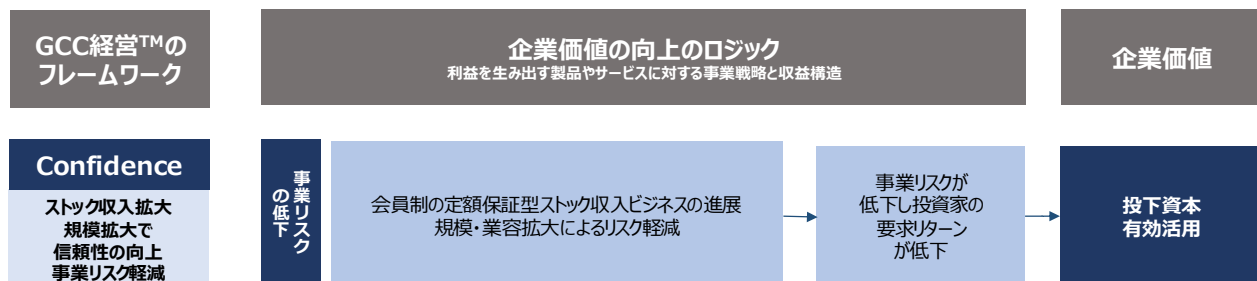
Connection の観点から見た企業価値の創造構造



Confidence: スtock型ビジネスによる安定収益化へ

会員制の定額保証型ストック収入ビジネスの進展や、規模・業容拡大によるリスク軽減により、事業リスクを総合的に低下していくことを目指します。

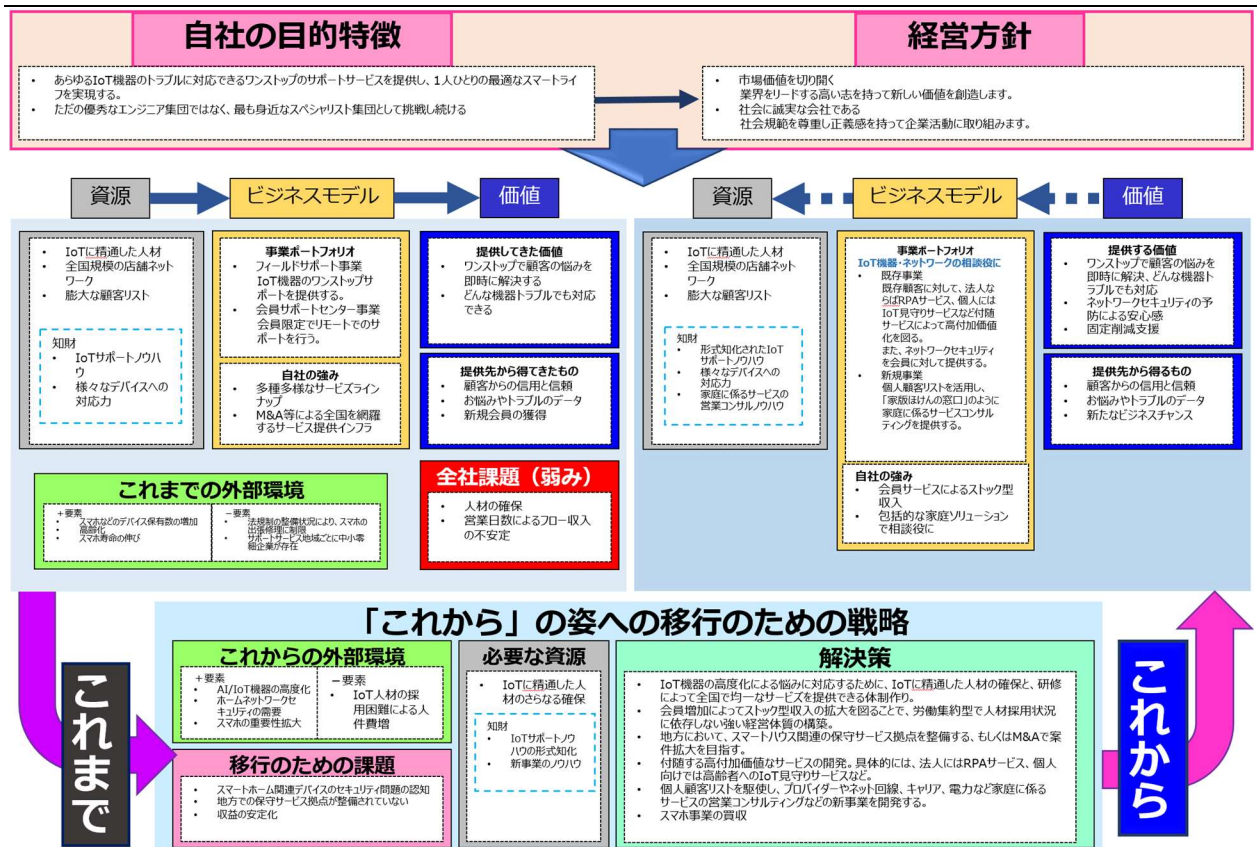
Confidence の観点から見た企業価値の創造構造



経営デザインシートで見た株主価値創造の変化

経営デザインシートとは、内閣府知的財産戦略推進事務局が作成した「知財が企業の価値創造メカニズムにおいて果たす役割を的確に評価して経営をデザインするためのツール」です。2018年6月に公表された経営をデザインするための最先端の知見が凝縮されたフレームワークです。この1枚で、時間軸を意識した企業の経営を俯瞰することができ、「資源」と「ビジネスモデル」と「価値」の関係性を意識することが容易になります。このフレームワークをJPSに当てはめたものが以下の図です。

JPS の経営デザインシート



VII. 財務戦略・株主還元策・ESG・事業リスク

基本的な財務スタンス

JPS グループは、収益基盤の構築による利益確保を優先事項として認識しており、売上高、営業利益を経営上の重要な指標として位置付けております。

資金調達と資金使途

JPS グループは、資金運用については短期的な預金等に限定し、資金調達については主に銀行借入による方針です。デリバティブは利用しておりません。さらに資金調達に係る流動性リスク（支払期日に支払を実行できなくなるリスク）の管理を行い、手許流動性の維持等により流動性リスクを管理しております。営業債務である買掛金及び未払金は、そのほとんどが 1 年以内の支払期日です。借入金の使途は主に運転資金及び設備投資に係る資金調達を目的としたものであり、支払期日は最長で連結決算日後 5 年です。

配当政策

JPS グループは、株主に対する利益還元を経営の重要課題の一つとして認識しておりますが、財務体質の強化を図るため、これまで配当を実施しておりません。将来的な利益還元については、経営体質の強化と事業拡大のために必要な内部留保を確保しながら、継続的かつ安定的な配当を実施していく方針です。しかしながら、現時点において配当実施の可能性及びその実施時期等については未定です。

ストックオプション行使による株式価値の希薄化について

JPS は、2018 年 7 月開催の取締役会において、株式会社オウケイウェイヴと資本業務提携を行うこと、第三者割当により株式会社オウケイウェイヴを引受先とする新株式及び新株予約権の発行を決議いたしました。本資本業務提携に伴い、JPS は株式会社オウケイウェイヴに対し、普通株式 130,000 株（発行済株式数に対する割合 9.11%）、及び新株予約権（潜在株式数 130,000 株（発行済株式数に対する割合 9.11%））を割り当てました。なお、全ての新株予約権が行使されると合計で発行済株式数に対する割合は 18.21%となりますが、株式会社オウケイウェイヴからは新株予約権の行使により発行された当社株式については長期保有の方針はないと伺っております。

コーポレート・ガバナンスの状況

JPS は、事業環境の変化に対応した迅速な意思決定を重視し、経営の効率性を高めるとともに、持続的な事業発展、持続的な企業価値の増大、株主及び顧客をはじめとするステークホルダーからの信頼を得るため、経営の健全性確保並びにコンプライアンスの徹底により最適な経営管理体制の構築に努めております。

会社の機関の内容及び内部統制システムの整備状況等

JPS は、取締役会及び監査役会を設置するとともに、内部監査担当を設置しております。また、取締役 7 名うち 1 名を社外取締役、監査役 3 名うち 2 名を社外監査役とし、経営の透明性とコンプライアンスを徹底するとともに、経営環境の変化に迅速かつ柔軟に対応した意思決定を行うことができる体制として、現在のコーポレート・ガバナンス体制を選択しております。

会社の機関の説明

取締役会・役員体制

各取締役は、管轄する部署が実施すべき具体的な施策の決定及び効率的な業務執行体制の整備を行うとともに、取締役会において目標に対する進捗状況を報告しています。取締役会における意思決定にあたっては、十分かつ適切な情報を各取締役に提供しております。なお取締役会は取締役 7 名（うち 1 名が社外取締役）で構成され、毎月開催する定時取締役会に加え、必要に応じて臨時取締役会を開催しております。取締役会では、法令で定められた事項、経営に関する重要な事項の決定及び業務執行の監督を行っております。各取締役は、取締役会において定期的に職務の執行状況を報告し、取締役会は「取締役会規程」に基づき原則として月 1 回開催しております。

監査役会・監査役

監査役会は、監査役 3 名（うち 2 名が社外監査役）で構成され、原則として月 1 回開催しております。常勤監査役は、取締役会の他、重要な会議に出席し、取締役の職務遂行について厳正な監視を行うとともに、積極的に意見を述べ、意思決定の過程や取締役の業務執行状況について確認ができる運営体制となっております。また、非常勤監査役は弁護士及び公認会計士であり、それぞれの専門的見地から経営監視を実施しております。JPS 及び JPS 子会社の監査役は、自社の取締役会への出席、業務執行状況の調査等を通じて取締役の職務執行が法令及び定款に適合することを検証し、監視機能の実効性向上に努めています。

JPS は経営への監視を強化するため、社外取締役を 1 名及び社外監査役を 2 名選任しております。社外取締役または社外監査役を選任するための独立性に関する基準または方針として明確に定めたものではありませんが、選任にあたっては、専門的な知識に基づく客観的かつ適切な監督または監査といった機能及び役割が期待され、十分な独立性が確保できることを前提として、経歴や JPS との関係を踏まえて個別に判断しております。

内部監査担当

JPS では内部監査担当者は、グループ各社に対する内部監査を定期的実施し、業務の適正性を監査しております。内部監査担当者はその結果を、適宜、JPS 監査役及び代表取締役社長に報告するものとしています。その中で内部監査は内部監査室が担当し、内部監査計画に基づき監査を実施し、業務運営の適正性・効率性等を確保しております。

取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

JPS 及び JPS 子会社の取締役及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制は以下の通りです。

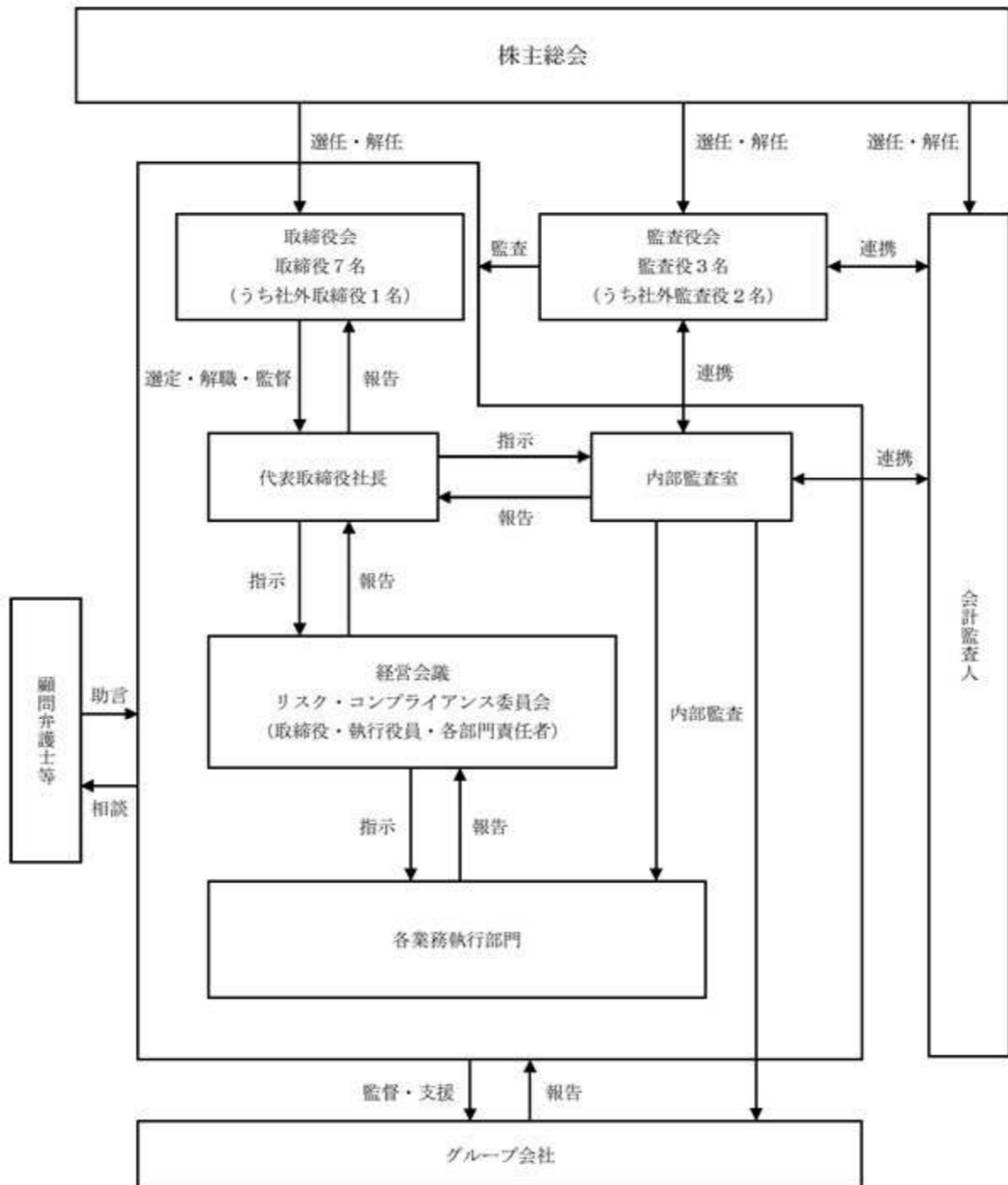
- JPS 及びグループ全体に影響を及ぼす重要事項については、JPS 取締役会において協議し決定します。また、各取締役は、取締役会において定期的に職務の執行状況を報告します。なお、取締役会は「取締役会規程」に基づき原則として月 1 回開催します。
- JPS 及び JPS 子会社の監査役は、自社の取締役会への出席、業務執行状況の調査等を通じて取締役の職務執行が法令及び定款に適合することを検証し、監視機能の実効性向上に努めます。

- JPS は、JPS 代表取締役社長を委員長とする「リスク・コンプライアンス委員会」を設置し、コンプライアンスリスクに関する重要な問題の審議の実施、及びコンプライアンス体制の構築・維持・向上を図るとともに、JPS 及び JPS 子会社の取締役及び使用人への啓蒙に努めます。
- JPS は、「内部通報制度」に基づき、法令・社会規範等の違反行為等の早期発見、是正を目的として、社内外に匿名で相談・申告できる「リスク・コンプライアンス窓口」を設置し、効果的な運用を図ります。

損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- 各事業部の責任者は、管轄業務に関する適切なリスクマネジメントを実行するとともに事業活動に重大な影響を及ぼすおそれのあるリスクについては経営会議、リスク・コンプライアンス委員会等で審議しリスク管理を行います。
- JPS 代表取締役社長をリスク管理の総括責任者として任命し、各担当取締役と連携しながら、リスクを最小限に抑える体制を構築します。
- 有事の際は、「リスク・コンプライアンス委員会規程」、「緊急リスク対策本部運営規程」に基づき、JPS 代表取締役社長が直ちに「緊急リスク対策本部」を設置し、規程に準拠した体制を整備するとともに、必要に応じて顧問弁護士等と迅速な対応を図ります。

JPS の経営組織及びコーポレート・ガバナンス体制を図示すると、次のとおりです。



事業リスク

市場の動向

JPS グループは、パソコンや IoT 機器等のトラブルを解決する訪問サービスを主力事業としております。当該事業については、JPS グループを含め認知度が低く、無意識的に買換え、メーカー・家電量販店等への持込による解決を選択している顧客が多く、こうした潜在顧客に対する認知度を高めることにより、今後とも市場が成長するものと予測しております。しかしながら、JPS グループの予測どおりに市場が成長しない場合には、JPS グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

情報セキュリティ

JPS グループは、事業遂行に関連して、多数の個人情報及び事業に関する営業秘密を有しております。これらの情報管理には万全を期しており、さらに情報管理体制の強化、社員教育等を通じ漏洩を防ぐ対策を講じておりますが、予期せぬ事態によりかかる情報が流出し、第三者が不正取得し使用した場合には、JPS グループの社会的評価や競争力が低下し、JPS グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。また、JPS グループの事業活動において情報システムの役割は極めて重要であり、JPS グループではこれを防御する方策を行っておりますが、コンピュータウイルス、ソフトウェア及びハードウェアの障害、災害、テロ等により当該システムが機能不全に陥った場合には、業務に支障をきたし、JPS グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

検索エンジンの方針転換による集客のリスク

JPS グループのサービスはウェブサイト経由での集客が多数を占めており、主要な検索エンジンの方針転換により集客率が低下する可能性があります。例えば、WEB 広告のポリシー変更により広告の出稿制限がかかるリスクや、SEO の検索アルゴリズムの変更により集客サイトの掲載順位が変動し集客数が減少する可能性があります。

コンプライアンス・内部統制

JPS グループは、事業を遂行する上で「特定商取引に関する法律」のほか、「個人情報の保護に関する法律」、「消費者契約法」、「不当景品類及び不当表示防止法」、「独占禁止法」等による法的規制を受けております。JPS グループは、コンプライアンス（法令遵守等）、財務報告の適正性の確保をはじめとする目的達成のために企業理念、経営理念、経営方針を制定し、従業員一人ひとりがこれを遵守し、法令・社会規範・倫理に則った行動をするよう周知徹底をしております。また、「リスク・コンプライアンス委員会」を設置し、定期的に委員会を開催しコンプライアンスの徹底に取り組んでおります。しかしながら、コンプライアンスをはじめとした内部統制システムには一定の限度があり、常に有効に運用できる保証はなく、法令違反等が生じた場合には、JPS グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

特定人物への依存

JPS グループの事業活動の推進にあたり、JPS 代表取締役社長である家喜信行は、経営方針、経営戦略の決定及び推進において重要な役割を果たしております。JPS は、役員及び幹部社員への権限の委譲、取締役会や経営会議等において情報の共有を図り、同氏に過度に依存しない組織体制の構築を進めております。しかしなが

ら、何らかの理由により同氏の業務遂行が困難になった場合には、JPS グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

人材の確保・育成

JPS グループは、パソコンやタブレット端末、デジタル家電等のネットワーク対応機器に関するトラブルや設定設置に対し、訪問または電話で対応、解決するサービスの提供を主要業務としており、今後も安定的、継続的に高品質のサービスを提供していくためには、優秀な人材の確保・育成が必要であると考えております。しかしながら、JPS グループの求める人材の確保・育成が計画どおりに進まなかった場合には、JPS グループの事業及び業績に影響を及ぼす可能性があります。

ジャパンベストレスキューシステム株式会社との関係

同社は、当連結会計年度末現在、JPS の発行済株式総数の 11.3%を保有し、JPS の主要株主になっております。JPS グループとの間では、パソコントラブル解決並びにパソコン修理・各種設定に係る業務提携契約を締結しておりますが、JPS グループの政策・方針、事業展開等の決定に何らかの影響を及ぼす可能性があります。

海外（シンガポール）事業の経済・情勢リスク

JPS グループはシンガポールに連結子会社を有しておりますが、海外子会社の運営に際しては、為替変動リスクがあるほか、各国の経済情勢、事業環境、法律、ビジネス慣習の違い等、特有の業務上のリスクがあります。今後、JPS グループ内に占める海外子会社の売上、利益の割合が増加し、各国の経済情勢等に変動があった場合には、JPS グループの業績に影響を与える可能性があります。

一般的新規事業リスク（成功可能性等）

JPS グループでは、収益基盤をさらに拡大するために、今後も新サービス・新規事業への取り組みを進めていく方針です。しかしながら、将来の事業環境の変化等により、新サービス・新規事業の拡大、成長が当初の予測どおりに推移せず、投資を回収できなかった場合には、JPS グループの業績に影響を及ぼす可能性があります。

自然災害等予測困難な事情について

JPS グループは、地震・台風・ハリケーン・洪水・津波・竜巻・豪雨・大雪・火山活動等の自然災害により、通信ネットワークや情報システム等が正常に稼働しなくなった場合、JPS グループの各種サービスの提供に支障を来す可能性があります。これらの影響が広範囲にわたり、復旧に相当時間を要した場合、将来の JPS グループの財政状態及び業績に重要な影響を及ぼす可能性があります。また、新型インフルエンザ等、未知の感染症が蔓延した場合には、その被害を完全に回避できるものではなく JPS グループの事業活動に影響を与える可能性があります。

免責事項

本資料には日本 PC サービス株式会社（以下「JPS」といいます）に関連する予想・見通し・目標・計画等の将来に関する事項が含まれております。これらは JPS が本資料作成時点において入手した情報に基づく、当該時点における予測等を基礎として作成されております。これらの事項には一定の前提・仮定を採用しており、一定の前提・仮定は JPS の経営陣の判断ないし主観的な予想を含むものも含まれております。

また、様々なリスク及び不確実性により、将来において不正確である事が判明し、あるいは将来において実現しないことがあります。従って、JPS グループの実際の実績、経営成績・財政状態等については JPS の予想・見通し・目標・計画とは異なる結果となる可能性が有ります。

その為、本資料に掲載されている予想・見通し・目標・計画等の将来に関する事項について、JPS グループではそれらの情報を最新のものに随時更新するという義務も方針も有しておりません。

本資料に掲載されている情報は、情報提供を目的としたものであり、いかなる有価証券・金融商品または取引についての募集、投資の勧誘や売買の推奨を目的としたものではありません。また、同時にその内容の正確性、完全性、公平性及び確実性を保証するものではありません。従いまして、本資料を利用した結果生じたいかなる損害についても、JPS は一切責任を負うものではありません。

なお、本資料の著作権やその他本資料にかかる一切の権利は JPS に属します。