

インターネットでの買い物がさらに便利で安心に

インターネット通販向け「クロネコ延長保証サービス」販売開始のお知らせ

メーカー保証期間経過後の故障を 5 年間延長保証。また故障品の回収、修理も提供

ヤマトグループのヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社（本社：東京都江東区 代表取締役社長 金井 宏芳、以下 YMM）は、株式会社プロダクト・ワランティ・ジャパン（本社：東京都千代田区 代表取締役 田淵 正輝、以下 PWJ）との共同開発により、10月1日から「クロネコ延長保証サービス」を開始いたします。

記

1. 背景

ここ数年、インターネットにおける家電通販市場（EC 家電通販市場）は急激に拡大、そのシェアは家電販売市場全体の 1 割程度に達しています。これまでの急成長は、ネット通販のインフラが整備される中、「安く手軽で便利に購入したい」という消費者の購買行動が活発化したことによるものでした。

今後のさらなる市場拡大の鍵を握るのが、消費者において高まりつつある「安心」に対するニーズへの対応です。実際の店舗では、購入した製品が壊れた際には、購入した店舗に持ち込めば直してもらえますが、インターネットショップでは修理の対応まで出来ていないのが現状です。その為、故障時の安心を求めて延長保証サービスへの加入要望が非常に高まっています。具体的には、インターネット家電通販を利用される消費者の約 6 割の方が延長保証に入りたいと考えています。

一方で、実際の延長保証の加入率は 1 割から 2 割程度にとどまっているのが実状です。これは、①延長保証サービスが提供されていないショップが多いこと（サービス提供はショップ全体の 4 割程度）、②インターネット家電通販市場における延長保証サービス自体の認知度、信頼度がまだまだ低い事、によるものです。

そこで、今回新たにインターネット通販事業者様向けに、メーカー保証終了後の一定期間の修理費用を保証するサービス「クロネコ延長保証サービス」を提供。故障発生時の対応、修理手配も行うことで、消費者には「安心」を提供、事業者に対しては「アフターサービスの向上・業務軽減」を実現していきます。

2. 「クロネコ延長保証サービス」について

【商品の概要】 延長保証とは、メーカー保証終了後の一定期間の修理費用を保証するサービスです。

クロネコ延長保証サービスでは、YMM と PWJ が共同でサービス提供を行います。YMM は主にインターネットショップ様との商談・契約、故障した際の製品の修理・回収を行い、PWJ は主に保証運用についてサービス提供を行います。

【商品名】 ①クロネコ延長保証サービス（スタンダード）

メーカー保証期間を経過してしまった故障についても、購入後 5 年間、無償にて製品の回収・修理をご提供するサービスです。

②クロネコ延長保証サービス（プレミアム）

「スタンダード」に加え偶発的な事故による故障（落下、水没、火災等）でも対応できるサービスです。

3. 「クロネコ延長保証サービス」の特徴

【家電を購入するお客様】

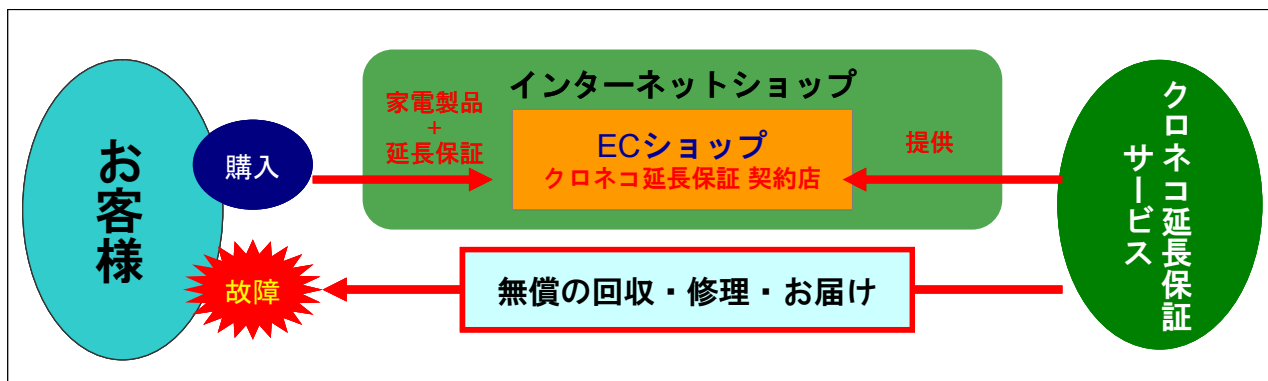
これまで以上に安心してインターネットで家電製品をご購入する事ができるようになります。

【家電を販売するショップ様】

販売後に発生するアフターサービス業務が軽減され、家電販売に専念する事ができます。

4. サービスの利用方法

「クロネコ延長保証サービス」の販売契約を行っているインターネットショップ様で、製品の購入と同時に加入する事ができます。



5. サービス開始日

平成 23 年 10 月 1 日 (土)

以上

サービスの詳細 http://www.y-logi.com/ymm/lp_hosyo/warranty_index.html

お問い合わせ先

報道機関の方：ヤマトホールディングス(株) 広報担当：分田 (ワケタ) 03-3541-4141 まで

一般の方：ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)

クロネコ延長保証サービス担当 03-3527-8234 までお願いいたします。