

日本PCサービス

有料訪問サポートシェア No.1

2019年1万人調査より

デジタル機器についての悩みは、①セキュリティ対策 ②有効な活用方法が分からない

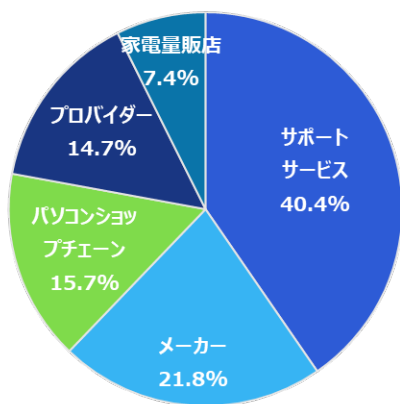
家庭でのIT機器トラブル解決を行う日本PCサービス株式会社（本社：大阪府吹田市、代表取締役社長：家喜 信行、証券コード：6025、以下「当社」）は、2019年4月、20代～70代の1万人にインターネット調査を実施しました（実査委託先：楽天インサイト株式会社）。その結果を分析しましたので、発表します。

【背景】当社は独立系の企業として、パソコンやスマートフォンなどのIT機器トラブル解決や設定を、日本全国・年中無休で行っています。同様のサービスを提供する企業は様々で、当社のようなサポート専門企業他、メーカー、家電量販店、プロバイダー、パソコンショップなどが見られます。2016年に行った調査では、当社が訪問サポート専門業者の中でシェアNo.1でしたが、利用状況の変化を把握すべく、今年も調査を行うこととしました。

【分析結果】

1. 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。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でした。上位10社の中では、当社以外はメーカーやプロバイダー、家電量販店の企業が利用されていました。シェアが2%以下の企業が全体の3割を占め、デジタル機器の訪問サポート市場は、多種多様な企業が入っていることが分かります。

2017年～2019年4月に利用された
有料訪問サポートサービス（312件）



調査対象者1万人の中で、有料訪問サポートサービス利用者の使ったサービスより企業シェアを推計。利用サービス名称「その他」や、ビジネス利用を除いた個人利用でのシェア。

2. デジタル機器のお困りごと：「パソコンやIoT家電などのデジタル機器について困っていることはありますか」の質問に対し、4割が困っていることがあると回答。主な困りごとは、「セキュリティ対策が万全かどうか分からない（22.6%）」「有効な活用方法や便利な機能が分からない（16.3%）」でした。

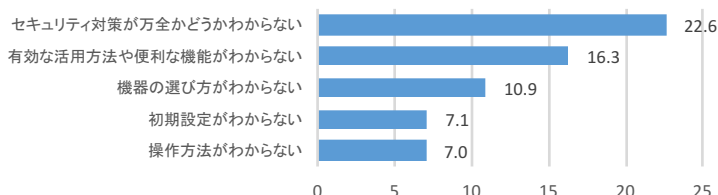
当社として、このような困りごとの解決に向け、サービスを充実させていきます。

有料訪問サポートサービス トップ10企業

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 ケーズデンキ	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

回答数9,434人（複数回答）



日本PCサービスについて

商号 : 日本PCサービス株式会社
代表者名 : 代表取締役社長 家喜 信行
設立 : 2001年9月
資本金 : 2億7,508万円
事業内容 : ホームIoTの修理・設定・トラブル解決等のサポートサービス、PC・デジタル家電・スマートフォン・HEMS・ネットワーク関連機器等の販売など
所在地 : 大阪府吹田市広芝町9-33
URL : <http://www.4900.co.jp> <http://www.j-pcs.jp/>