

## 兵庫県電機商業組合が提案するサブスクリプション（サブス）サービス

### お客様保守契約（スマイルサポート）

- ・ 顧客からの修理依頼に対して1年（定額）で、期間内は何回でも訪問するサービス。
  - ・ 1年契約で毎年更新。
  - ・ 契約顧客が商品を自店より購入時は、特典として長期あんしん保証（組合の長期あんしん保証、アルファバリューに移行済みの商品、同様の取り扱いとする）の加入料を割引く。
  - ・ 契約顧客からの依頼が修理依頼であれば、出張費は無料。（修理・工事等 材料、部品、工賃、メーカー修理依頼時の出張費・高速道路、有料道路等の交通費は顧客に請求。）
- ※ 保守契約でのサービス。
- ※ 店舗でスマイルサポートを展開する場合は、スマートライフコンシェルジュのGold認定、及びGoldフォローアップ受講が必要。

#### <開始について、2026年度スケジュール>

- ・ **4月21日 第4回理事会にて、新規事業として審議 ⇒ 可決承認**
- ・ 5月26日 第67回通常総代会にて、新規事業として審議
- ・ 6月 1日 お客様保守契約（スマイルサポート）事業開始
- ・ 6月11日 当事業に参加するための資格取得講習会を開催  
午前：スマートライフコンシェルジュ Gold  
午後：Goldフォローアップ

#### 次ページ以降

最初に なぜ、いまスマイルサポートか？

#### <組合員向け 提案>

- ・ お客様保守契約（スマイルサポート）の提案（表／裏）
- ・ 組合員展開用の案内
- ・ スマイルサポート 組合員 参加申込書

#### <店舗 販促用ツール>

- ・ スマイルサポート チラシ
- ・ スマイルサポート 注意事項

#### <顧客 申し込み用>

- ・ スマイルサポート 顧客用 申込書（表／裏）

#### <契約顧客 訪問時ツール>

- ・ 訪問時使用 チェックシート（2部複写 顧客・自店控）

## 最初に **なぜ、いまスマイルサポートか？**

一昔前、商いは「御用聞き」という習慣があり、定期的にお客様を廻っていました。その中で困りごとや注文を聞いて対処してきました。しかし現在ではどうでしょう。関西電力、大阪ガスなどが顧客サービスの一環としてのサブスクをはじめ、いろいろなサブスクが溢れかえっています。この中には家電の無償修理や分電盤、コンセントなどの上限を決めての無償修理などと謳うものも現れてきています。

また一方家電量販店なども指定商品に限り、長期保証を付けて無償修理を謳いお客様の囲い込みをしています。

メーカー側も修理依頼はインターネットで 24 時間受付を行っています。

私たち、街の電気屋さんはどうでしょう？お客さんの所へは、用事がなければなかなか行きにくいものです。そして電話等で修理依頼がありお客様の所へ出向いても、少しの手直しや修理であれば、修理点検費、ともすれば出張費さえ頂けないという事もあるかもしれません。

今でも、街の電気屋さんは電話での商品購入・修理依頼が多いことと思います。そこでお客様との関わりを確実なものにするために IT 化に向けてお客様に情報を発信していくツールとしてスマイルサポートを提案します。そしてスマイルサポートは将来の事業継承へのデーターの基となるのです。

近い将来私たちが仕事が出来なくなり、事業継続を考える時期がやってきます。

電気店経営の個人事業主の場合、多くの方が国民年金で 6～7 万円の支給、法人でも厚生年金で 10 万円余りの支給額しかありません。

店をたためば収入がなくなります。店を続けるには体力・気力が必要ですし、顧客数も減少していきます。

どのようにすれば利益が出せるか考えましょう。

そこでスマイルサポートが有効になります。

お客様との契約で得た家電製品の点検情報を事業継承してくれる方に引き継いでもらうのです。引継ぎにあたり共にお客様の所に伺い紹介、説明をし、そうすることによりロイヤリティーが発生します。

例えば 100 件の月の売り上げの 10%～20%を利益としていただくというシステムです。

今のままでは、閉店後のお客様は引継ぎされず、家電量販店等に流れて行くのは勿体ない。いかに今のお客様の確保と情報収集・整備を考え、早期にスマイルサポートを実行することが望ましいのではないのでしょうか。

スマイルサポートの開始にあたり、スマートライフコンシェルジュのフォローアップ講習を受けていただき、万全の態勢で臨んでいただきたいと思います。

## お客様保守契約（スマイルサポート）の提案（表）

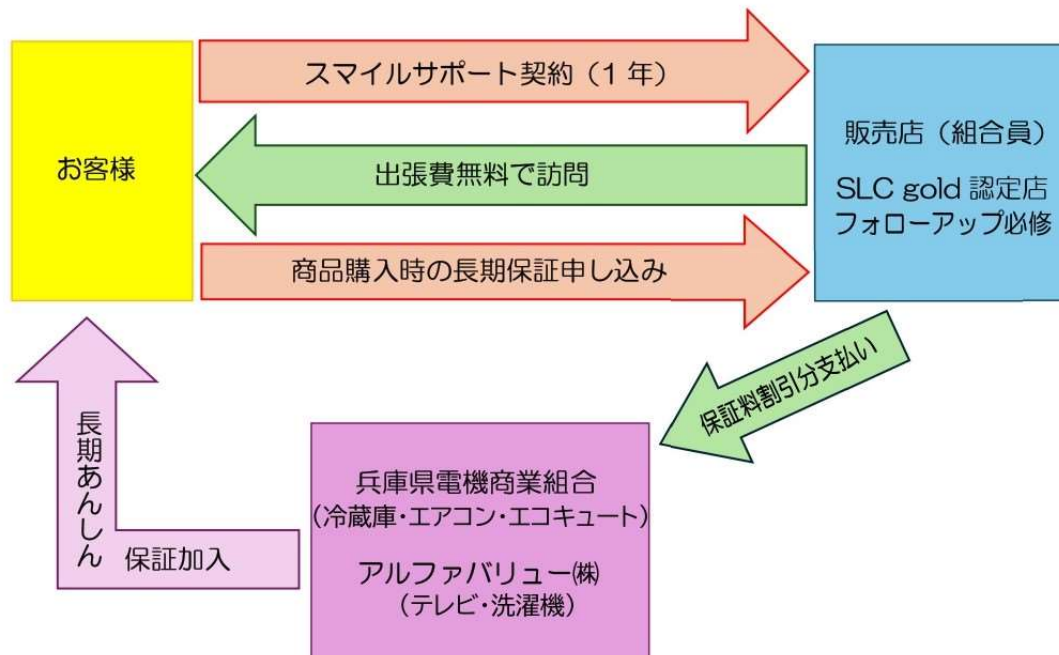
### お客様保守契約(スマイルサポート)の提案

兵庫県電機商業組合  
執行部

お客様からの修理依頼に対して1年契約(定額)で期間内何回でも伺うサービスになります。  
1年契約で毎年更新となります。そして契約して下さったお客様が商品を自店にて購入いただいた時に  
長期あんしん保証の特典として(組合・アルファバリュー)加入料が割引になります。  
(アルファバリューに移行済みの商品に関しても同様に対応お願いいたします。)

お客様よりの依頼が修理依頼であれば出張費は無料、(修理・工事等 材料、部品、工賃、メーカー修理  
依頼時の出張費・高速道路、有料道路等の交通費はお客様に請求します。)あくまでも保守契約でのサ  
ービスです。なお、このスマイルサポートを利用するにあたってはスマートライフコンシェルジュのゴー  
ルド認定およびフォローアップ受講が必要です。

④ 保守契約範囲:家庭内の家電製品及び電気設備 必修事項:賠償責任保険 5,000 万円以上加入



案 1年間 6,000 円(500 円×12 か月)、消費税別を お客様と保守契約を結ぶ。

案ですので店個別で金額を決定お願いします。

※ あくまでも提案になりますので、価格、および契約期間など組合員の皆さんで決定し運用してください。

## お客様保守契約（スマイルサポート）の提案（裏）

### 概要・注意事項

- ・ 保守契約はお客様と組合員店との間の契約です。
- ・ 1年ごとの自動更新を基本にお願いいたします。（年会費は組合員店個別に設定してください。）
- ・ 契約時は兵庫県電機商業組合に連絡をお願いいたします。（切り取る前の契約書 FAX お願いします。）  
FAX 078-843-2056
- ・ 修理依頼での出張費は無料をお願いします。（訪問した際の修理費、部品代、工事費、材料、部材費用、メーカー修理依頼時の出張費、高速・有料道路等交通費はお客様に請求をお願いいたします。）
- ・ 保守契約範囲は家庭内の電気製品および電気設備の関わる訪問が対象です。
- ・ 組合員店は、賠償責任保険 5,000 万円以上加入が必要となります。
- ・ 組合員店は、SLC（スマートライフコンシェルジュ）ゴールド認定およびフォローアップが必修です。
- ・ 組合員店は必ずお客様の E-mail（ある場合）の記入をお願いします。
- ・ 保守契約されたお客様が長期保証対象の商品を組合員店で購入された場合 5 年目までの保証料を組合員店が割引負担※いたします。（契約時に記載いただいた住所への納品に限ります。）

※ 長期保証負担に関しては下記の通り対応をお願いします。（提案）

保守契約加入経過年数	初年度	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目	5 年目
保証料 1 台目 組合員店負担額 *	割 引					

\*割引額については組合店、個々に対応をお願いします。

※ 2台目以降購入分については、組合員個々に対応をお願いします。

⑨ 組合の“長期あんしん保証”、アルファバリュー㈱の“まちのでんきやさんの延長保証”の双方の対応をお願いいたします。

電気製品・電気設備は 1 年ごとの点検をお願いいたします。

スマイルサポート参加時は兵庫県電機商業組合に連絡をお願いいたします。

FAX 078-843-2056

## 組合員展開用の案内

兵庫県電機商業組合  
組合店各位

### スマイルサポート(お得意様保守契約)案内

スマイルサポート(お得意様保守契約)に関する案内を送付いたしました。スマイルサポートは、お得意様と年間契約を結んでいた訪問サービスしていただく契約になります。

年間費をいただき、出張費を無料で訪問、長期保証(組合・アルファバリューの保証料5年分)を割引していただく特典付きでお願いいたします。

詳細は同梱の概要・注意事項をご覧ください。様をお願いいたします。訪問した際に安全チェックシートで点検いただき商売に繋がっていただければと思います。

是非とも登録をお願いいたします。

登録は兵庫県電機商業組合に連絡いただきますようお願いいたします。登録用紙を用意しています。

#### ●スマイルサポートツールボックス 1セット

・チラシ	…20枚	} ツールセット価格:2,000円 送料税込
・概要・注意事項	…20枚	
・安全チェックシート	…20枚	

- 注)
- ・組合員店は、賠償責任保険5,000万円以上加入が必要となります。
  - ・組合員店は、SLC(スマートライフコンシェルジュ)ゴールド認定およびフォローアップが必修です。
  - ・保守契約範囲は家庭内の電気製品および電気設備の関わる訪問が対象です。

兵庫県電機商業組合 事務局

〒657-0033

神戸市灘区徳井町1-2-34

TEL 078-821-4951

FAX 078-843-2056

Mail: office@hyogo-zds.or.jp

スマイルサポート 組合員 参加申込書

お客様保守契約(スマイルサポート)参加登録申込書

令和 年 月 日

ご販売店様

店名		代表者	
住所	〒		
TEL		FAX	
E-mail			
組合番号			
賠償保険加入必須 加入額 注1	万円	SLCgold認定 および フォローアップ 受講 必須	認定店は○印をお願いします 注2

注) 記入後、本書は申込時必ず組合へFAXお願いいたします。FAX 078-843-2056

概要・注意事項

- ・ 保守契約はお客様と組合員店との間の契約です。
- ・ 1年ごとの自動更新を基本にお願いいたします。  
(年会費は組合員店個別に設定してください。)
- ・ 契約時は兵庫県電機商業組合に連絡お願いいたします。  
(切り取る前の契約書をFAXしてください。)
- ・ 修理依頼での出張費は**無料**でお願いします。  
(訪問した際の修理費、部品代、工事費、材料・部材費用、メーカー修理 依頼時の出張費、高速・有料道路等交通費等はお客様に請求お願いいたします。)
- ・ 保守契約範囲は家庭内の電気製品および電気設備に関わる訪問が対象です。
- ・ 注1 組合員店は、賠償責任保険**5,000万円**以上加入が必要となります。
- ・ 注2 組合員店は、**SLC (スマートライフコンシェルジュ) ゴールド認定**および**フォローアップ**が**必修**です。
- ・ 組合員店は必ずお客様の**E-mail** (ある場合) の記入をお願いします。
- ・ 保守契約されたお客様が長期保証対象の商品を組合員店で購入された場合、**5年目**までの保証料を組合員店が割引負担※いたします。(契約時に記載いただいた住所への納品に限ります。)

※ 長期保証負担に関しては下記の通り対応お願いいたします。(提案)

保守契約加入経過年数	初年度	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
1台目保証料 組合員店負担額*	<b>割引</b>					

\* 割引額に関しては組合店、個々でお願いします。

⑨ 組合の”長期あんしん保証”・アルファバリュー(株)の”まちのでんきやさん延長保証”  
双方の対応をお願いします。

●安全点検チェックシートの活用

**重要:電気製品・電気設備は1年ごとの点検をお願いします。**

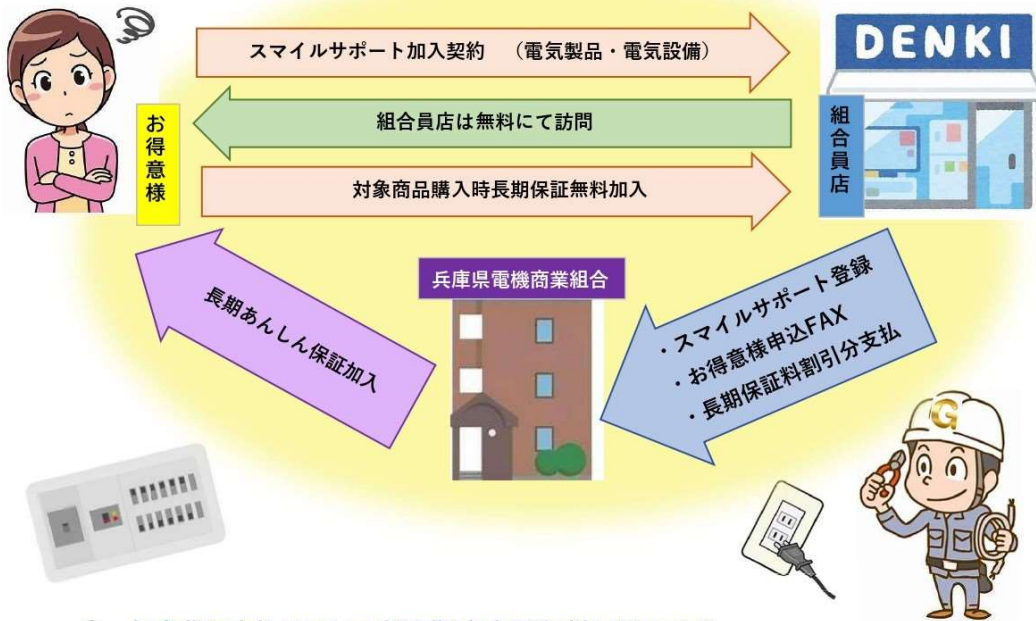
申込時は本書記入の上、組合へご連絡お願いいたします。 FAX 078-843-2056

お得意様保守契約

# スマイルサポート

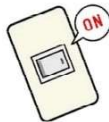


日頃は当店をご利用いただきありがとうございます。  
今回の提案は、もっとお客様に気軽に便利に当店をご利用いただけるよう  
お店と年間契約を結んでいただき、修理依頼を何度でも無料で伺うという  
契約です。  
この機会に是非ともよろしくお願いたします。



- ① 年会費を支払うことで出張費が1年間無料になります。 ※1
- ② 兵庫県電機商業組合”長期あんしん保証”とアルファバリュー”まちのでんきやさん延長保証”(5年)の申込が割引に。 ※2

●詳しくは裏面を確認お願いします。



年会費
-----

③  
1年ごとの自動更新となります。  
1年前前払いをお願いします。  
途中解約されても返金できません。

電気のお困りごとは是非とも当店に

店名



--

※ 気軽にお問い合わせください。お待ちしております。

## スマイルサポート 注意事項

### 概要・注意事項

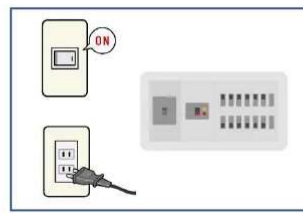


- ・ 保守契約はお得意様と組合員店との間の契約です。
  - ・ 1年ごとの自動更新を基本にお願いいたします。
  - ・ 年会費は1年前払いでお願いします。
  - ・ 途中解約された場合でも年会費は返金されません。
- ※1
- ・ 修理依頼での出張費は**無料**です。  
(訪問した際の修理費、部品代、工事費、材料・部材費用、メーカー修理依頼時の出張費、高速・有料道路等の交通費は有料となります。)
  - ・ 保守契約範囲は家庭内の電気製品および電気設備に関わる訪問が対象です。

電  
気  
製  
品



電  
気  
設  
備



- ※2
- ・ 保守契約されたお得意様が長期保証対象の商品を組合員店で購入された場合、**5年目**までの保証料を組合員店が割引※いたします。(契約時に記載いただいた住所への納品に限ります。)

※ 長期保証負担に関しては下記の通りお願いいたします。

保守契約加入経過年数	初年度	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
1台目保証料 負担額割合*	割引					

\*割引額に関しては組合店で確認をお願いします。

- ④ 組合の”長期あんしん保証”、アルファバリュー(株)の”まちのでんきやさん延長保証”の双方の対応いたします。(長期保証対象商品に限ります。)

**重要** 電気製品・電気設備は1年ごとに点検をお願いします。

スマイルサポート 顧客用 申込書 (表)

お客様保守契約 (スマイルサポート) 申込用紙

申込日 令和 年 月 日

お客様

フリガナ		フリガナ	
氏名		住所	〒
TEL		E-mail	
会費	※1	円/年	一年間何回訪問しても出張料は無料です。 材料・工事費・部品等必要な場合は実費となります。 ※メーカー訪問の出張費・交通費等は除く。
契約期間	西暦 年 月 日 ~ 年 月 日まで		

店名	※2	代表者	
住所		組合番号	
TEL		E-mail	

⑤ 保守契約範囲：家庭内の家電製品及び電気設備 必修事項:賠償責任保険5,000万円以上加入

領収印

※ 長期保証対象商品購入の場合保証料 (最長5年) を割引して提供いたします。  
(アルファバリュー(株)に移行した商品も対象になります。記載いただいた住所に納品した商品に限ります。)

※1 会費は返金できません。(1年ごとの契約となります。)

※2 組合員店はSLCgold認定およびフォローアップが必修です。

●ご記入いただいた個人情報は当事業以外には利用しません。

FAX 078-843-2056

きりとり

販売店控え

お客様

フリガナ		フリガナ	
氏名		住所	〒
TEL		E-mail	
会費	※1	円/年	材料・工事費・部品等必要な場合は実費となります。 一年間何回訪問しても出張料は無料です。 ※メーカー訪問の出張費は・交通費等は除く。
契約期間	西暦 年 月 日 ~ 年 月 日まで		

⑤ 保守契約範囲：家庭内の家電製品及び電気設備 必修事項:賠償責任保険5,000万円以上加入

※ 長期保証対象商品購入の場合保証料 (最長5年) を割引して提供いたします。  
(アルファバリュー(株)に移行した商品も対象になります。記載いただいた住所に納品した商品に限ります。)

※1 会費は返金できません。(1年ごとの契約となります。)

FAX 078-843-2056

## スマイルサポート 顧客用 申込書（裏）

### 概要・注意事項

- ・ 保守契約はお得意様と組合員店との間の契約です。
  - ・ 1年ごとの自動更新を基本をお願いいたします。  
(年会費は組合員店個別に設定してください。)
  - ・ 契約時は兵庫県電機商業組合に連絡をお願いいたします。  
(切り取る前の契約書FAXをお願いします。)
  - ・ 修理依頼での出張費は**無料**でお願いします。  
(訪問した際の修理費、部品代、工事費、材料・部材費用、メーカー修理 依頼時の出張費、高速・有料道路等交通費はお得意様に請求をお願いいたします。)
  - ・ 保守契約範囲は家庭内の電気製品および電気設備に関わる訪問が対象です。
  - ・ 組合員店は、賠償責任保険**5,000万円**以上加入が必要となります。
  - ・ 組合員店は、**SLC（スマートライフコンシェルジュ）ゴールド認定**および**フォローアップが必修**です。
  - ・ 組合員店は必ずお得意様の**E-mail**（ある場合）の記入をお願いします。
  - ・ 保守契約されたお得意様が長期保証対象の商品を組合員店で購入された場合、**5年目**までの保証料を組合員店が割引※いたします。(契約時に記載いただいた住所への納品に限ります。)
- ※ 長期保証負担に関しては下記の通り対応をお願いいたします。(提案)

保守契約加入経過年数	初年度	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
1台目保証料 組合員店負担*	割 引					

\* 割引額については組合店にご確認をお願いします。

- ⑨ 組合の”長期あんしん保証”、アルファバリュー(株)の”まちのでんきやさん延長保証”の双方の対応をお願いします。

**重要:電気製品・電気設備は1年ごとの点検が必要です。**

●ご記入いただいた個人情報は当事業以外には利用しません。

契約される場合組合へ連絡をお願いいたします。 FAX 078-843-2056

様



# 安全点検チェックシート

点検日

年 月 日

お宅ではこのような事が起きていませんか？

	<b>テレビ</b>	年製( 年目)
	診断結果	異常あり 現状問題なし
所見:		
<input type="checkbox"/> 電源スイッチを切っても、映像や音が消えない時がある。		
<input type="checkbox"/> 変なにおいがしたり、煙が出る。		
<input type="checkbox"/> 万一の地震等に備え、転倒防止装置をしていない。		
<input type="checkbox"/> 映像が時々、消えることがある。		
<input type="checkbox"/> 映りが悪い、映らない (地デジ BS )		
<input type="checkbox"/> リモコンの一部あるいは全機能が動作しないなどがある。		
<input type="checkbox"/>		

	<b>エアコン</b>	年製( 年目)
	診断結果	異常あり 現状問題なし
所見:		
<input type="checkbox"/> 電源コードやプラグが異常に熱い。		
<input type="checkbox"/> 電源プラグが変色している。		
<input type="checkbox"/> 焦げ臭いにおいがする。		
<input type="checkbox"/> プレーカーが頻繁に落ちる。		
<input type="checkbox"/> 室内機から水漏れがする。		
<input type="checkbox"/> 吸い込みフィルターにホコリがついている。		
<input type="checkbox"/>		

	<b>洗濯機</b>	年製( 年目)
	診断結果	異常あり 現状問題なし
所見:		
<input type="checkbox"/> 脱水中に蓋を開けても、すぐ止まらない事がある。		
<input type="checkbox"/> 給水ホース、蛇口の継手から水漏れや床面に水漏れの跡がある。		
<input type="checkbox"/> 洗濯物に黒、茶褐色の異物が付着することがある。		
<input type="checkbox"/> スイッチを入れても動かない時がある。		
<input type="checkbox"/> 運転中に異常な音や振動がする。		
<input type="checkbox"/> 給水ホースや排水ホースにこすれやすり傷がある。		
<input type="checkbox"/>		

	<b>冷蔵庫</b>	年製( 年目)
	診断結果	異常あり 現状問題なし
所見:		
<input type="checkbox"/> 焦げ臭いにおいがする。		
<input type="checkbox"/> 底面などから水漏れがある。		
<input type="checkbox"/> 運転音が異常に高くなったりする。		
<input type="checkbox"/> 長年、電源プラグを挿したままで、ホコリや湿気がたまっている。		
<input type="checkbox"/> ドアパッキンに隙間、破れがある。		
<input type="checkbox"/> 万一の地震等に備え、転倒防止金具をつけていない。		
<input type="checkbox"/>		

	<b>コンセント</b>	年製( 年目)
	診断結果	異常あり 現状問題なし
所見:		
<input type="checkbox"/> タコ配線をしていない。		
<input type="checkbox"/> 電源コードが家具の下敷きになっていない。		
<input type="checkbox"/> 電源プラグが変形していない。		
<input type="checkbox"/> コンセント及び周辺にホコリは溜まっていない。		

	<b>分電盤</b>	年製( 年目)
	診断結果	異常あり 現状問題なし
所見:		
<input type="checkbox"/> 異常な音・振動・臭いがある。		
<input type="checkbox"/> 頻繁にプレーカーが落ちる(飛び)。		
<input type="checkbox"/> 変色・ヒビあり・ほこりがかぶっている。		
<input type="checkbox"/> 設置後15年以上経っている。		
<input type="checkbox"/> 感震装置が付いていない。		

	<b>エコキュート</b>	年製( 年目)
	診断結果	異常あり 現状異常なし
所見:		
<input type="checkbox"/> 水漏れがある。		
<input type="checkbox"/> 異常な音・振動・臭いがある。		
<input type="checkbox"/> リモコン表示が薄い・見えない・動作しない		
<input type="checkbox"/> 傾き・ガタツキがある。		

安心便利な近くの電器店  
全国電機商業組合連合会 加盟店

お客様控え