

2026年1月9日

所属長 各位

HSE事業本部

「つながるホームサポート」アウトバンドコール架電対象拡大について

匠ワランティアンドプロテクション株式会社（以下、「匠W&P」という。）が取り扱う保険商材「つながるホームサポート」の案内架電について、下記のとおり対象顧客を拡大します。

記

1. 変更点

従来：単独契約、法人、業務提携先（JA一部含む）、訪問NG、DM「出さない」

を除く、直近3カ月に計上した契約顧客

変更後：従来の顧客に加えて、同様の条件で抽出した直近3カ月保証中顧客の未成約

（uーサポートの結果「否決」のみを対象、「再訪」・「成約」は除く）顧客

※今回は2025年11月に点検した保証中顧客を対象としています。

2. 変更日 2026年1月10日（土）頃

3. その他の留意事項

(1) 直近3カ月としていますが、架電状況によっては過去に遡る可能性もあります。

(2) 匠W&Pに対する入電が増加することが予想されます。所属もしくは担当者へ入電があった際は、2024年度配信文書HSE-第78号 4-(3)「エスカレーション対応について」を参照してください。

(3) 「つながるホームサポート」は匠W&Pとサニックスが商材取次契約を締結して運用しています。社員全員が周知徹底したうえで対応してください。

(4) 架電対象顧客はMDM入力情報やuーサポートマスタ情報をもとに抽出します。クレーム・トラブル防止の為、入力を徹底してください。

以上

(担当：澤崎・岡田・越牟田・岩田)

H S - 第 78 号
2025年3月18日

所属長 各位

H S 事業本部長
S E 事業本部長

H S 事業部における「つながるホームサポート」取次業務開始について

2025年1月11日付配信文書（S E - 第 20 号）にて示達のとおり、当社は株式会社光通信のグループ会社で保険事業を担う匠ワランティアンドプロテクション株式会社（以下、「匠W&P」という。）と商材取次契約を締結し、ストックビジネスを開始しております。

この度、H S 事業部においても運用を開始することになりましたので、所属長におかれましては周知徹底し、ご対応のほどお願いします。

記

1. 本件「ストックビジネス」とは、

匠W&Pで取り扱う保険商材「つながるホームサポート」を当社顧客に提供することにより、匠W&Pより取次手数料が当社に支払われることで長期的かつ継続的な収益を得るビジネスのこと。

2. 「つながるホームサポート」の概要

(1) 提供会社 匠ワランティアンドプロテクション株式会社

<https://takumiwp.co.jp/about-warranty/>

(2) 対象 当社が情報提供した顧客のうち、匠W&Pと契約締結したお客様

(3) サービス内容

① 下記2つのサービス(ア)(イ)を合わせて「つながるホームサポート」という。

(ア) リペアパス5

申込者が所有する住宅設備機器に故障が生じた場合、匠W&Pが修理業者を手配し、有償にて修理または交換品の提供を行うサービスで、対象機器のうち給湯器（1台まで）、システムキッチン（1台まで）、システムバス（1台まで）、温水洗浄便座（2台まで）、洗面化粧台（2台まで）を特典対象機器とし、特典対象機器については自然故障（電気的・機械的事故）の場合、1回の修理につき最大10万円（税込）まで、上限回数無制限で修理サポートを受けることができるサービス。

(イ) つながるモバイルサポート

G・O・G株式会社が提供する「ホームネットワーク機器の訪問サポート」を、割引（税抜10,000円以下の場合は10%、税抜10,000円を超える場合は15%割引）で利用することが可能で、特典対象機器（スマートフォン、フィーチャーフォン、タブレット端末、ノートパソコン、ルーター、モバイルゲーム機、スマートウォッチ、AirPods）に限り、故障した際の修理費用もしくは交換費用の20万円を上限として保険料が支払われるサービス。

② その他サービス条件は下表のとおり。

項目	内容
利用料金	月額 2, 500 円（税抜）
オプション	「つながるエアコンサポート」 1回の修理につき最大 10 万円（税込） ※つながるホームサポートとの同時加入が必要で、 セットで月額 3, 000 円（税抜）
サニックス限定 無料期間	1 か月（利用開始月のみ）
利用開始日	申込日の翌々月 1 日から
サービスサイト	つながるホームサポート https://takumiwp.co.jp/service/thomes/ つながるホームサポート+つながるエアコンサポートパック https://takumiwp.co.jp/service/thomesac/

3. 運用の種類

当初、H S 事業部においては「トスアップ方式」での運用を予定しておりましたが、暫定的に
「アウトバウンドコール方式」にて運用開始します。（トスアップ方式に変更する際は別途通達）

(1) アウトバウンドコール方式

匠 W&P のコールセンターがサニックス顧客へ商品（つながるサポート）を案内し、その後の申込など全ての業務を匠 W&P が行うもの。

(2) トスアップ方式

サニックス担当者が調査・点検時にチラシ・パンフレット等で商品（つながるサポート）紹介および匠 W&P からの連絡がくる旨を伝え、承諾を得る。後、匠 W&P へ当社顧客を紹介し、その後の申込などの業務を匠 W&P が行うもの。

4. 運用の流れ（※別紙 1～8 は S E - 第 20 号と同じものです）

(1) アウトバウンドコール方式

- ① サニックスから提供した顧客情報をもとに、匠 W&P が「サニックス」として、別紙 1～4（封筒サンプル・案内状・パンフレット・エアコンチラシ）を送付する。
- ② パンフレット到着頃に、匠 W&P から送付先顧客へ「つながるホームサポート」についての架電・不在時は SMS にて案内（別紙 5）する。

③ 架電時の取り決め事項については下表のとおり。

項目	取り決め事項
名乗り	株式会社サニックス『つながるホームサポート窓口』担当の ●●と申します。
申込窓口電話番号 (発信元となる)	0120-984-590
電話不在時SMSの 発信元	050-8892-1346 (匠W&Pの代表電話番号) ※別紙5 SMSでのアプローチ見本
稼働日・時間	月・火・水・金・土・日 10:00~20:00 ※お客様の都合次第で20時以降の架電ケース有り ※毎週木曜日と年末年始は休み ※木曜日が祝日の場合および月末の木曜日は稼働
架電回数	不出の場合、1顧客あたり7回まで
申込登録時SMSの 発信元	03-6907-5527 ※別紙6 サービス申込手続き見本

- ④ 案内後、お客様が申込をご希望された場合、匠W&Pからお客様に登録用のSMS（クレジットカード登録）を送信し申込登録手続き（別紙6）を開始する。
- ⑤ 登録完了後1～2週間後に、匠W&Pより登録完了通知（別紙7）が送付され、申込日の翌々月1日よりサービス開始となる。

(2) トスアップ方式

- ① サニックス担当者が調査・点検などの訪問時にチラシ・パンフレット等をお客様へ渡し、「つながるホームサポート」の案内を行い、匠W&Pからの連絡の承諾を得る。
- ② 案内をしたお客様情報を匠W&Pに提供する。
- ③ 匠W&Pは提供した情報をもとに、架電・不在時はSMSにて「つながるホームサポート」を案内する。
- ④ その後はアウトバウンドコール方式の③以降と同様の流れとなる。

(3) エスカレーション（問題事案）対応について

匠W&Pとの窓口はお客様相談室とします。お客様相談室にて事案を取り纏めますので、相談室ポータルにて以下のとおり対応してください。

① 匠W&P からお客様への架電時に発生した当社に対する問い合わせの場合

通常のフリーダイヤル入電と同様、お客様相談室が相談室ポータルに入力後、各地区本部および対象所属へ配信しますので、所属にて対応してください。

② お客様より匠W&P に対する内容がお客様相談室へ入電があった場合

新しいサービスを始めた旨の案内後、お客様のご要望（依頼・断りなど）を確認し、匠W&P に共有します。その内容については相談室ポータルに入力しますので、所属は相談室ポータルにて内容を確認してください。

③ お客様より匠W&P に対する内容が所属もしくは担当者へ入電があった場合

「つながるホームサポート」についての問い合わせについては、「新しく始めましたサービスのご案内です。」とお伝えし、お客様のご要望・ご意見を確認してください。

- (ア) ご関心がある場合は、「担当窓口より連絡をさしあげます。」と伝え、その内容を相談室ポータルに入力してください。至急の場合は、入力後、お客様相談室に連絡してください。
(イ) お断りの場合は、「担当窓口に申し伝えます。」と伝え、その内容を相談室ポータルに入力してください。

- (ウ) 担当者に直接入電があり、自身で相談室ポータルに入力できない場合は、事務職へ依頼し、相談室ポータル入力（別紙8参照）を徹底し、後日、お客様から「伝わっていない」などの入電がないようにしてください。

5. 運用の開始

(1) 方式 アウトバウンドコール

(2) パンフレット送付日 2025年3月18日（火）より順次

(3) 架電開始日 2025年3月19日（水）より順次

(4) パンフレット送付対象 約5,700件（データ抽出条件は以下のとおり）

① 2024年度12月～2月計上のHS商品契約先顧客（親族確認情報含む）

※単独契約、法人、JA等の業務提携先、訪問NG、DM区分「出さない」は除く

② 2024年度4月～2月計上のPPAを除く太陽光商材契約先顧客（親族確認情報含む）

※法人、訪問NG、DM区分「出さない」は除く

6. その他の留意点

(1) 上記抽出期間中にHS商品もしくは太陽光商材の販売があれば送付対象に含まれますが、第一弾（太陽光商材のみ）で既に案内済み顧客と重複する場合は匠W&Pにて除外されます。

(2) 契約者が高齢者の場合はご親族へ架電する場合があります。

(3) この商材取次業務契約において携帯電話番号は重要な情報であり、MDMやNEXTの登録情報の正確性ならびにタスク完了処理の迅速化が求められます。また、クレーム防止のためにも、DM発送や商品提案を禁止されているお客様については、訪問フラグ・活動区分・DM区分・社内情報の更新を徹底してください。

以上

（HS：本室・越牟田・川面、SE：澤崎・岩田）

よくある問合せ

	問い合わせ内容	回答例
2	先程、「サニックス」を名乗る電話がありました。0120-984-590からの電話でしたが、本当にサニックスですか？	ご心配をお掛けし、申し訳ございません。 弊社で新しく始めましたサービスのご案内です。 よろしければ、担当窓口よりご案内差し上げますが、いかがいたしましょうか。
3	先程、「匠なんとか…」と言う電話がありましたが、サニックスと関係ありますか？	ご心配をお掛けし、申し訳ございません。 弊社で新しく始めましたサービスのご案内です。 匠ワランティアンドプロテクション社（商品名「つながるホームサポート」）の取扱代理店をしております。 よろしければ、担当窓口よりご案内差し上げますが、いかがいたしましょうか。
4	050-8892-1346からサニックスの名で携帯電話ショートメールが届いている。	ご心配をお掛けし、申し訳ございません。 弊社で新しく始めましたサービスのご案内です。 よろしければ、担当窓口よりご案内差し上げますが、いかがいたしましょうか。
5	サニックスのホームページに掲載はされていますか？	株式会社サニックス・サービス・その他商品・サービス・つながるホームサポートに掲載しております。 「サニックス、つながるホームサポート」でご検索ください。 https://sanix.jp/home-service/others#support
6	何か月か前に架電の保険に加入しました。そのことで問い合わせしたいので、連絡を教えてほしい。	恐れ入りますが、つながるホームサポート担当窓口012-984-590へお掛けいただけますでしょうか。もしくは担当窓口よりご連絡さしあげましょうか。