

2026年7月1日

テックマークジャパン株式会社

【イベントレポート】

「延長保証で新領域に挑む」 3社対談ラウンドテーブルを開催

テックマークジャパン・島村楽器・ビジョンメガネが
物価高時代の顧客接点と長期利用価値について議論

延長保証制度の設計・運営を行うテックマークジャパン株式会社（本社：東京都墨田区、代表取締役社長兼 CEO：長谷川俊哉）は、2026年6月17日（水）、島村楽器株式会社 代表取締役社長 廣瀬利明氏、株式会社ビジョンメガネ 代表取締役社長 安東晃一氏をお招きし、「延長保証で新領域に挑む 3社対談ラウンドテーブル」を開催いたしました。

当日は、テックマークジャパンの会社概要・延長保証制度の説明に続き、島村楽器、ビジョンメガネの導入事例を紹介。3社ディスカッションでは、家電・車などのメカニカル領域にとどまらない延長保証の可能性、現場に届いていた顧客ニーズ、販売後も相談できる接点づくりについて議論しました。

島村楽器では、電子ピアノ購入検討者からの「延長保証はないのですか」という声をきっかけに制度を導入し、ギターやシンセサイザーにも対象を拡大。ビジョンメガネでは、国内に同様の事例がない中で約1年半をかけて制度を構築し、見え方・破損・紛失など購入後の不安に対応する仕組みとして、再来店や相談のきっかけにもなっていることが共有されました。



■実施概要

【名称】

延長保証でノンメカニカル領域に挑む 3 社対談ラウンドテーブル

【日時】

2026年6月17日（水）10:15～11:15（受付開始 9:45）

【会場】

錦糸町アルカウエスト 21 階（東京都墨田区錦糸 1-2-4）

【登壇者】

- ・テックマークジャパン 代表取締役社長兼 CEO 長谷川 俊哉
- ・テックマークジャパン 営業部部長 小坂 篤史
- ・島村楽器株式会社 代表取締役社長 廣瀬 利明氏
- ・株式会社ビジョンメガネ 代表取締役社長 安東 晃一氏

【内容】

ご挨拶、延長保証制度説明、各社事業紹介、3 社対談、質疑応答、フォトセッション

■テックマークジャパンが語る、延長保証制度の可能性

◇オープニング・制度説明

冒頭では、当社代表・長谷川が登壇し、テックマークジャパンの事業概要を紹介しました。同社は、**AIG** ジャパン・ホールディングス株式会社 100%出資の延長保証会社として、クライアント企業のマーケティング戦略に合わせた保証制度の設計・開発から、業務フロー改善、運営コスト・修理コストのコントロールまでを支援しています。長谷川は、**30** 年以上の実績、企業ごとのオーダーメイド設計、加入・修理データの活用を特徴として紹介しました。



続いて、当社営業部長・小坂より、延長保証制度の基本的な仕組みを説明いたしました。メーカー保証期間終了後の故障や不具合に対する修理サービスであり、購入者にとっては高額商品の購入後不安を和らげる安心材料となるものです。当社では、延長保証を単なる修理サービスにとどめず、導入企業の顧客体験向上や、再購入・上位商品購入につなげるマーケティングツールとしても捉えています。

一方で、家電・車・住宅設備・スマートフォンなど、延長保証が生活者に一定程度浸透している領域の外へ、どのように価値を広げていくかが課題であり、今回のラウンドテーブルでは、楽器・メガネというノンメカニカル領域の導入事例を紹介いたしました。

■島村楽器様 事例：楽器を長く使うために

島村楽器様の事例紹介では、廣瀬社長が登壇し、同社の事業概要と楽器延長保証「もしもの安心保証」を紹介しました。

同社は 1962 年創業の総合楽器店で、全国に 182 店舗を展開。楽器小売店売上で国内 1 位、世界 5 位の規模を持ち、売上の約 8 割を楽器販売、約 2 割を音楽教室が占めています。顧客の「音楽ライフ」を長く支えるため、近年は、「楽器プレイヤーのトータルサポート」を事業ドメインとして掲げ、楽器販売と音楽教室の 2 事業を主軸としながら、楽器修理、イベント・コンサートの実施、スタジオ運営なども行っています。



延長保証は、電子ピアノ、ギター、シンセサイザーを対象に展開。
楽器を長く使い続けたい顧客を支える購入後サポートとして紹介されました。

■ビジョンメガネ様 事例：購入後の不安を相談接点へ

ビジョンメガネ様の事例紹介では、安東社長が登壇し、同社の事業概要とメガネ向け延長保証「ビジョンパーフェクト保証」を紹介しました。同社は1976年に大阪で創業し、関西を中心に関東・中部・九州で101店舗を展開。メガネ、コンタクトレンズ、補聴器などを扱う「ビジョンメガネ」 「eyevory」を運営しています。



「ビジョンパーフェクト保証」は、2019年1月1日に開始した3年保証制度です。メガネ・サングラス購入者を対象に、見え方、品質、盗難、紛失、破損を保証。3年間一度も利用しなかった場合には保証料金と同額のクーポンを返礼する仕組みも備えています。

安東社長は、メガネは「見えて当然」である一方、度数変化や体調、破損など使い始めてから分かる不安がある商材だと説明。保証は、単なる修理対応ではなく「見え方」という価値を支え、顧客が気軽に相談へ戻れる接点として機能していることが語られました。

■3社ディスカッション

◇新領域への挑戦・導入背景

家電・車・住宅設備・スマートフォンなど、延長保証が生活者に一定程度浸透している領域がある一方で、テックマークジャパンでは、電氣的・機械的な故障を前提としない商材にも保証の価値を広げられるかをテーマとしてきました。

成熟した領域の外に挑戦する背景には、高価格帯の商品ほど購入後の不安が生まれやすく、電気が通る商品でなくても保証ニーズが成立し得るという考え方があります。今回取り上げた楽器とメガネは、いずれも長く使い続ける商材であり、従来のメカニカル領域とは異なる形で、購入後の安心を支える余地がある事例です。



◇顧客反応と現場浸透

廣瀬社長によると、現場スタッフが顧客ニーズを実感していたため、電子ピアノでの導入初期から提案が進み、その後ギター、シンセサイザーへと対象を拡大していったといいます。ギターでは、ネック破損など修理費が高額になりやすいケースに対応できることが、顧客だけでなくスタッフにとっても提案しやすい材料になっています。保証は、単に故障時の費用を補うものではなく、お客様が安心して楽器を長く使い続けるためのサポートとして位置づけられています。

続いて安東社長からは、導入当初は「交換するくらいなら販売した方がよいのでは」という慎重な声もあったことを明かしました。しかし、実際には保証利用者から「入っていてよかった」という声が多く寄せられ、破損や見え方の不具合があった際にも、顧客が気軽に再来店・相談できるようになったと語られました。保証があることで、店舗スタッフも対応策を提示しやすくなり、顧客満足や再来店につながる接点として、現場にも価値が浸透したことが分かりました。

◇購入後コスト意識と相談接点

物価高や修理費上昇を背景に、購入後にかかるコストへの意識も高まっています。電子ピアノは 20 万～40 万円台の商品も多く、鍵盤不具合や異物混入、ギターネック破損などが発生した場合、修理費が心理的な負担になりやすい商材です。保証があることで、購入時の不安を軽減し、購入後も安心して使い続けることができます。

メガネも、度数変化や掛け心地、破損、修理費上昇への不安があり、保証が購入後の相談接点を生み出しています。ビジョンメガネ様では、3年間一度も保証を利用しなかった場合に保証料金相当のクーポンを返礼する仕組みもあり、無事故時にも次回購入や再来店のきっかけになっています。延長保証は、故障時だけでなく、販売後も顧客との関係を継続する仕組みとして機能していることが共有されました。



■今後の延長保証について

今回のラウンドテーブルを通じて、延長保証は「故障時の対応」にとどまらず、購入後の不安を受け止め、販売店と顧客の接点を継続させる仕組みとしての役割が大きくなることが示されました。

島村楽器様では、「楽器プレイヤーのトータルサポート」の一環として、電子ピアノ、ギター、シンセサイザーの保証を展開していることを説明いただきました。

ビジョンメガネ様では、「見え方」という価値を支える保証が、相談・再来店・紹介につながる接点として機能していることをお話いただきました。

今後は、修理や交換への不安を抱きやすい商材を中心に、延長保証へのニーズがさらに広がっていく可能性があります。一方で、ノンメカニカル領域では、商品ごとに「故障」や保証対象をどう定義するかが制度設計上の重要な論点になります。各社の販売現場や顧客ニーズに合わせた制度設計、蓄積データや AI を活用した故障判断、購入後相談につながるサービス設計が、延長保証の新しい価値づくりに重要になると考えられます。

■テックマークジャパン株式会社について

テックマークジャパンは、1994年8月に営業を開始して以来、日本で30年以上の実績を持つ延長保証会社です。AIG ジャパン・ホールディングス株式会社 100%出資のもと、各種延長保証制度のコンサルティングと運営を行っています。

所在地：東京都墨田区錦糸 3-2-1 アルカイースト

大阪営業所：大阪府吹田市豊津町 9-1 EDGE 江坂ビル

代表取締役社長：長谷川 俊哉

株主：AIG ジャパン・ホールディングス株式会社（100%）

主な事業：各種延長保証制度のコンサルティングと運営

累計引受製品件数：1億 5,937 万件（2025年12月末時点）

URL：<http://www.techmark.co.jp/>