

News Release

2020年1月30日

工機ホールディングス株式会社

電動工具ブランド「HiKOKI(ハイコーキ)」

修理受付サービスを拡充し、より充実した工具のアフターサービスを提供

有償修理だけでなく、無償修理^{※1}も対象に

指定された日時・場所に故障品を集荷する集荷修理サービス^{※2}も提供

https://gin.koki-holdings.co.jp/customer_repair/

電動工具・理化学機器を製造・販売する工機ホールディングス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役 社長執行役員 兼 CEO:森澤篤)は、2020年2月3日(月)より、公式 Web サイト(https://gin.koki-holdings.co.jp/customer_repair/)からの電動工具の修理受付サービスを拡充し、より充実した工具のアフターサービスを提供します。

【拡充内容】

1. 有償修理だけでなく、無償修理^{※1}も対象に
2. ~いつでもどこでも~ 電動工具の集荷修理サービス^{※2}を開始
故障品を購入店に持ち込まなくても、ご指定の日時・場所に集荷。

【背景】

近年、EC やホームセンターなど、電動工具の販売チャネルが多様化しています。お客さまのニーズに合わせて電動工具がどこでも購入できるようになった一方、故障した工具の修理先に困るお客さまが増加しています。

従来、電動工具の修理はお客さまがご購入された販売店に持ち込むことが主流ですが、販売店の所在地が自宅から遠いケースやメーカー保証の製品の修理を受け付けていないケースがあり、工具のアフターサービスの充実化が業界全体の課題となっています。

今回、工機ホールディングスは電動工具ブランド「HiKOKI(ハイコーキ)」の Web 修理受付サービスを拡充することで、より多くのお客さまからの修理受付に対応するとともに、お客さまの利便性をより高めます。

1.有償修理だけでなく、無償修理^{※1}も対象に

公式 Web サイト(https://gin.koki-holdings.co.jp/customer_repair/)でのお客さまからの HiKOKI 製品の修理受付対象を、有償修理から無償修理^{※1}にまで広げます。これにより、より多くのお客さまからのご依頼に応えることが可能となります^{※3}。

2.電動工具の集荷修理サービスを開始

これまでお客さまご自身でお送りいただいていた故障品を、指定の日時・場所に集荷に伺う集荷修理サービス※2を開始し、お客さまの利便性を高めます。

※1 正規小売店でお買い上げ後、保証期間を設けている製品のうち、取扱説明書に従った正常な使用状況で保証期間内に故障した場合には、無償修理となります。

※2 送料 1,800 円(税別)。無償修理は送料無料。従来通りお客さまよりお送りいただくことも可能です。

※3 エンジン工具、大型工具など、一部修理をお受けできない製品もあります。

お客さま目線の事業展開を行う工機ホールディングスは、現場の省力化の武器となるコードレス工具「マルチボルトシリーズ」や、特許に裏付けされた技術力で安全性や耐久性の向上を叶える AC ブラシレスを搭載した製品などの革新的な製品の開発だけでなく、お客さまの仕事をより楽に快適にするサービスの開発にも努めています。

今後も引き続き、お客さまの視点に立ち、お客さまであるプロのための「極上」の製品やサービスの体験を創出し、その情熱と信頼に応えていきます。

【ご利用手順】

STEP1 修理のご依頼

公式 Web サイトの「修理お申込み画面」から、お客さま情報・修理依頼情報・集荷先情報を入力していただきます。

公式 Web サイト https://gin.koki-holdings.co.jp/customer_repair/



STEP2 修理品のお引き取り

ご指定の場所・日時に当社指定宅配業者(ヤマト運輸)が故障品を引き取りに伺います。梱包は事前にお客さまでご対応いただく必要がございます。バッテリーを同梱される場合は、本体に取り付けた状態で梱包願います。



STEP3 修理お見積のご確認

修理品が当社に到着後、直ちに製品の内容と不具合の症状を確認いたします。有償修理の場合は、お見積金額を FAX またはメールにてご連絡いたします。故障状況によっては部品の生産中止などの理由により修理できない場合もございますので、あらかじめご了承ください。



STEP4 修理のお申込み

修理内容・修理代金をご確認のうえ、お見積書に【修理する】もしくは【修理しない】のご意向を明記し、お見積書に記載したメールアドレスまたは FAX までご回答願います。お申込みをいただいた後、修理作業を実施いたします。



STEP5 お届け・お支払い

修理が完了しましたら、ご指定の場所・日時に当社指定宅配業者(ヤマト運輸)がお届けにまいります。修理完了品をお受け取りの際に、修理代金を宅配業者に現金にてお支払いください。



STEP6 ご確認

修理完了品が到着しましたら、動作のご確認をお願いいたします。万が一、同一の不具合が発生した場合は、お受け取りから7日以内に以下のフリーダイヤルにご連絡ください。再度修理品の状態を確認し、確認できた不具合箇所を修理いたします。

フリーダイヤル:0120-21-2150

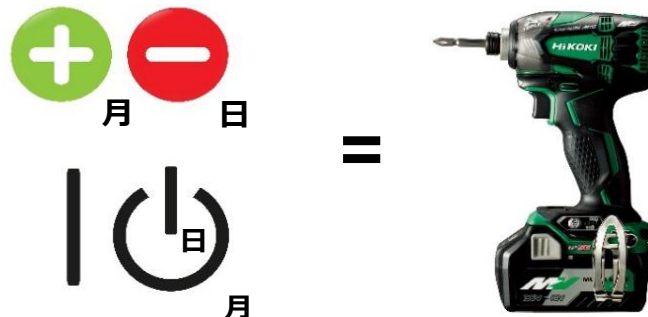
受付時間:9:00~12:00、13:00~17:00(土・日・祝日・弊社休業日を除く)



<ご参考>

電動工具の日

2018年より、10月1日は「電動工具の日」である、と一般社団法人日本記念日協会によって認定されました。十月一日はプラスとマイナスドライバ、10月1日はイチとゼロでスイッチを意味し、電動+工具の記念日にふさわしいとされました。「HiKOKI」(ハイコーキ)ブランド要諦発表の日が電動工具の日になったことを歴史に刻み、業界発展のためにさらなる貢献をしております。



工機ホールディングス株式会社について

工機ホールディングス株式会社は、ドライバ、ドリルなど約1,300機種種の電動工具、釘打機などのエア工具、刈払機や植木バリカンなどの園芸工具、クリーナや高圧洗浄機などの家庭用電化製品群および超遠心機などの理化学機器を製造販売するリーディングカンパニーの一つです。

70年の歴史に裏打ちされた高い信頼性と世界最高水準の技術力を誇り、日本はもとより、欧州、米州、アジア、オセアニア、中近東、アフリカにおよぶ世界95カ国に販売拠点をもち、グローバルに事業を展開しています。

<本リリースに関するお問い合わせ先>

工機ホールディングス株式会社 マーケティング・コミュニケーション室 広報
〒108-6020 東京都港区港南二丁目15番1号(品川インターシティA棟)
Tel: 03-5783-0628(マーケティング・コミュニケーション室直通)
Mail: pr@koki-holdings.co.jp