

# 世界トップシェアを誇るDJ機器のアフターサービス 求められる高い技術力と製品に向き合う姿勢



https://alphatheta.com/

神奈川県横浜市西区みなとみらい4-4-5

1994年にパイオニア株式会社の一事業と してDJ機器事業へ参入後、2015年に Pioneer DJ株式会社として事業独立。 2020年1月に現社名へ変更。世界トップ シェアのDJ機器ブランド「PioneerDJ」 の商品開発・設計および販売、ならび にそれらのサービスに関する事業を

世界トップシェアを誇るDJ機器ブランド「PioneerDJ」を展開するAlphaTheta。パイオニアグループからの独立を経て、急ぎアフターサービス部門 構築の必要に迫られた。DJ機器は特殊な製品であり、コールセンターや修理センターの顧客対応は容易ではない。しかし、外部委託先に選定さ れたティーエス・プロによる新体制は、大きなトラブルもなく運用されている。そこには、培われた高い技術力と共通する価値観があった。

#### 音楽シーンに欠かせない 世界に誇る日本のトップブランド

音楽シーンにおいて、いまやDJはアーティストとして国際的に 注目されている。その活躍に貢献しているのが、DJ機器ブランド 「PioneerDJ」を展開するAlphaTheta(アルファシータ)だ。

1994年、カラオケ用CDチェンジャーの技術を基に、世界で初 めてDJ用CDプレーヤーとして開発・発売されてから、 PioneerDJは多くのDJにとって憧れのブランドとして浸透。国内 はもとより、海外でも約7割(MI Sales Trak調べ、2022年9月)と いう世界トップシェアを誇り、クラブや野外フェスなどでは欠か せない存在となっている。

DJ機器はプレーヤー、ミキサー、コントローラーなどから構成 され、複雑な操作性が求められる。また、通常の楽器とは異なり パフォーマンスを伴った激しい使い方もされるため、多くのユー ザーを抱えるAlphaThetaにとって、コールセンターや修理など のアフターサービス体制の整備は欠かせない。それも、デジタル 化が進んだ近年は、DJ機器とPCを組み合わせるのが一般的と なっており、ハードとソフトのどちらに故障原因があるのかを特 定するなどの高い技術力も必要になっている。

### 委託先選びのポイントは 製品に向き合う姿勢

製品発売以来、アフターサービスはパイオニアのグループ会 社であるパイオニアサービスネットワークに委託していた。パイ オニアと資本関係が解消されてからもそれは続いていたが 「2015年に独立し、いずれは当社独自でアフターサービス部門 を構築しなければと考えていました」と、AlphaThetaのアフ ターサービスを統括するカスタマーサービス部 部長の糟谷章 子氏は語る。

ところが、21年3月、諸事情によりパイオニアサービスネット ワークのサービスの提供が2021年末で終了することになったの だ。そこから急きょアフターサービスの委託先探しが始まった。

#### 世界トップシェアのDJ機器のアフターサービス

求められる高い技術力と製品に向き合う姿勢



AlphaTheta株式会社 マーケティング統括部 カスマーサービス部 部長



AlphaTheta株式会社 マーケティング統括部 カスマーサービス部 サービス企画課



0

0

0

AlphaTheta株式会社 マーケティング統括部 カスマーサービス部 カスタマーサポート課

「数社を比較検討した結果、コールセンターと修理センターを見学させていただいたティーエス・プロにお願いすることにしました。見学時にマネジメントが行き届いている印象を受けたこと、他社よりも詳細な質問が多く高精度な見積もりをいただいたこと、さらに修理センターでは自作の治工具を作るなど担当者が熱心に話してくれたことが決め手となりました。もちろん実務は大事ですが、それ以上に当社と同じ価値観を持ってお客様に対応してもらえるか、当社との信頼関係を築ける相手かという点が重要な判断基準でした。ティーエス・プロなら、お客様の期待を超える驚き、喜び、感動をともに生み出してくれると感じたのです」(糟谷氏)

ケンウッドのサービス営業部から活動が始まっているだけに、 ティーエス・プロはオーディオ機器に強く、専門のエンジニアも 多い。その技術力も採用を後押しするポイントになったという。

#### 複雑な製品のアフターサービスを 高い技術力でカバー

しかし、オーディオの知識があるとはいえ、複雑なボタンやツマミの多いDJ機器は特殊な製品であり、ソフトウェアも関わるので顧客対応や修理は容易ではない。そのため、アフターサービスの体制を整えるにあたり、限られた時間の中で、AlphaThetaからティーエス・プロへの入念なレクチャーが行われた。

カスタマーサポート課の吉村大和氏は、DJ機器の基本的性能や操作性を説明する動画112本を作成して知識の共有を図った。「1本約15分、すべてを見るのに28時間かかる計算ですから、理解するのは大変だったと思います。しかし、想定以上に速いピッチで吸収していただき、2ヵ月間で一通りの共有は完了しました。技術の高い方たちが揃っていて、安心して任せられると感じました」と吉村氏は当時を振り返る。

修理センターを担当するサービス企画課の清水靖氏は「お客様の使い方はもちろん、ソフトウェアが走るPC環境も様々です。そこで故障の再現実験が非常に難しいことを伝えました。慣れるまでは同じような質問を何度もいただくだろうと考えていましたが、それは杞憂に終わりました。同じ質問は一切なく、社内でしっかり情報共有されていることに感心しました」と語る。

-0

コールセンターのサポートを担当していた吉村氏も同様に「運用当初はティーエス・プロから相当な質問数があると思っていましたが、最小限でした」と言う。

22年1月から、ティーエス・プロによるアフターサービスの運用が開始された。コールセンターも修理センターも大きなトラブルなく進んでおり、むしろ以前よりコミュニケーションと情報交換が密になったという。「以前は、長期にわたる経験があったこともあり大きなクレーム以外はサービス部門から連絡はありませんでした。現在は毎日連絡を取り合い、状況の見える化が進んでいますので、安心できますし今後の対策の検討にもつながります」と清水氏。

糟谷氏は最後に、アフターサービスを外部委託する際は「自社の目指す方向性に共通した考えを持つ相手先を選ぶべき」とアドバイスする。アフターサービスは、顧客との接点であり、会社の顔とも言える存在だ。だからこそ、自社の目指す方向性を共有できるパートナーに任せることが非常に重要になるのである。

#### お問い合わせ

## 株式会社ティーエス・プロ

https://www.ts-p.com/

〒331-0814

埼玉県さいたま市北区東大成町1-460 第6松ビル3階 0120-263373(平日9:00~18:00)