

株式会社ティーエス・プロ

Total Support Professional Co.,Ltd.

会社案内



会社概要・拠点

社名

株式会社ティーエス・プロ Total Support Professional Co.,Ltd.

所在

〒331-0814 埼玉県さいたま市北区東大成町1-460

設立

2002年4月

資本金

4,500万円

従業員数

191名（契約社員/派遣/パートなど含む）※2026年4月現在

活動拠点

さいたま（大宮・浦和）・戸田 / 札幌 / 厚木 / 名古屋 / 大阪 / 福岡

役員

代表取締役社長：中井 一 / 常務取締役：松尾 洋

決算期

毎年3月

業態

カスタマーサポートセンター事業 / 一般家電・電子機器アフターサービス事業



経営理念

Contribution

社会に貢献します。

Satisfaction

顧客に満足を提供します。

従業員を幸せにいたします。

会社を成長させます。

Well-Being

Growth

Vision

私たちティーエス・プロは、製品の「その後」にこそ真の価値があると考えます。

世界中で生まれる優れた工業製品が、長く快適に使われ続けるためには、確かなアフターサービスが欠かせません。私たちは、電気製品を中心に、メーカーとユーザーをつなぐ架け橋として、修理・メンテナンス・カスタマーサポートをワンストップで提供しています。

エンジニアが創業した会社として、ものづくりの現場を深く理解し、専門知識と技術力を活かした柔軟かつ迅速な対応を実現、アフターサービスを製品価値の一部と捉え、企業ブランドの信頼を支える重要な役割を担っています。

私たちの使命は、お客様の視点に立ち、感動と満足を生むサポートを通じて、より良い製品と暮らしを支えること。人と環境と未来にやさしい社会の実現に貢献し、選ばれ続ける存在を目指します。

沿革

2002

・株式会社ティーエス・プロ設立



2007

・さいたま事業所開設（本社・コールセンター）



2011

・戸田事業所開設（サービスセンター）



2015

・札幌事業所開設（コールセンター/修理センター）
・浦和事業所開設（サービスセンター）



2024

・神奈川/名古屋/大阪/福岡事業所開設（サービスセンター）



2025

・神奈川/大阪事業所にハイエンドオーディオやAVシアターなどのAVシステム試聴室を新設、一般利用開始
・個人向けオーディオメンテナンスサービス開始

2024

・第1回無担保社債発行（埼玉りそな寄贈型CSR私募債）

2023

・健康優良企業（STEP1）認定（全国健康保険協会埼玉支部）



2022

・プライバシーマーク取得



2017

・ISO9001：2015品質マネジメントシステム認証取得



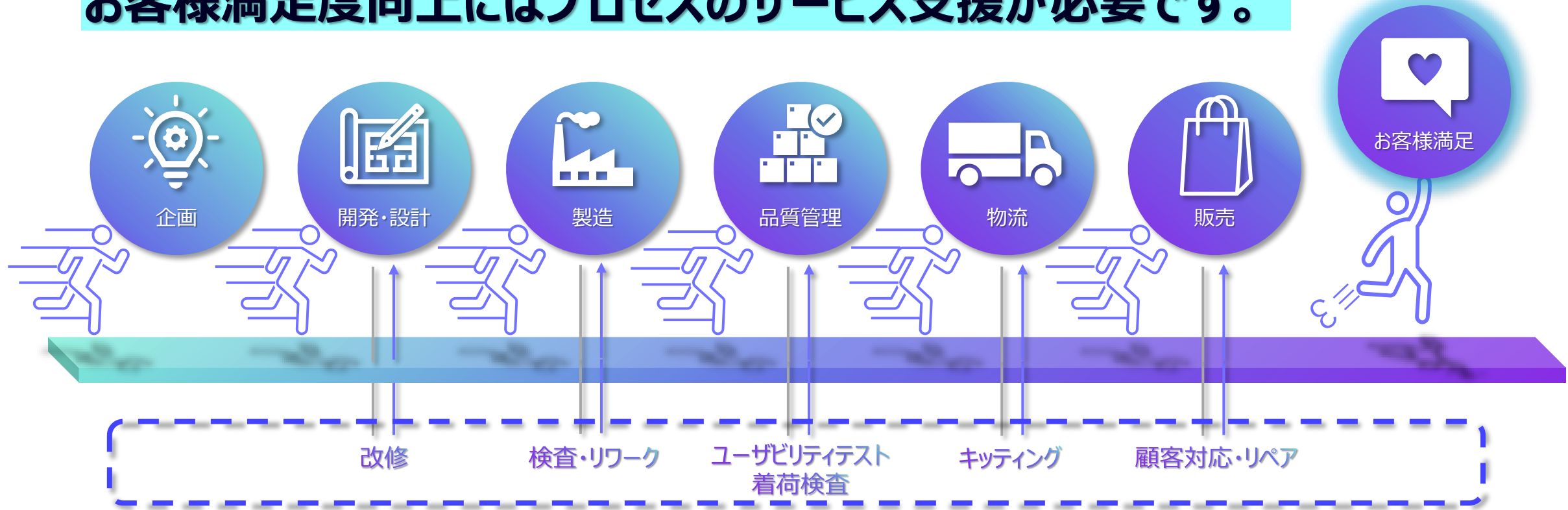
2006

・ISO14001：2004環境マネジメントシステム認証取得



Message

お客様満足度向上にはプロセスのサービス支援が必要です。



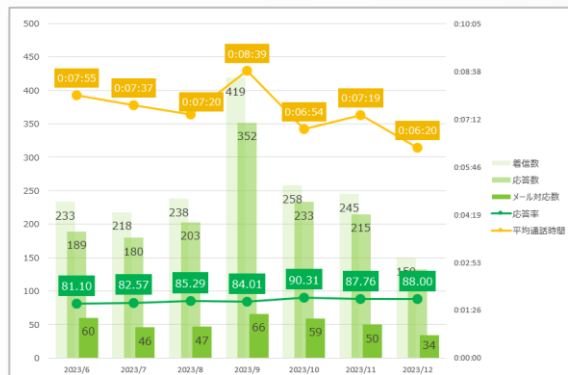
アフターサービスは売上を生まないもの＝販売後のコストとして捉えるメーカー様もいらっしゃると思いますが、私どもはアフターサービスは営業・販売に次ぐ**貴重なお客様との接点**だからこそ大切に、活かし方次第で商品のブランド価値を更に高め、ひいては次のマーケティング及び販売戦略に繋がるものだと考えます。

様々なメーカー様、多種多様な商品群を経験してきた我々だからこそ出来る、御社が考える**ブランド**に合った最適なアフターサービスを提案させて頂きます。

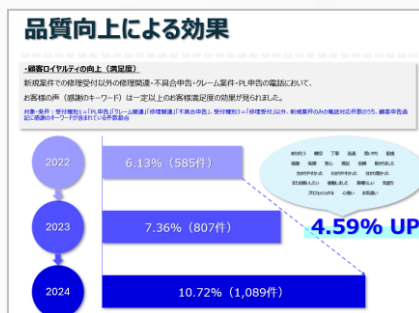
テクニカルコンタクトセンター

社内独自開発の案件管理システム

KPIレポート



応対品質向上の取り組みFB



応対スキルの可視化

外部研修		応答率	応答時間	顧客満足度	研修効果	研修後の改善
2024年5月	応答率向上のための研修	2.8	3.5	3.1	3.4	3.1
2024年6月	応答率向上のための研修	3.9	3.5	3.3	3.4	3.3
2024年7月	応答率向上のための研修	3.0	3.6	3.5	3.4	3.4
2024年8月	応答率向上のための研修	3.3	3.7	3.5	3.5	3.6

ミステリーコール		オープン	クローズ	23/7/20	23/7/20	23/7/20
2024年5月	応答率向上のための研修	71%	64%	53%	31%	28%
2024年7月	応答率向上のための研修	79%	75%	76%	66%	62%

“「所有から利用へ」という価値観の変化の時代だからこそ
お客様の体験価値の支援が必要です”

昨今サブスクリプションサービスの浸透から物を所有することから利用することに価値観が遷移してきており、CSはもとよりCX、もう1つのCS（Customer Success）の重要性が増している背景から、**お客様がご購入された商品の体験ならびに商品のブランド価値を引き出す支援の姿勢が大切だと私どもは考えております。**

- ・自社開発の**修理管理システム**とのデータ連携
 - －修理品に関する問合せやクレーム対応がシームレスに
 - －「コール+修理」で責任の所在の明確化
- ・コールセンター専用設備を完備（PBX/ACD/CTI/録音装置）
- ・自社開発の案件管理システムで高次元の顧客管理



委託元企業様での**間接コスト削減、お客様への高品質サポート提供、更にはVOC（お客様の声）を分析しCS向上を実現しています。**

対応実績（コンタクトセンター）

サービス	チャネル	概要および特徴	営業日	営業時間	休業日	対応件数
テクニカルサポート カスタマーサポート	 	・キッチン用品および高機能ゴミ箱の返品交換受付、トラブルシューティングや商品およびサービスに関する問合せ対応 ・部品注文窓口	月～金	9:30～17:30	土日祝 夏季/GW 年末年始	約10件/月
テクニカルサポート カスタマーサポート	 	・香水アトマイザーのトラブルシューティングや商品およびサービスに関する問合せ対応	月～金	9:00～18:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	約30件/月
テクニカルサポート カスタマーサポート		・オーディオ機器等、トラブルシューティングや商品およびサービスに関する問合せ対応 ・部品注文窓口	月～金	9:30～18:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	約300件/月
テクニカルサポート カスタマーサポート	 	・高機能ゴミ箱の修理受付、トラブルシューティングや商品およびサービスに関する問合せ対応 ・部品注文窓口	月～金	10:00～17:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	約400件/月
テクニカルサポート カスタマーサポート	 	・一般家電製品の修理受付、トラブルシューティングや商品およびサービスに関する問合せ対応 ※春夏に繁忙期を迎えるため時期によって問い合わせ件数が大きく異なる	月～金	10:00～18:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	春夏 800件/月 秋冬 200件/月
テクニカルサポート カスタマーサポート		・一般家電及び雑貨等のトラブルシューティングや商品およびサービスに関する問合せ対応	365日	9:00～18:00	年末年始	約1,000件/月

その他対応実績商品：ドライヤーおよびヘアアイロン、業務用調理電化製品、低温調理器、ドライブレコーダー、ワインセラー、アロマディフューザー、カーナビなど多岐に渡り、電化製品以外でも可能です。

コンタクトセンター提供サービス詳細



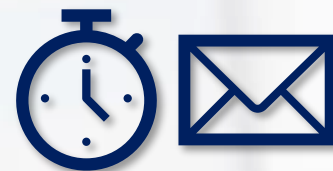
応答率

- ・要望に応じたプラン提案
- ・95%以上の実績あり
- ・自動テキスト化機能等も一部実装



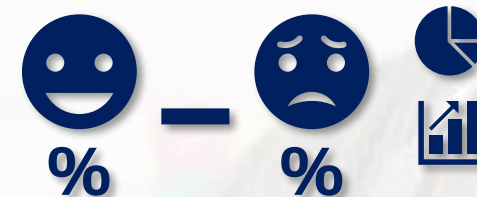
VOCフィードバック

- ・VOCデータ分析を主眼とした自社開発システムのカスタムも可
- ・多角的な視点でフィードバック



メールTAT

- ・メール返信までの時間管理可
- ・24時間以内の対応実績あり



NPS

- ・顧客ロイヤルティを計測
- ・潜在的なニーズの分析



アンケート（CSAT）

- ・設問項目の考案から実施まで可
- ・SMSや修理完了報告書へのアンケートサイト（QR）構築など様々なプランあり



ホスピタリティ対応

- ・共感と傾聴によるラポール構築
- ・状況描写からのパーソナルな会話
- ・潜在的なニーズを顕在化



一次解決

- ・ナレッジの最適化とFAQ構築
- ・E-ラーニング等を活用したOPの循環教育



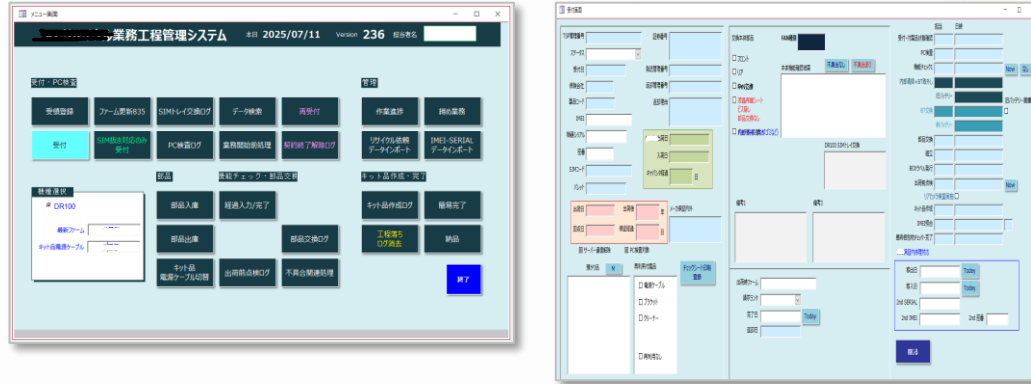
定期レポート

- ・対応履歴を自社開発システムに記録
- ・日報・週報・月報と希望に応じて対応可
- ・より詳細なレポート、定例会開催も可

他、ご要望に応じたご提案も可能ですのでお気軽にご相談ください。

サービスセンター

自社開発の修理管理システム

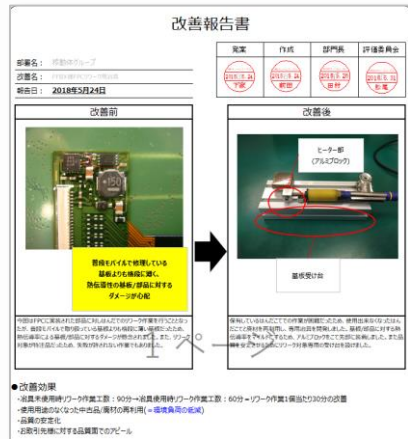


“「所有から利用へ」という価値観の変化の時代だからこそ
お客様の体験価値の持続が必要です”

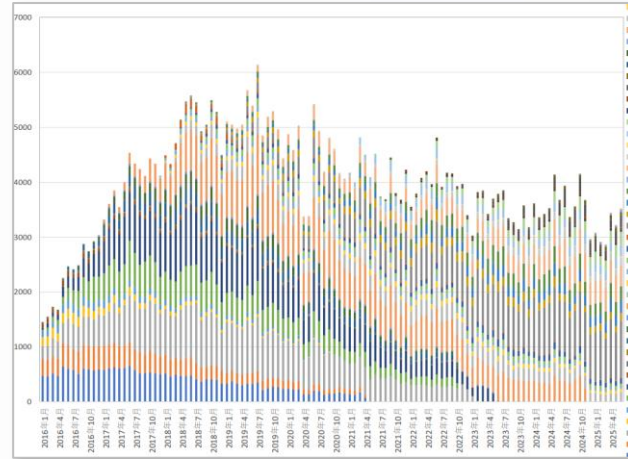
委託元企業様のニーズに応じたあらゆる修理体制の構築運営が可能です。**1日数百台オーダーの集中修理体制から、本体交換修理対応、分解による個別部品対応まで**、個人向け/業務向け等用途問わず各種製品に対応いたします。

- ・KPIおよびステータス進捗管理の実施
- ・自社構築の修理DBでコールセンターとのシームレスな連携
- ・弊社独自のマネジメントシステムに準拠したPDCA
- ・**市場状況分析によるCS向上およびCX提供施策の提案**
- ・高密度部品/基板も対応可（0402チップやBGA-IC etc）
- ・各種リワーク装置/X線透過装置など完備

改善提案



返品状況分析



市場品質情報の分析データへの活用など企業の高品質化に向けた仕掛け/仕組みづくりが可能です。

対応実績（サービスセンター）

サービス	形式	概要および特徴	営業日	営業時間	休業日	対応件数
代替機発送	—	・不具合品の引き取り交換	月～金	8:30～17:30	土日祝 夏季/GW 年末年始	約10件/月
修理	センドバック 出張修理 ※一部地域のみ	 ・ハイエンド製品を含むオーディオ機器の分解修理	月～金	9:00～18:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	約50件/月
修理 機器貸出	センドバック	 ・家庭用キッチン家電の交換及び、分解修理対応	月～金	9:00～18:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	約80件/月
修理	センドバック 出張修理 ※一部地域のみ	 ・一般家電およびオーディオ機器の分解修理	月～金	9:00～18:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	約150件/月
修理 機器貸出	センドバック 出張修理 ※一部地域のみ	 ・DJ機器の分解修理 ・品質レポート作成及び定例会の開催	月～金	9:00～18:00	土日祝 夏季/GW 年末年始	約200件/月
検査	—	・光スプリッタの機能検査、外観チェック	月～金	8:30～17:30	土日祝 夏季/GW 年末年始	約1,000件/月

その他対応実績商品：ドライヤーおよびヘアアイロン、業務用調理電化製品、ドライレコーダー、ワインセラー、アロマディフューザー、カーナビなど多岐に渡り、電化製品以外でも可能です。

サービスセンター提供サービス詳細



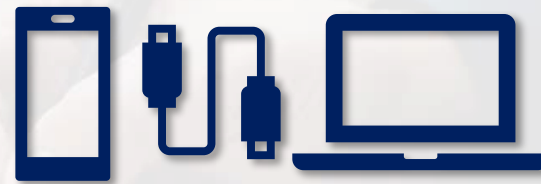
分解修理・製品交換

- ・本体交換
- ・アッセンブリ部品交換
- ・基板実装部品交換
- ・市場傾向不良解析調査



製品・部品出荷

- ・需要に合わせた製品保管
- ・受注DBによる伝票発行～各種出荷
- ・在庫管理（自社開発システム使用）



キitting

- ・デバイスのインストールおよびセットアップ
- ・固有情報の紐づけ管理
- ・製品および部品受注管理・出荷



スキーム・運用デザイン

- ・製造DBをもとにしたトレサビリティ管理
- ・返品運用およびルート検討
- ・スキームおよびシステム構築支援/最適化



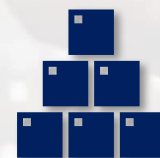
返品受入・リファビッシュ

- ・市場返品 of 受入れ
- ・個体ステータス管理
- ・新品再生作業（リファビッシュ）
- ・市場投入前リワーク



機器貸出

- ・貸出機出荷
- ・返却有無管理



副資材手配

- ・発送用梱包箱など副資材の調達支援

他、ご要望に応じたご提案も可能ですのでお気軽にご相談ください。

お問い合わせ先

＜ご提供サービス・業務委託に関するお問い合わせ＞

株式会社ティーエス・プロ

営業担当

tspro_info@ts-p.com

※1～2営業日以内にご返信差し上げます。

“ブランド価値を高めるカスタマーサポートを”

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



“受け継ぐ技術 よみがえる音”

<https://crafted-audio-services.com/>

