

【No.1のサービスを目指して】

VISION STATEMENT

MISSION STATEMENT

VALUE STATEMENT

【笑顔】



お客様とお会いするときは、どんな時でも必ず心からの笑顔でお話しします。明るく明確な対応で、お客様に快くお話ししていただけるように努めます。

【挨拶】



心からの挨拶をすることは、私たちの大切な役目です。挨拶をするときは仕事の手を止め、アイコンタクトを忘れず、できる限りお客様のお名前を添えるようにします。

【会話】



お客様と会話をするときは、積極的に目を見て笑顔で対応し、肯定的で前向きな発言をこころげます。また従業員同士でもきちんとした言葉遣いを守ります。

【電話対応】



電話での会話は、表情が見えなくても態度や感情が声となってお客様に伝わります。笑顔を忘れずに応対し、できるだけお客様のお名前を呼びますようにします。

【会社の代表者として】



お客様から見れば、私たち従業員一人ひとりはトーツーの代表者です。店舗内だけでなく社外でも会社の代表者であるという意識を持ち、言動に細心の注意を払います。

【成長と育成】



上に立つ者の役目は、人を管理することではなく、人を導き、育成することです。一緒に仕事をする人を信頼し、支援して、共に仕事内容の質の向上を図ります。

【清潔】



お客様に気持ちよく過ごしていただくこと。そして、私たち自身も気持ちよく働くこと。そのために、私たちは、すべての環境を清潔に保ちます。

【問題解決】



お客様からのクレームは大切な指摘であると考えています。お客様のお話に耳を傾け、それを真摯に受け止め、問題点は直ちに解決すべく担当部署に報告します。

【身だしなみ】



身だしなみは決して自分を飾り立てるものではなく、お客様に対する礼儀だと心得ます。お客様に不快感を与えないように礼儀・作法を守り、身なりを整えます。

【環境保全】

お客様に気持ちよく過ごしていただけるよう、全ての環境を常に清潔に保ちます。また従業員全員が問題意識を持って、エネルギーを節約し、環境保全に努めます。

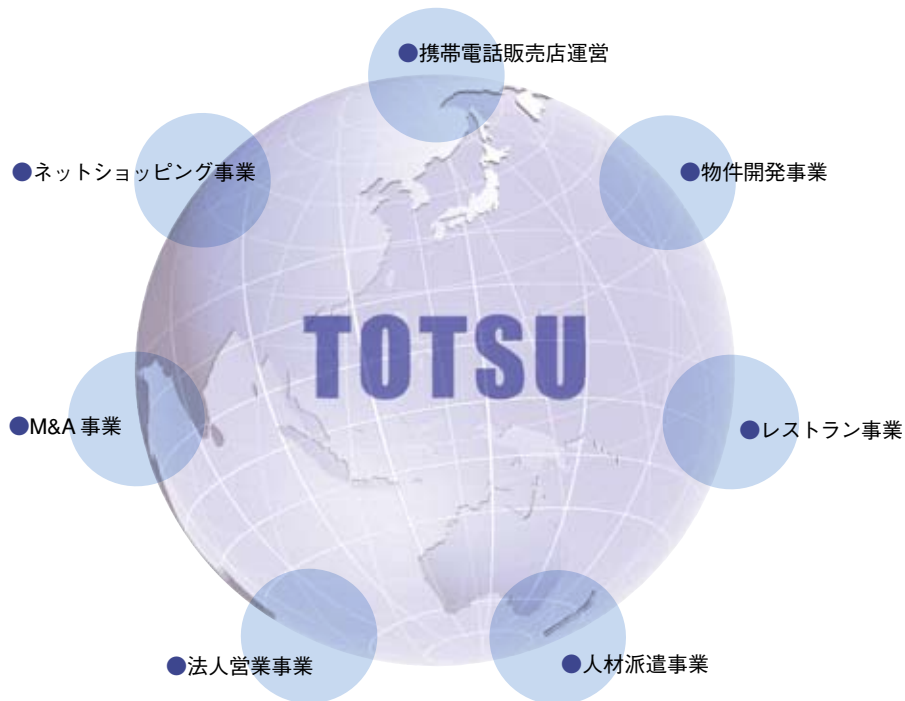
【セキュリティ】

セキュリティに関して危険な状況がないか常に注意し、問題点は直ちに連絡し解決を図ります。また災害など非常時の対応を認識し、日々万全の体制で職務を行います。

【臨機応変】

私たちは自分のやるべき業務の範囲内で、臨機応変に自分で判断し、行動します。お客様に特別なニーズがあった場合も、必ずそれを受け止め解決するように努めます。

【事業内容】



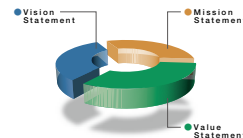
お客様の満足を第一に、
7つの事業を展開しています。



株式会社トーツーは、平成9年の設立以来、携帯電話販売店の運営事業を中心とした「TELJACK」を展開してきました。ソフトバンク、auの正規販売代理店、docomoの正規取扱店として、携帯電話の普及とともに事業内容・規模も拡大。携帯電話の料金プランや機種選びなど、ライフスタイルに合った携帯電話を選んでいただけるよう、同業他社とは一線を画した、コンサルティングに力を入れた営業活動を行っております。

現在は、株式会社トーツーグループとして、携帯電話事業のほかに、携帯電話のデコレーションアイテムのネットショッピング事業や、人材派遣業、レストラン事業など、7つの事業を展開しています。これからも、お客様の満足を第一に考えた事業展開に取り組んでいきます。





【 会 社 概 要 】

SoftBank

ソフトバンク上尾、ソフトバンク鴻巣、ソフトバンク東浦和 他



auショップせんげん台、auショップ南鳩ヶ谷 他



●会社概要

- | | |
|---------|---|
| 商 号 | 株式会社トーツ |
| 本 社 | 埼玉県上尾市柏座1-12-13 |
| 創 業 | 平成6年12月 |
| 設 立 | 平成9年5月 |
| 代表取締役 | 伊藤 裕章 |
| 取 引 銀 行 | 埼玉りそな銀行／足利銀行／武蔵野銀行／
みずほ銀行／群馬銀行／三菱東京UFJ銀行／
三井住友銀行 |
| 主要取引先 | ソフトバンクモバイル株式会社／KDDI株式会社
株式会社ウィルコム |
| 事 業 内 容 | ●携帯電話販売店運営
ソフトバンクショップ、auショップ、
●各種通信機器、回線販売
●人材派遣業
●レストラン事業
●「SOMULE」オンラインショップ運営
●オフィスサプライ事務用品販売 |

着実な成長を続けながら

私たちは新しいトーツへの進化を目指しています。

株式会社トーツは、平成9年の設立以来、携帯電話の普及とともに急速な成長を遂げてきました。北関東を中心に店舗展開を進め、設立4年目にはオリジナルショップを出店。その後も順調に店舗を拡大し、今日まで躍進し続けています。

トータル・モバイル・カンパニーとしての成長の一方で、多彩な事業展開を目指し、実現してきました。トーツグループとして、レストラン、法人営業、ネットショッピング、M&Aの事業を展開。レストラン事業(株)銀座章力苑は'08年5月

にリニューアルオープンを果たし、法人営業では携帯電話を使ったカタログショッピング「たのめる」を運営し、新規事業も順調に成長を続けております。

これまで培った経験と信頼、そして社員の平均年齢25歳という若さとバイタリティを活かして、トーツはさらなる新しいビジネスの未来形を創造して参ります。



【スキルチャート】

社員一人ひとりのキャリアステップを、強気にサポートしています。

トーツーでは、「社員第一主義」に基づいて人材育成に関しても力を入れて取り組んでいます。導入研修から実地を通したOJT、さらにマネジメントまでの能力開発を通して、店長、スーパーバイザー

など社員一人ひとりのキャリアステップをサポート。また、社員の頑張りや実績がそのまま給与に反映する能力主義を導入することで、社員のやる気を喚起する環境を整えています。



Profile

高橋営業サポート統括
営業部 2003年入社

第二新卒として入社。「ショップの雰囲気良かったので、この会社を志望しました」。約3年の店舗勤務を経て本社勤務に。'08年11月に統括に昇進。現在は、働きやすい環境づくりや人員配置の効率化などを図る業務を担当している。

困難を乗り越えてきたからこそ、今の成長した自分がある。



今の私の仕事はひと言で説明すると、本社とショップの間に立って、両チャンネルを支援するというものです。例えば、人員の配置を決めたり、給与面のしくみを考えたりしています。入社してから3年ほどは、ショップ業務に従事していました。今の仕事との大きな違いは、店舗ではお客様との関わりの仕事が中心なのに対し、本社での仕事はスタッフや取引先とのやり取りになっている、ということですね。

トーツーでは、新入社員は必ず店舗で働きます。でも、その仕事が「大変だ」、「ツライ」という声も少なくありません。私自身も店舗経験がありますから、その気持ちも分らなくはないのですが、今、振り返ると店舗での経験は自分にとって“修行”のようなものだったと思います。なにか問題が起きたとき、「なぜ、そのような問題が起きたのか?」と理由や原因を考えてきたことが、社会人としての自分を成長させてくれたなあ、と感じるからです。

この業界に限らず、接客業には「接客業ならではの」難しさがあると思います。でも、仕事のツラさは、乗り越えられたときに得られるものが必ずあります。トーツーは努力が評価される会社です。頑張れる人には多くのチャンスが得られる会社だと思います。



【先輩社員の声】



Profile

及川店長

auショップ 2005年入社/川村学園女子大学教育学部卒

「自分の身近なものを販売する会社で接客の仕事をしたい」とトーツーに入社。現在auショップのせんげん台店店長に就任。ショップとスタッフの管理、運営を行う店長業務に奮闘する日々。

店長



目指しているのは、会話の弾む暖かいお店。

就職活動では接客業を中心にさまざまな会社を回りました。トーツーへの入社は、自宅近くのテレジャックを訪れたことがきっかけ。社員の方がとても丁寧に接客されていて、ここなら私も成長できそうだと直感したんです。携帯電話のことは詳しくないので不安もありましたが、入社後はきめ細かな研修や実地研修があり、すぐに仕事に慣れることができました。

現在auショップのせんげん台店店長に就任しました。まだまだ未熟ですが、何より大切にしているのが、お客さまとのコミュニケーション。20分も30分も相談を受けたり、ご提案するなど、すべてのお客さまにご満足していただけるよう心がけています。「この携帯、及川さんに選んでもらって良かったわ」、そんな言葉を励みに、これからも頑張っていきたいと思っています。

統括



今、携帯市場に必要な競争力は“サービスの質”なんです

今、お客様が携帯電話に求めるものは「安さ」から「満足度」にシフトしてきたな、と感じています。その結果、より良いサービスを提供できること。それが私たちに求められています。

でも、接客業って必ずしも「人と話すのが得意」な人が向いている、とは限らないんですね。実は私自身も、人と話すのは得意なほうではないんです。でも、「自分は不得意だ」という意識があるから、「どうすればいいのか?」を真剣に考えることができたと思うんです。そして、何より大切なのは「長い目で見て仕事をする」ということ。社会人として腰を据えて辛抱強く学ぶことで、結果的に「最短距離を歩く」ことができて、目に見える結果を出すことができるのですから。



Profile

松崎次長

営業部SoftBank営業グループ統括 2004年入社/上武大学 経営情報学部卒
宝石販売チェーンの店長、広告代理店の営業などを経て'04年トーツーに中途入社。埼玉県全域にあるソフトバンク全店舗を統括している。

次長



努力がちゃんと評価される、若い人が多い職場です

当社は年々、着実に成長してきた会社なので、社員にも若い人が多く元気があります。そして、努力はお給料に反映されるし、努力したらその分、ちゃんと評価されます。その一方で、大変なこともたくさんあります。携帯電話の新しい機種やシステムの変更など、覚えなくてはいけないこともたくさんあります。それに、どんな業界も同じだと思うのですが接客業につきものの苦勞も少なくありません。でも、仕事には、いろいろな苦勞があっても当たり前なんです。苦勞があるから、乗り越えたときに「頑張り」として、評価されるものなんですよ。苦難の前に踏ん張れるかどうか？ が人間としての成長になる。一緒に成長していける熱気のある若い人たちと、新たなチャレンジをしていきたいと思っています。



Profile

箕川次長

営業部次長 2001年入社/東洋大学 法学部卒

テレジャックせんげん台からキャリアをスタートし、3ヶ月目に店長に就任。入社5年目にグループリーダーになり、'08年au事業部次長に。ソフトバンク及びauの全店舗の運営を統括して管理している。