

携帯電話販売代理店

エム・ティ・シー(株)



顧客目線の接客、納得の提案で 選ばれる携帯販売代理店に

福岡・宮崎でSoftBank、au、Y!mobileの携帯販売代理店を18店舗展開するエム・ティ・シー(株)。顧客目線の接客やプラン提案など、営業の基本姿勢を見直し、既存店舗を強化する。その一方で、社員一人ひとりが社是の【明楽元笑】(めいらくがんしょう)を実践し働きやすい環境づくりに取り組んでいる。

総合的なプラン見直しで 乗り換え4割増

福岡・宮崎でSoftBank、au、Y!mobileの携帯販売代理店18店舗展開するエム・ティ・シー(株)。急成長した携帯電話市場は、キャッシュバック制度の廃止や格安SIMの台頭で業界はさらなる厳しさを増している。各社では来店者の自宅の固定電話やネット環境、家族の携帯電話利用状況まで、ヒアリングの範囲を広げ、総合的なプラン提案などでのぎを削っている。その中でも、同社はその場で契約せずに“プランを持ち帰り家族と相談してもらう”ことを昨年11月から推進している。

一見すると契約率が落ちてしまいうような取り組みだが、顧客が納得した上で購入するため、他社からの乗り換え率は40%増加。福田社長は「相対的な通信料の見直し・値下げをしたいというお客さまのニーズに、改めて気づかされた」と振り返る。

接客力高め選ばれる店舗に

「お客さま目線で考えれば、商品や料金はどの店舗同じ。接客の入り口である身だしなみなど、商売に対する姿勢を見直すことで選ばれる店舗・人として成長していきたい」と気を引き締める福田社長。今後も店舗拡大を視野に入れているが、まずは既存店舗が成長し、生き残っていくための取り組みに注力する。

その一環として、髪の色やネイルなど各キャリアの規定を基に、社内でも統一基準を設けた。これは接客意識を高めるとともに、キャリアの違う店舗への異動にもスムーズに対応

できるようにするためだ。

身だしなみだけでなく、言葉遣いや表情、基礎知識の確認など、アドバイスするのは16年度に立ち上げた教育推進課の戸越香織課長。「相談には好き嫌いという感情ではなく、一人ひとりと向き合い、内容をしっかりと聞いた上で判断するように心がけている」と言う。何気ない社員の一言やその声のトーンから「何か悩んでいるの？」と声をかける勘の鋭さは、持ち前であり現場で磨かれた観察力だ。戸越課長が各店舗を回ることの方針を浸透させるとともに、女性スタッフを中心にフォローし社員の定着率向上を図る。

女性も若手も活躍できる 仕組みづくり

3月1日、常務執行役員に皆川百合子総務経理部部長と高橋祐也営業統括本部副統括本部長が就任した。“誰もがトップを掴むチャンスを手にすることができる”を体現する両氏。皆川氏は初めての女性役員で、長年にわたり経理担当者として会社を支えてきた。「役職に責任を感じるが、これまで通りしっかりと役割を果たしていきたい」とほほ笑む。高橋氏は店舗や本社経験を積み、常務就任と同時に営業統括本部統括本部長に昇格した。「目標を達成し、営業面を安心して任せたい」と意気込む。



福田 功 社長

ふくだ・いさお/山口県出身。1965年10月28日生まれの51歳。趣味はゴルフ

高橋 祐也

常務執行役員
営業統括本部 統括本部長

同社では入社年次に関わらず、業績に基づいた26段階評価や各キャリアが設定する資格試験に合格すれば最大10万円を資格手当として還元するなど、成果を実感しやすい仕組みを整えている。その一方で社是に【明楽元笑】(めいらくがんしょう)を掲げる通り、どの店舗を訪れても、とにかく明るい。忙しい業務の中でも店長が率先して盛り上げ、居心地のいい環境をつくり上げている。

福田社長は「成熟市場の中で戦っていくためには基本を固め、約束を守ることや1秒・1分・1円の大切さを伝えていく」と語った。

企業DATA

所在地	〒812-0013 福岡市博多区博多駅前2-2-13 博多駅前ビル7F
TEL	092-432-7772
FAX	092-432-7799
設立	1999年5月
資本金	1,000万円
事業内容	ソフトバンク・au・ワイモバイルの携帯電話機の販売、市内外電話通信回線利用加入者の募集及びその利用権販売促進に関する代理店業、インターネットを利用した国内・国際電話サービスに関する代理店業、インターネット電話網の構築
年商	30億円(2017年2月期)
従業員	90人
拠点	福岡9店舗、北九州4店舗、宮崎5店舗
URL	http://mtc-co.jp

採用情報

募集職種	携帯電話アドバイザー
応募資格	高校、専門学校、短大、大学卒
採用実績	2016年3人、2017年3人
採用予定	新卒、第二新卒、中途3人
問合せ先	TEL.092-432-7772
担当	高橋