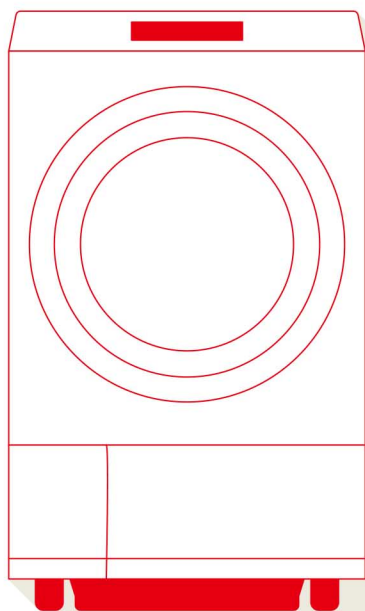
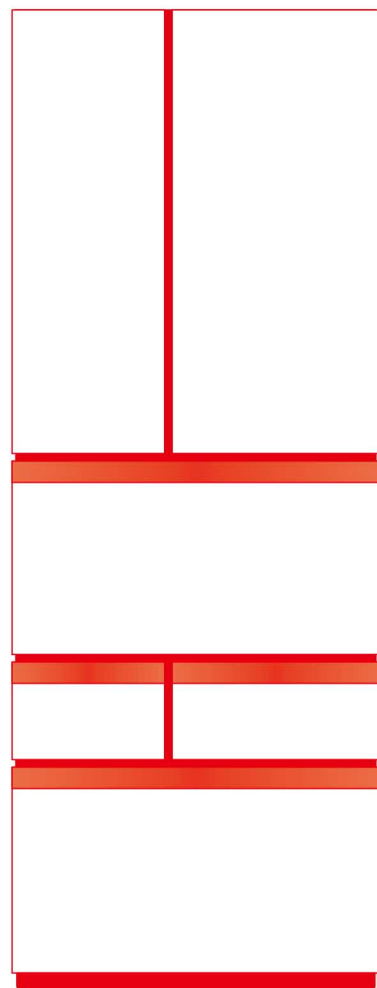
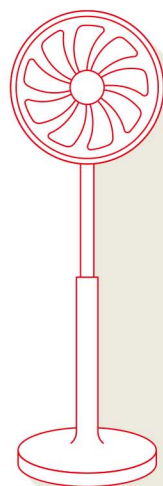
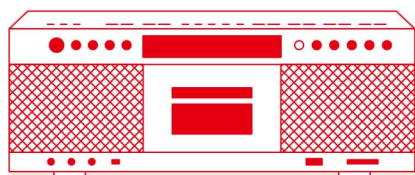
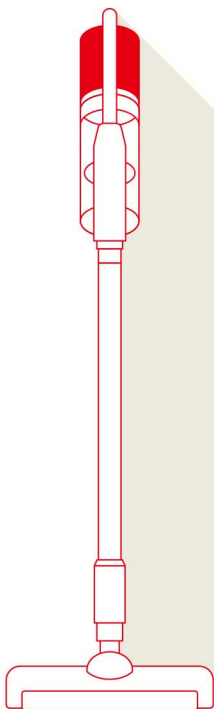
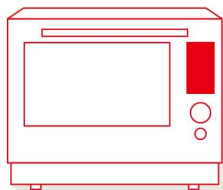


タイセツを、カタチに。



**TOSHIBA**

東芝コンシューママーケティング株式会社



# OUR OPERATIONS

わたしたちの仕事

## 1 営業部門

お客様からお取引先からも“選ばれるメーカー”を目指す  
全国各地に拠点があるからこそできる、それぞれの地域の気候や住民の年齢層、家族構成に基づいた「お客様目線」を活かした提案を行います。お客様一人ひとりのライフスタイルや生活の悩みを想像し、それに応じた商品紹介で購買へと繋げていきます。

こんなことをしています



商品の勉強



取引先への  
販売促進提案



店頭演出



店頭イベント実施



## 2 カスタマーサービス部門

最先端の  
家電新技術を  
いち早く  
知ることが  
できます。

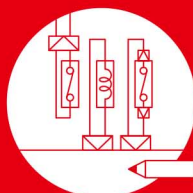


東芝ブランドの信頼性を高め、リピーターの獲得につなげる  
家電修理のプロフェッショナルとして、最新技術や製品情報を常に学び、丁寧で正確なアフターサービスを提供します。技術力を高めるだけでなく、接客面での細やかな対応も求められます。お客様に最も身近な存在として、東芝ブランドの信頼を支える役割を担っています。

こんなことをしています



家電修理



電気の  
基礎を習得



各製品の  
基礎を習得



新商品研修

資格、免許、認定取得に向けた支援制度を設けています。

〈おもな資格〉

- 電気工事士1種・2種
- 低圧電気取扱業務
- PBフリーハンダ付け技能認定
- 家電製品エンジニア

- ガス溶接技能講習修了者
- 高圧ガス製造保安責任者1種・2種・3種
- 設定電気工事従事者
- 家電製品アドバイザー

- 冷媒回収技術者
- 炭素水素系冷媒技能認定資格証
- 冷媒フロン第1種・2種

# MESSAGE

メッセージ

私たちは  
主要家電製品の  
「国産1号機」を  
つくってきました

## 便利さのむこうがわに、 変わらない暮らしを見つめて

わたしたち東芝コンシューママーケティングの業務は、  
東芝の生活家電製品を販売することと、製品のアフターサービスです。  
ライフスタイルは時代とともに変化して、  
家族のあり方や個人の生き方もさまざま。  
でも、どんなに世の中が変わっても、  
変わらないタイセツなものが毎日の暮らしの中にはあります。

わたしたちは東芝ライフスタイルグループの一員として、  
生活家電製品の販売とアフターサービスを一体化しました。  
お客様の視点で考えた新しいアイデアをいち早く家電製品に取り入れ、  
家電製品を幅広く取り扱う量販企業や、地域家電店へ素早く届けること。  
さらに、フィールドエンジニアが適切で丁寧な修理を行い、  
困っているお客さまを笑顔にすること。

1世紀半にわたる東芝の歴史の中で培ってきた発想力・技術力を結集し、  
“安心・快適・便利”の先にある、感動にあふれた豊かな暮らしを届けています。  
ぜひ、あなたの活力とアイデアを、歴史の1ページに加えてください。  
ともに働ける日を楽しみにしています。

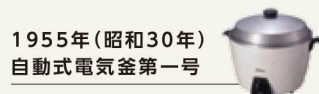


1930年（昭和5年）  
電気冷蔵庫第一号

1931年（昭和6年）  
国産真空掃除機第一号



1930年（昭和5年）  
国産洗濯機第一号



1955年（昭和30年）  
自動式電気釜第一号

## 私たちの 3 つの魅力

1

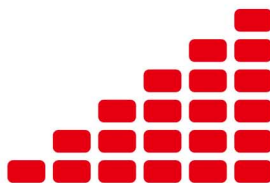
認知度と信頼性の高さ



時代の変化を乗り越えてきた革新性と実績により、私たちのブランドは高い認知度と信頼性を築いています。これが次世代の私たちのモチベーションを高め、さらなる挑戦を後押ししています。

2

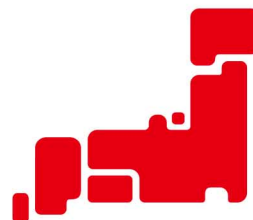
プロフェッショナルの育成



長年にわたって積み重ねられてきた豊富な知見は、教育プログラムや研修、日常業務の中で生かされており、多様な視点を持つプロフェッショナルの育成に寄与しています。

3

全国に拠点



馴染みのある地域で家族や友人との関係を大切にしつつ、その土地の文化やニーズに応じたサービス提供のスキルを磨くことができるため、地域に密着したキャリアの形成が実現します。

# INTERVIEW

インタビュー

## 技術力と接客力の両方を活かし、 お客様の笑顔に貢献できる仕事！

カスタマーサービス統括部  
首都圏カスタマーサービス部  
横浜北サービスステーション  
フィールドエンジニア

津和 良典

2017年入社

工場で機械メンテナンスをしていましたが、“お客様のため”の実感が持てる会社を探したところ、東芝ブランドの生活家電を扱う当社に魅力を感じて転職を決断。横浜北SSでお客様の白物家電の修理を担当し、フィールドエンジニアとして車で自宅を訪問し、お客様先での分解修理や接客が基本的な仕事です。例えば猛暑の夏にエアコンの不具合が生じたら大変なため、迅速かつ丁寧な修理を心掛けます。1日5～6件程度、多いときは8件のお宅に訪問し、3年目頃からは自分一人ですべて解決できるように。前職で機械工具を使った経験も生かしていますが、多方面のお客様と会話できることがとても楽しく、視野の広がりも実感。特に家電製品のトラブルを解決し、お客様に直接「ありがとう」「助かったよ」と言ってもらえるのは無上の喜び。サービス品質向上を図ることが東芝製品のイメージアップとなり、新製品への架け橋にもつながる仕事だと感じます。今後は後輩への指導力を高め、所長へとキャリアを伸ばしていけたら幸い。人への想いを大切にした家族的雰囲気もありつつ、実力を正に評価してくれる社風なので、人との対話が好きな人は特にお勧めです。



## 機械好きを軸に、先輩に学びながら成長。 「ありがとう」の言葉に苦労も吹き飛ばす！

カスタマーサービス統括部  
首都圏カスタマーサービス部  
横浜北サービスステーション  
フィールドエンジニア

高橋 幸暉

2023年入社

工業高校の機械科出身で、機械いじりが大好き。機械修理に加えて、お客様と直接かかわる仕事がしたいと思い、当社へ。東芝製白物家電のアフターサービスという仕事に大きな責任と不安も感じましたが、研修でマナーや家電の仕組み・分解方法等を、その後先輩からOJTで学ぶうちに簡単な修理から一人でできるように。例えばエアコンや冷蔵庫が冷えない、洗濯機の乾燥ができないなどとお困りのお客様に対応し、熱交換器や配管の腐食などその原因を探ったうえで部品を交換・修理します。一度、配線を間違えてしまったことで時間がかかってしまい、ご迷惑をおかけしたことも。心苦しくなりましたが、先輩から「こうしてみれば」の親身なアドバイスも受けながら難局も打破できるように。しっかり修理して快適な日常が戻ったお客様から「ありがとう」の感謝の言葉はとても嬉しく、それが日々のやりがいです。一度覚えたことは次に活かしますし、今後も一つ一つの案件を糧に、修理技術やお客様対応力をアップしていきたいです。機械いじりが好きで営業サービスの仕事も苦にならない人、車の運転が好きでフットワークが軽い人にもマッチした仕事だと思います。



ファン拡大へ、販売計画・売場戦略を練る。  
お得意先とWIN×WINの関係を築きたい!

量販営業部  
第一企業部  
課長

関谷 広太

2016年入社

家電の販売契約スタッフを数年間経験したことで東芝ブランドのファンとなり、もっとファンを増やしたい思いが当社の中途採用に応募したきっかけです。最初は首都圏の大手量販店向け営業として白物家電の商品説明や店舗陳列の提案などを経験。重要店舗での成果が認められ、2023年からはお得意先(有名量販店本部)と全国を視野とした商談業務に当たっています。主に照明やオーディオ製品、SDカードなどグループ企業の製品担当として、お得意様とWIM×WINの関係を築くことが使命です。仕事は商品説明や店舗調査、納品計画の打ち合わせ、商品出荷の調整など多岐にわたりますが、店頭にある商品の中からどのようにお客様へご購入いただくかを考えて実行。全国営業への情報の共有や指示もまた役割であり、最初は各商品の清算業務が大変でした。商談が進み、思い描いた通りの成果が出たという達成感は格別で、日々の活力源になっています。得意先担当者と信頼関係を結びつつ、今後は会社の成長と自分の成長を重ねながら、作業効率アップや管理能力アップが目標です。チームワークに大切に、信頼を築けるタイプの人は当社で大きく飛躍できるでしょう。

量販店へ熱を込めて新製品の勉強会を実施。  
「あなたのおかげで売れたよ」の声は最高!

量販営業部  
北海道・東北営業部  
南北海道量販支店

岩田 愛凜

2023年入社

高校卒業後は就職と決めていたため、一緒に働く人の雰囲気、お給料や休暇制度の充実などを重視した結果、当社が希望に合致。仕事もいろいろな方とコミュニケーションが図れ、家電製品を通じてお客様に豊かな生活を提供できる点に魅力を感じて入社しました。現在は南北海道量販支店で、東芝ライフスタイル製品の拡販に向けた営業に取り組んでいます。札幌市内を中心に6店舗の量販店を担当し、店長や販売員さんと商談するほか、新商品の告知や勉強会の開催、展示演出のアドバイスを主に、時に各店舗でお客様対応も行っています。自分なりに商品知識を蓄えて勉強会を実施。最初は若いのに大丈夫?と見られがちでしたが「あなたのおかげ。頑張って製品を売ったよ」の声には感激しました。ただイレギュラー事案が発生したとき、焦って店員さんとの情報共有がうまくいかないことも。忙しい店舗の店員さんといかに迅速丁寧に対応するかが課題であり、効果的なコミュニケーションと持ち前のひたむきさで信頼感を高めていきたいです。当社は人間関係に加えお給料もワークライフバランスも良好ですので、前向きに粘り強く頑張れる方はぜひ一緒に働きましょう。

## **東芝コンシューママーケティング株式会社**

### **【本社】**

神奈川県川崎市幸区大宮町1310

ミューザ川崎セントラルタワー 9～11階(総合受付9階)

### **【事業所】**

本店

営業拠点(44拠点)

出張修理拠点(54拠点)

持込修理拠点(2拠点)

部品センター(2拠点)