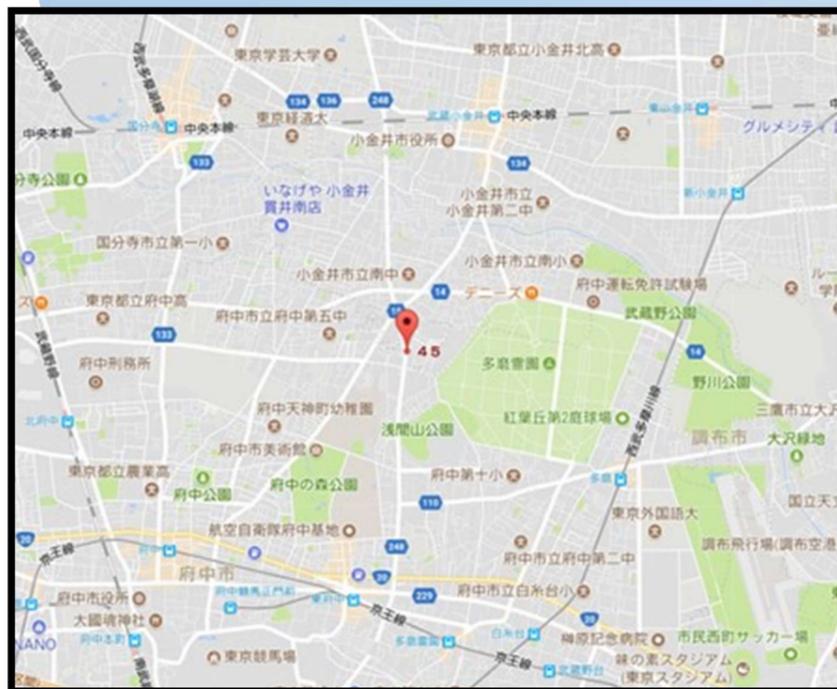


あたりまえの暮らしを守る
水まわりのプロフェッショナル



所在地：〒183-0001
東京都府中市浅間町 3-9-45
電話番号 042-352-1661



東京都指定給水工事事業者
TOTOメンテナンス株式会社指定代行店

有限会社武蔵野サービス

musashinoservice.co.jp

代
表
挨
拶



代表取締役社長
西村 威則

専務取締役
西村 好司

近年、個人のライフスタイルや価値観は多様化しており、『安心・安全』に対するお客様の意識もより一層高まっています。

安心にはお客様の信頼が不可欠です。私たちは信頼を支える技術と提案力を高め、お客様の求める安心を、そして便利・快適を支える価値のご提案をスピーディーに提供していくことを使命とし、地域社会へ貢献していきたい。

地域社会の、あたりまえの暮らしを守るプロフェッショナルであり続けるために、日々努力を重ねてまいります。

当社は地域に根ざした水道工事店として 1983 年に創業、その後 TOTO 製品のメンテナンスを請け負うサービス代行店として地域のお客さまの水周り機器の修理・管理を手がけてきました。

TOTO メンテナンス株式会社のサービス代行企業は、東京都内に 23 社。

本拠を置く府中市のほか武蔵野市・三鷹市・調布市など当社が受け持つエリアは 120 万～130 万人の人口を擁しています。

新たにこのエリアに入ってくる若い世代も多く、業務量も安定成長が続いています。

ウォシュレットや浴室乾燥機など、衛生的で便利な生活を支える TOTO 製品へのニーズとともに、当社に寄せられるご依頼も着実に増加中です。

製品や取扱説明書に記載されている TOTOメンテナンス修理受付センター
(0120-1010-05) へ入ったアフターサービス業務を代行しています



トイレ・ウォシュレット



キッチン・水栓



システムバス



浴室乾燥機「三乾王」



自閉水栓



自動水栓



小便器



洗面器・手洗い器水栓

それぞれの、「得意なこと」が輝く仕事です。

様々な経歴の人たちが働いています

	勤続年数	前 職
60代	26年	ベーカリーカフェ
	25年	ベーカリーカフェ
	22年	給湯機設備店
	17年	テーマパーク
40代	20年	ガソリンスタンド
	19年	建材販売
	15年	TOTO メンテナンス
	8年	OA 機器販売
30代	16年	ラーメン店
	5年	カラオケ店
	3年	家電量販店
20代	10年	車買い取り専門店



看板犬の銀太郎と、毎年来るツバメです。

「この仕事は、一生できる仕事です。」

前職は OA 機器の営業職で、それなりの実績を上げてやりがいもありました。しかしふと一生続けられる仕事なのか、と考えたときに将来像が見えないということに気付きました。そこで40歳を前に心機一転、16年以上勤めた会社を辞め、新しい道として武蔵野サービスを選びました。

業種も違い、営業職から技術職ということで全くの畑違いでしたが、しっかりとサポートしていただいたので、不安なく経験を積むことができました。

また実際に働いてみると、お客様との会話がとても重要な仕事です。営業としての経験が活きて、それでいながら無理に売るのではなく必要なものを必要なお客様に提案することで信頼を得て、長いお付き合いをしていただこうという会社の考えが、かえって実績につながったのもうれしい誤算でした。

年収も前職を数年で超え、なんといっても夜中まで働いていたのが定時で上げられることも多く、家族との時間をゆっくりとれるようになったことにも満足しています。私の場合は営業的なコミュニケーションでしたが、コツコツやるのが得意な人、技術を伸ばすのが得意な人、新しいことが好きな人、人それぞれ自分の得意なことが活きる職場だと思います。

8年が過ぎ、はっきりと言えます。この仕事は、一生できる仕事です。



あなたの成長を応援します！

失敗も、怖がらないで。

失敗しないで成長する人はいません。むしろ、チャレンジして失敗することは、成長への大きな糧になります。同じ失敗を繰り返すのはよくありませんが、失敗したからといって、評価を下げるとは限りません。成長につながる失敗ならば、むしろ応援すべきだと考えています。あなたが失敗してもフォローできるように、サポート体制を整えています。

TOTO メンテナンス株式会社の研修に入ります。
約3週間、静岡県御殿場市の山の中での合宿です。

製品の構造や基礎知識、実機を使用した実技に加え、
ビジネスマナー研修も実施。
研修終盤に行われる試験に合格すると、TOTOメン
テナンス株式会社のカスタマーエンジニアとして働く
ことができる CE カードが発行されます。

休日は全国から集まる他のサービス店や
TOTO メンテナンス(株)の同期研修仲間と
交流したり、のんびりすごしたり様々。
研修所のご飯が美味しくて、3キロ太っ
て帰って来た人もいます！

2年後 3年後 5年後。あなたの活躍を期待しています！

入社

見習い

研修

見習い

独り立ち

1年後

3年後

5年後

入社後、まずは先輩 CE に同行
して仕事の流れを覚えていきま
しょう！
製品知識や客先対応、診断方法
やマニュアルの見方、車の運転
を覚えていきましょう。

研修から戻ったら、今度
は先輩 CE や TOTO メン
テナンス(株)の人間が同行
します

いよいよ CE デビューです！
簡単な内容からお客様対応をして
いきます。
はじめは先輩 CE やサポーターが
同行するので安心してください！
徐々に一人で対応できるようにな
っていきましょう！

一人でまわり始めても、初めての製品や症状な
ど、わからないことが必ず出てきます。
マニュアルでもわからないことは先輩に質問し
たり、同行してもらったり。
どんどんチャレンジして、少しずつステップア
ップしていきましょう！

お客様のお宅ではタブレット式のマニュアルを
見ながら作業が出来るので安心です



1か月に一度 TOTO メンテナンスの会議が
あります。
日々新しい情報が通達としてネット配信さ
れますが、特に重要なことや事故事例など
情報共有のため、全員で参加しています。

カスタマーエンジニアのとある一日

- 8:30 朝礼
- 8:45 お客様にアポイントの電話
持出部品の準備
- 9:15 軽自動車で出発!
- 9:45 1件目のお客様、ウォシュレットの修理。
ノズル交換にて完了
- 10:30 2件目のお客様、台所水栓の修理
バルブ、パッキン交換。
- 11:15 3件目のお客様、ウォシュレット故障確
認後、部品供給終了の旨ご説明の上買換
えのご案内
- 12:00 昼食
- 13:00 4件目のお客様、浴室三乾王の調査。
モーター故障を確認、後日の再訪問をお
約束。
- 14:00 5件目のお客様、スーパーの小便器修理。
ピストンバルブ等交換。
- 15:30 緊急現場が入電。トイレタンクの止水不
良を応急処置。
- 16:30 帰社、必要な部品を調べて注文
三乾王の修理見積もり作成
一日の報告書提出
- 18:00 退社

朝礼では 日々の仕事で困った話。
役に立つ話。
面白いお客様の話。
趣味の話。
毎朝いろいろな
話が聞けて
楽しいですよ!



お昼ご飯がいろんなお店で食べられるの
も外回りの特権!
先輩 CE と同行する際に、美味しいお店を
教えてもらっておこう!

思い通りに工程が組めない日も当然あ
ります。
時間が空いてしまうときは待機して
緊急現場に備えたり
調べ物や当日入った
お客様へ連絡してみ
たり、見積書を作成
したり・・・
事務員と雑談したりと色々です。



元カスタマーエンジニアで
現在サポーターとして
活躍している二人です!
仕事が丁寧でとても頼りに
なる先輩です!



公平、公正な評価をしてみたいです。

今までに
『なんでこの人と同じ給料なんだろう?』と疑問に思ったこ
とはありませんか?
私たち「平等」の不公平を感じながら生きてきました。

真面目に働いている人が損をする会社は許せません。
ですから当社では毎月のお給料が全員違います。
しっかり働いている人をきちんと評価し還元したい!
そんな思いからはっきりと差をつけています!
ですが、武蔵野サービスは売って終わりの会社ではありません。
地域に根差した、末永くお客様の生活をサポートする会
社です。売り上げをあげればいい、という簡単な評価では意
味がありません。
売上が良くても同じクレームを何度も引き起こす人より、売
り上げが多少少なくてもお客様に信頼され、困難な案件にチ
ャレンジするの方が評価が高くなることもあります。
カスタマーエンジニアの理想形こそ、高い評価が与えられる
べきです。そして、それが働く人のやる気に繋がればと考
えているのです。
公平・公正な評価はとても難しいものですが、評価する側の
責任として日々努めてまいります。

もちろん、繁忙期もあれば閑散期もあります。
ですから、最低保障の金額プラス各手当を加算していきま
す。
頑張った1か月が終わった時、給与明細を見て納得できる。
そんな評価を目指しています。

基本給
(月給制)

+

◆ 売上手当 ◆

一定の売上ごとに決められたパーセンテ
ージを売上手当として還元します。

◆ CE ランク手当 ◆

CE の能力 (出来る仕事内容・クレーム対
応能力等)・勤務態度・仕事処理能力等
会社貢献度に応じてランク設定します。

◆ 資格手当 ◆

電気工事士 2 級・給水装置主任技術者など

◆ 時間外手当 ◆

◆ 残業手当 ◆

取引先一例 (順不同)

TOTO(株)	サンコー機材(株)
TOTOメンテナンス(株)	(株)ナリオエンターテイメント
J R東日本ビルテック(株)	清水建設(株)
NECファシリティーズ(株)	太平ビルサービス(株)
浅野商事(株)	日本メックス(株)
旭化成ホームズ(株)	橋本総業(株)
アサヒグループ食品(株)	府中市役所
奥山管材機器(株)	三鷹市役所
鹿島建物総合管理(株)	武蔵野赤十字病院
小金井警察署	ほか

会社概要

商号: 有限会社武蔵野サービス
所在地: 東京都府中市浅間町3-9-45
設立年月: 1983年9月
資本金: 300万
従業員: 20名(H29年11月現在)
取引銀行: 三井住友銀行
西武信用金庫
三菱東京UFJ銀行

沿革

1983年 小金井市で有限会社亜細亜総業設立
1988年~ 前代表へTOTO(株)よりメンテナンス
依頼が入り前代表のみで請負っていた。
1990年 依頼量増加に伴いTOTOメンテナンス
(株)代行店へ業務内容変更、有限会社武蔵
野サービスへ社名変更のうえ増員。
1999年 所在地を府中市へ移転
2016年 代表取締役変更