

共に「明日の笑顔」を作る



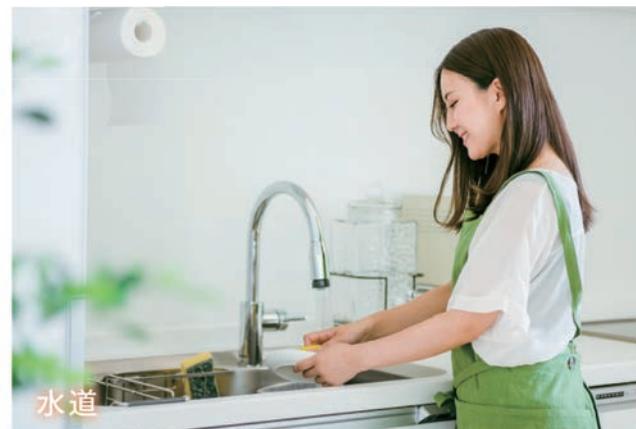
# 1 service

サービス概要



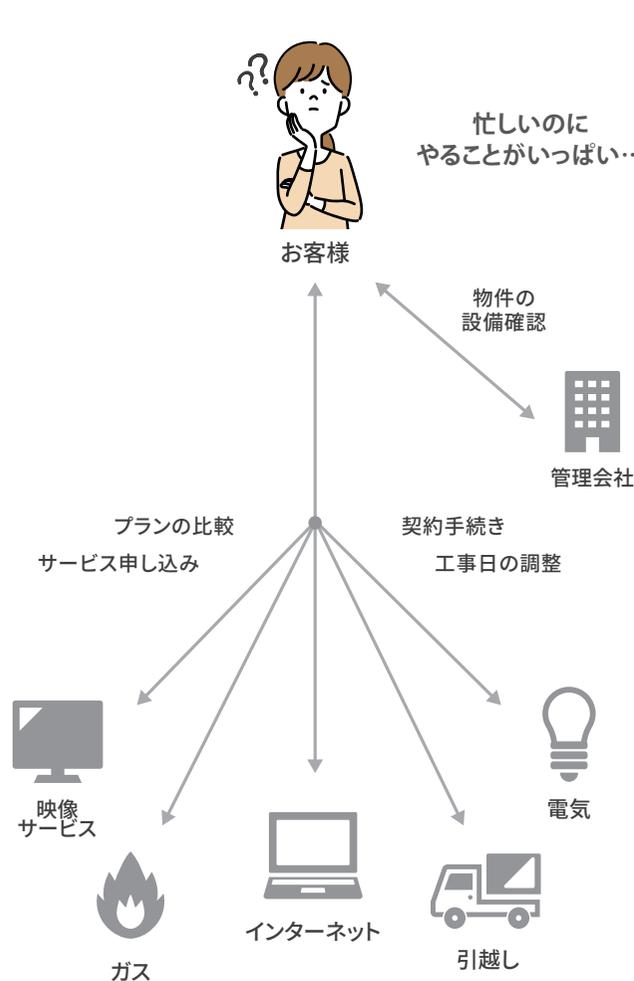
## 新生活に必要な ご契約を一括サポート

ソフィアでは、  
インターネット・ガス・電気・引越しなど  
新生活を始める際に必要な  
ご契約について、各プランのご紹介から  
開通・お問合せまでを  
コンシェルジュが一括サポート。  
お客様のスムーズな新生活のスタートを  
応援しています。

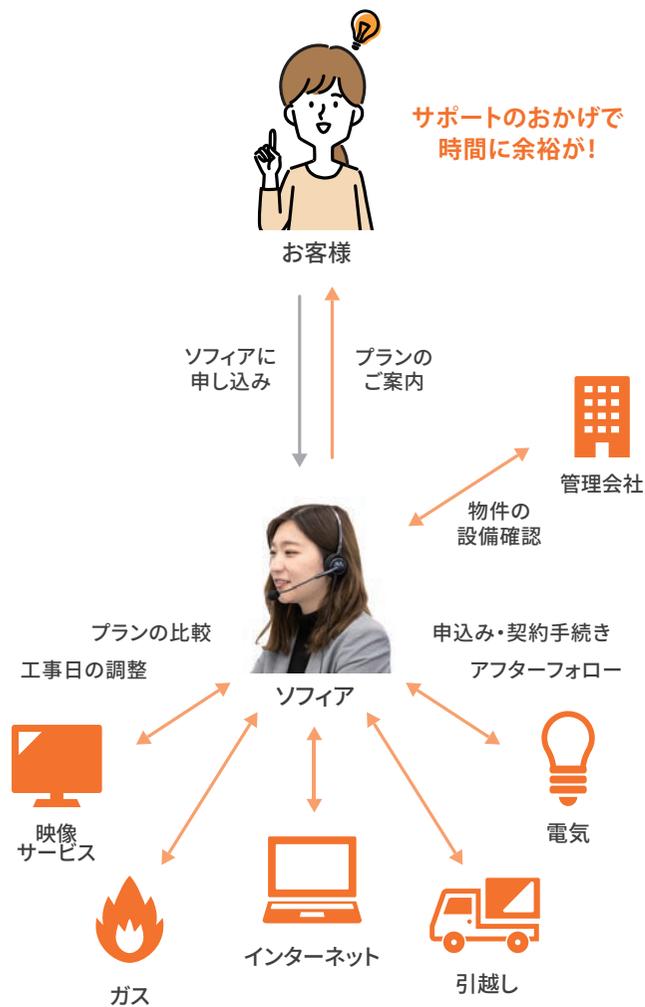


# ソフィアが提供する コンシェルジュサービス

## お客様自身で手続きする場合



## ソフィアがサポートした場合



## サポート実績

※2024年9月時点

# 47万件突破!

## 自社回線会員数

※2024年9月時点

# 25,000人以上

## 便利なサポート体制

## お客様用マイページ

自社回線の会員様に向けてマイページのサービスをご用意しています。各種手続きや料金確認、顧客専用のキャンペーンなどをご案内しています。

LINE 

お客様からの質問をはじめとしたお問い合わせや、ソフィアからの工事日確定のご連絡などを、電話だけでなくLINEでのやり取りが可能です。

YouTube 

口頭ではわかりにくい内容や、営業時間外の場合もお役立て頂けるように努めております。今後もお客様から多く寄せられるお問い合わせを中心に、公開していく予定です。



# 2 business

取引の流れ



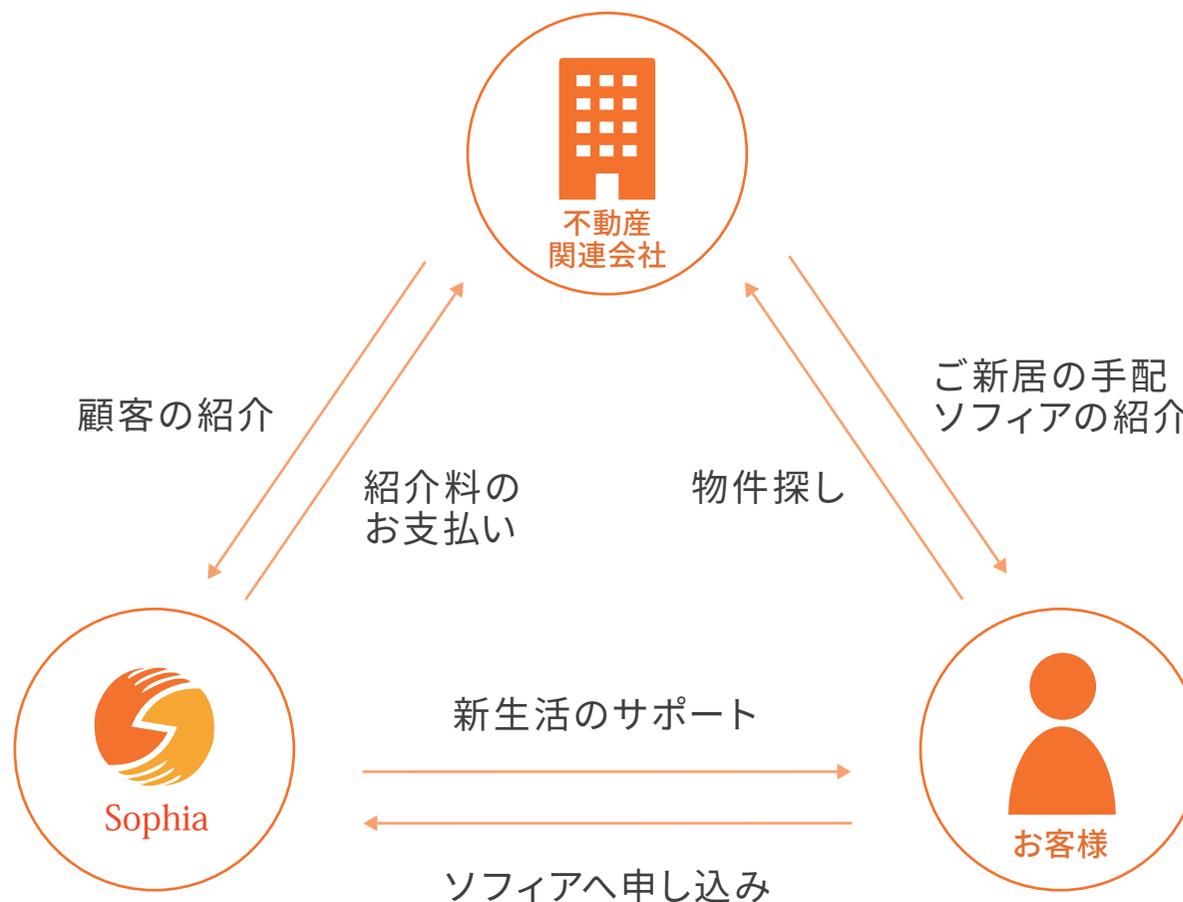
## 安心の実績と 笑顔が広がるサイクル

コンシェルジュサービスはお客様にも取引先様にもプラスになるサービスです。提携頂くことで顧客満足度の向上や収益の増大にも繋げて頂けます。



## 提携のイメージ

ソフィアのコンシェルジュサービスは無料サポート!お客様へのご負担もありません。お得なプランもご用意しているので、ご紹介くださる会社様の顧客満足度の向上にも繋がります。



## ソフィアの強み

### 1 商品のラインナップが豊富

主要なインターネットキャリアを網羅しているため、入居者様へご紹介できるラインナップが豊富です。新電力・ガスも常に最新の情報をご提供できるよう努めております。

### 2 安心の低クレーム率

中立的なご提案、お客様ファーストのオペレーションにより2023年度クレーム発生率を0.007%まで抑えることができました。

### 3 取引実績が豊富

上場企業の転勤者様向けに提供しているサービスは大変な好評を頂いています。管理会社様、不動産仲介会社様にも提携を頂いており、現在まで約600社とのお取引実績がございます。

# 社員が働き続けたいくなる 会社を創る

## 理念

「最高のサービス」を目指すソフィアは挑戦意欲あふれる人財群が高い専門能力を身につけてお客様の信頼を得ている。新しい最適な環境と未来を創造し豊かさと幸せを提供し続ける企業であり続ける。

## ミッション

「共に「明日の笑顔」を作る」

## ビジョン

「1. 社員が働き続けたいくなる会社を創る」  
「2. 価値(笑顔)創造のリーディングカンパニー」

## バリュー

楽笑: 熱意とチーム力を活かして笑顔を作ります  
楽挑: 楽しく挑戦します

ソフィアで働く事が社員の夢の実現に近づき、この会社に入って良かったと思ってもらえる事が私の喜びであり、サービスを受けられるお客様にも喜びが必ず広がると信じています。

代表取締役社長  
一坂 正和

# 会社概要

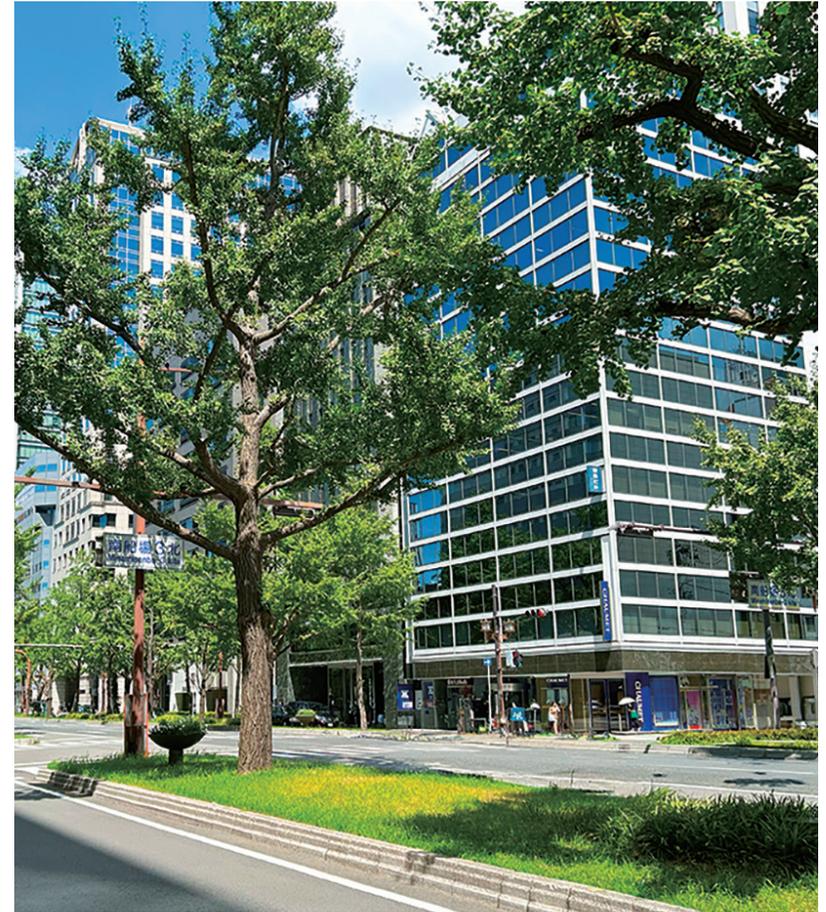
会社名 株式会社ソフィア  
 代表 一坂 正和  
 取締役 須藤 美和  
 従業員数 全体110名(うち臨時社員30名[※期中平均])  
 大阪本社 大阪府大阪市中央区南船場3-9-10 徳島ビル5F  
 TEL:06-6281-5151 FAX:06-6281-5152  
 東京営業所 東京都港区芝浦4-22-1  
 TEL:03-6834-5666  
 四国営業所 徳島県徳島市中常三島町1-32-1  
 TEL:088-622-8811  
 資本金 2,200万円  
 取引銀行 阿波銀行 / りそな銀行 / みずほ銀行 / 池田泉州銀行  
 主要取引先 社団法人全国日本電気通信サービス取引協会 /  
 NTT東日本 / NTT西日本 / NTTコミュニケーションズ  
 ソフトバンク株式会社 / KDDI株式会社 etc

事業内容 ニューライフコンシェルジュ業務  
 (インターネット・ライフライン・ウォーターサーバー・  
 引越し取次サービス)  
 集合住宅への通信回線設備導入  
 社宅業者向けアライアンス業務  
 不動産業者向けアライアンス業務

許認可・登録 **Internet Concierge®**  
インターネットコンシェルジュ  
 商標登録番号 登録第 5321621

**New Life Concierge®**  
ニューライフコンシェルジュ  
 (登録番号 第6340479号)

通信事業者登録番号 E-27-03911



# 会社沿革



# 3 action

取り組み

## ソフィアから 広がる笑顔

ソフィアが行っている社会貢献活動の一部  
をご紹介します。

パラアートのエネルギーを関わる方へ届け、  
アーティストの支援に繋がっています。

数々の素敵な作品がみなさまに届くように  
これからも取り組みを進めていきます。



## ソフィアの取り組み

ソフィアでは社会をよりよくするためパラアーティストの作品を会員様や取引先様を知って頂く機会を設けております。

ノベルティや、社内報の表紙に使用させて頂いており、小さなことではありますが、アーティストの方々の生活を支えることにも繋がっています。



## アート作品をノベルティプレゼントに

ソフィアでは、障害のある人がアート活動を通じた仕事化を目指す「たんぼの家アートセンターHANA」と連携し、インターネット回線をご契約頂いた方にノベルティとしてアートグッズをプレゼントする取り組みをしています。現在まで総数1万件以上のノベルティをお届け。このノベルティプレゼントが、障害のある人の生活を支えることに繋がっています。

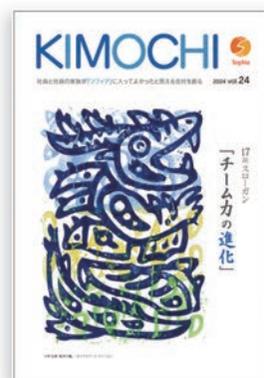
写真:衣笠 名津美



## ECサイトでアート作品を販売中

MySophia ShoppingではGoodJob!センター様と提携しパラアート作品を販売しています。ソフィアの取り組みから、パラアーティストの存在を知って頂ける機会が少しでも増え、アーティストの支援・笑顔の輪が広がることを目標としています。

<https://shop.my-sophia.jp/>



## 社内報の表紙にアーティスト作品を使用

2023年1月号 (Vol.20) より、エイブルアート・カンパニーの会社内アーティスト作品を家族報表紙に使用させて頂いています。力強く訴えかける作品が多く、家族報を手にする社内メンバーをはじめ、取引先のみなさまへエネルギーを届けています。少しでも知って頂くきっかけになり、支援の輪と笑顔の輪が広がればと思っています。

<https://ableartcom.jp/>



# 4 voice

メンバーの声



## ソフィアで働く 今とこれから

実際に働くスタッフからの声です。  
部署ごとの大体のスケジュールや入社  
のきっかけ、仕事を通して得たことやこれ  
からなどをお届けします。



インタビューを通して、少しでもソフィア  
のことをイメージ頂ければ、嬉しいです。



19年入社  
大嶋 凌平さん



**ソフィア入社を  
決めた理由はなんですか？**

僕は学生時代、野球一筋だったのですが、そういう方に向けて開催されている野球魂という就活イベントでソフィアに出会いました。そのイベントに社長が参加していて、最終選考など関係なく、社長とお話しできたことや、井本さんや社長と色々な話をしている間に惹かれて入社したいと思いました。

**ソフィアでの仕事を通して  
得たもの学んだことはありますか？**

最初自分が下の立場だったところから、リーダーを任せて頂くようになり、グループを引っ張る責任感も生まれてやりがいを感じています。会社の規模も大きくなり、後輩に教える機会も増え、教えながら自分も成長させてもらっています。なにより自分が教えた人たちが成長してくれることが嬉しいです。

**1日のタイムスケジュール**



23年入社  
香西 さくらさん



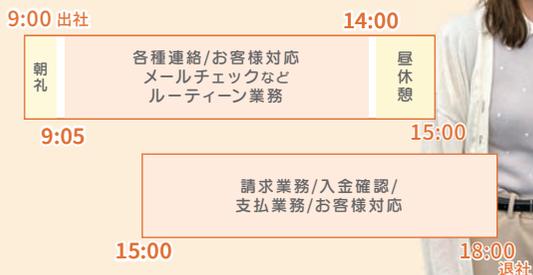
**ソフィアへ入社を  
決めた理由はなんですか？**

人の役に立てる仕事を探していて、ニューライフコンシェルジュは、ネット環境や電気ガスの手配をお手伝いするので、生活基盤を整える需要の高い仕事に携われると考えたことがきっかけでした。面接で温かく話を聞いて頂いたことからソフィアで働く方の人柄の良さを感じ、入社を決めました。

**ソフィアでの仕事を通して  
得たもの学んだことはありますか？**

1人で業務を終わらせられるわけではないので、情報共有や報連相が大事なことに気がきました。いつも主語が抜けがちなので、自分の中で整理してから話すことを意識しています。加えて、まだまだ改善点はあると思いますが、パソコンの操作は学生のころと比べると分かりやすく早くなっていると思います。

**1日のタイムスケジュール**



※お昼休憩は状況に応じて好きなタイミングで取っています



21年入社  
寺村 一真さん



**ソフィアへ入社を  
決めた理由はなんですか？**

入社を決めた理由は、職場を見学させて頂いた際に、実際に働いている人の雰囲気よかったですこと、若い人も多く活躍している会社だったので、自分もスキルを身につけて、若いうちから、率先して会社を引っ張っていけると思ったので入社を決めました。

**今の環境でのやりがい、  
目指しているものを教えてください**

この仕事の1番のやりがいは、お客様対応をした時にお客様からありがとうと言って頂けることです。そして、目指しているものは、若いうちから後輩をはじめ、グループのみなさん、そして会社を引っ張っていけるようなリーダーになることです。

**1日のタイムスケジュール**





## 1 働き続けたいくなる 成長支援の仕組み

入社1年目からそれぞれ役割を持ち、1人1人が目標を設定しその目標の実現に向けて行動していきます。リーダーからのフィードバックなどもあり、自己実現に繋がっています。

## 働き続けたいくなる 会社づくり・取り組み

安心して働ける働きやすい職場環境があり  
その上で社員全員が  
自分の役割・目標をしっかり持って  
やりがいを感じながら働ける仕事。

そんな会社であり続けるために、  
私たちは仲間を大切に、  
常にみんなで成長を続けています。

## 2 働き続けたいくなる 福利厚生

働き続けたいくなる会社を目指して様々な福利厚生制度があります。  
社員1人1人が充実した人生になるように、今後も制度の検討や  
改善を図っていきます。



## 3 働き続けたいくなる 等級制度

等級制度は、社内の役割を等級に分け、各等級に求められる能力が設定されています。自身の目指す等級に合わせて行動が明確になり、成長に繋がりがやすい仕組みになっています。

## 自己成長支援システム

自己実現と自己成長の機会と環境を提供することを目的に自己成長シートを使って目標設定をし、1人1人のペースに合わせて成長を支援しています。



### 1. 目標の設定

1人1人の目標を設定します。  
目標達成に向けて自身が取り組む行動なども併せて記入します。

### 2. 行動計画

目標達成に向けて取り組みます。  
リーダーからのサポートもあるので安心です。みんなで頑張りましょう！

### 3. 振り返り・改善

毎月リーダーと1ヶ月で自分ができたことの振り返りを行います。併せて次の1ヶ月の行動を設定します。

### 4. 目標達成

行動と振り返りを繰り返すことで、着実に目標達成に近づきます。自身が頑張った結果です!!

## 働き続けたいくなる 成長支援の仕組み

ソフィアで働く1人1人が成長し  
自己実現に繋げていけるよう  
様々な研修や制度を設けています。

## 社員研修・制度



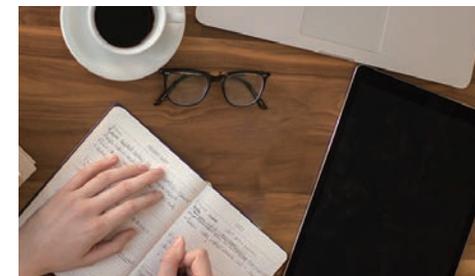
### 社内勉強会

ビジネスマナー研修をはじめ、取り扱っている商材の研修や他部署の業務研修など様々な勉強会を行い、成長と共にフォローしあえる組織作りに繋がっています。



### 業務の標準化

誰が見ても同じ業務ができるように、業務のフローと詳細のマニュアルを作成しています。教えてもらったことの振り返りや、独り立ちの際にも役立つ効率的に業務を行えます。



### 資格取得補助・資格表彰

従業員のスキルアップと成長の支援をするために、受験料や教材などを会社から補助しています。会社が指定した資格を取得した際に、報奨金を支給しています。

## 働き続けたいくなる 福利厚生

従業員が、ソフィアで働きながらより豊かな人生を送っていただけるように様々な福利厚生制度を設けています。

今後も色々な制度を検討しより良い制度や手当を導入予定です。



### 社長表彰制度

毎年表彰テーマが発表され、そのテーマに基づき表彰されます。受賞者には報奨金が支給されます。雇用形態に関わらずチャレンジでき、評価される制度となっています。



### 社員割引制度

社員が自社で取り扱っている商材を自宅契約した場合、初期費用が割引となります。



### 総会

年1回、会社総会を行なっています。会社の次年度の目標や指針などの発表をはじめ、グループ目標の発表や研修を通して従業員のベクトルの統一を図ります。



### 産休・育休の取得

出産・育児関連の休暇制度を設けています。男性社員の育休取得も可能です。



### 懇親会

会社総会の後に懇親会を設けています。普段は離れた拠点で勤務しているメンバー同士の交流や接点の少ないメンバー間でも会話が弾み、親睦が深まります。



### ライフプラン手当

社員1人1人の人生を豊かにしていくことを目的に、入社2年目以上の正社員に対し月5000円の手当を支給しています。

等級ごとの求められる能力は、

① **理念** (ミッション・ビジョン・バリュー)

② **能力** (職種ごとのテクニカルスキル)

③ **挑戦** (中長期目標に対する)

の3点を元に、基準となる内容を選定しています。



## 働き続けたいくなる 等級制度

等級制度とは、役割能力に応じた等級を設定しそれぞれの能力発揮を支援する制度です。

等級によって本給が変わりますので、要求される能力を習得し、昇級を目指して社員1人1人が取り組んでいます。

各等級で要求される  
能力の一例

初級職1級

- 元気な挨拶と笑顔で、コミュニケーションが取れている
- 方針に沿った指示の中で、上長に確認を行いながら担当業務を進めることができる
- 上長の指導を受け、自己成長シートの目標設定を適切にできる

初級職2級

- いつでも仕事に夢を持ち、積極的に業務に取り組んでいる
- 現在の役割業務のスキルチェックシートを5段階中平均3.5以上取れている
- ルーティン作業（日報、勤怠、各種申請）を怠ることなく行い、必要性を説明できる

中級職3級

- 人を気持ちよくさせる清潔感があり、周りのモチベーションをあげている
- 担当業務の課題を発見し、改善の具体策を提案できる
- メンバーの成長を考え、自己成長シートに具体的な支援を記入し実行している

上級職4級

- メンバーに関心を持ち心から褒めて指導している
- グループのモチベーションを高める職場環境作りをし生産性UPに繋げている

基幹職1~3級

- 部下からの信頼度数が高い(360度評価)
- メンバーの強みをフルに生かし潜在能力を引き出している

### 社員数



# 合計103名

(内、アルバイト20名、派遣33名)

2023年3月末現在

### 担当業務



営業

# 22%



事務職

# 78%

### 入社のも動機



# 41.82%

# 38.18%

# 20%

社内の  
雰囲気

仕事内容

その他

その他

若い時からバリバリやらせてもらえそう  
プライベートの時間をしっかり持てそうなど

## 数字で見るソフィア

### ソフィアのも好きなところ



オフィス  
(立地や環境)

仕事内容

社風

その他

# 仲間 61.8%

その他

若い時から頑張れば任せてもらうことが多くなること、シフトの融通、就業時間など

### やりがいを感じるところ

責任ある仕事を  
任されたとき

その他

# 12.7%

# 27.3%

お客様の課題解決に  
なったとき

自分の成長を感じるとき

# 58.2%

### 仕事で大変なこと

その他

人間関係

# 12.7%

# 40%

# 16.4%

# 16.4%

お客様と  
取引先への調整

個人情報の  
取り扱い

その他

社内での連携、丁寧さとスピードの両立など

### 職場での服装は



オフィスカジュアル

# 49.1%



スーツ

# 27.3%



私服

# 23.6%

## ソフィアの業務

### 営業部

- 営業推進** ..... お客様にソフィアの案内をする業務です。ご案内の電話やリストの作成を主に行います
- コンシェルジュ・営業戦略** ..... お客様のご新居の情報を元に物件で利用できるプランや設備などを調査し、インターネットやライフラインのプランをご紹介します
- カスタマーサービス** ..... お客様のインターネット工事日の調整や、インターネットの接続などをサポートする業務です
- 品質管理** ..... お客様のご入居に合わせてライフラインの手続きや、書類・機器などの送付を行う業務です

### 組織活性部

- システム・管理** ..... 社内のシステムの整備や業務の効率化への取り組みや、ご利用料金の回収など社外への経理を担っています
- 法務・人事** ..... 社内の契約関連や採用・人事関連の業務、社内の経理業務などを担っています
- ビジネスコネクション** ..... 企業や個人がビジネスを行う上での関係づくり、ビジネスの拡大・情報支援を担っています
- ブランディング・EC** ..... デザインの観点から営業部の業務を広報で支援しながら、自社のECサイト運営も担っています

