

「金融、コンサル、IT」なら Career

金融機関におけるコンタクトセンターのチャネル企画

コールセンターでSV経験・chat bot等AIユーザーサービスールの導入経験

Job Information

Recruiter

j Career Co.,Ltd.

Job ID

1474677

Industry

Bank, Trust Bank

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

7 million yen ~ 12 million yen

Work Hours

8 : 40~17 : 10 (所定労働時間7時間30分、休憩時間60分) ※フレックスタイム制が適用される場合には、その時間運営に従う

Holidays

完全週休2日制、祝日、年末年始、有給休暇等 ※年間休日日数120日

Refreshed

July 19th, 2024 01:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【職務内容】

個人・法人向けコンタクトセンターチャネル企画・推進業務全般

- 【例示】以下業務を中心に適性等を踏まえ従事予定
- 1.個人・法人コンタクトセンター企画・管理業務
 - 2.新しいコンタクトセンター基盤の構築や企画・管理業務

【部署の特徴/強み】

- ・個人や法人のお客さまとのリモート接点強化や新たなコンタクトセンター基盤の構築等を企画・運営し、推進していく部署です。
- ・コンタクトセンターとはコールセンターだけでなくチャットやFAQ、SMS、LINEなどのリモート顧客接点チャネルを指す概念で、支店と同様に銀行とお客さまとの最重要チャネルと位置づけ、最先端のAI企業と協働し、AIや音声認識といったテクノロジーを切り口に顧客体験（CX）の変革に取り組んでいます。

Required Skills

【必要要件】

下記のいずれかの経験をお持ちの方

- ・事業会社でのサービス企画及びコンタクトセンター等社管理の経験
- ・chat bot等AIユーザーサービスの導入経験

【希望要件】

- ・金融機関での業務経験
- ・CX、カスタマーサクセス等のお客さま体験改善に関する経験
- ・WEBサイトデザインや広告宣伝に関する経験
- ・マーケティング理論に関する経験

以下分野に知見や興味のある方を求めています。

- ・チャットやFAQ、SMS、LINE、コール等のリモートチャネル
- ・AI活用やデジタル化/IT化推進

雇用形態

- ・期間の定めなし（正社員雇用）
- ・試用期間 有
- ・経験により個別処遇（契約の更新有、通算契約期間4年上限）での提示になる場合がございます。

年収について

- ・規程に従い、決定します。
- ・年収は一定の残業、標準的な賞与の支給等を前提とした想定年収水準となります。

勤務地：東京

※（就業場所の変更の範囲）会社の定める場所（テレワークを行う場所を含む）

【業務内容】

本求人にて配属される部室店における業務
（変更の範囲）会社の定める業務

【受動喫煙防止のための措置】

※屋内原則禁煙（喫煙室あり、ただし勤務地により設置状況が異なる）

Company Description