



サクセスマネージャー【会員満足度の向上とコンシェルジュのサポート】英語活かせる

英国発富裕層向けのコンシェルジュサービスの日本支社

## Job Information

### Hiring Company

Ten Group Japan Co., Ltd.

### Subsidiary

テン・グループ・ジャパン株式会社（イギリス本社の日本法人）

### Job ID

1480484

### Division

クライアントサービスチーム

### Industry

Other (Hospitality)

### Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

### Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Tokyo - 23 Wards, Shibuya-ku

### Train Description

Keio Line, Sasazuka Station

### Salary

4 million yen ~ 5.5 million yen

### Work Hours

10:00~20:00内でシフト制（実働8時間、休憩1時間）

### Refreshed

June 26th, 2024 01:00

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 3 years

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

### Minimum Japanese Level

Native

### Minimum Education Level

High-School or Below

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

株式会社グローバル企業『TEN』は、ロンドンで1998年の設立から富裕層向けのコンシェルジュサービスを展開。2012年に設立された日本法人では、クレジットカード会社の会員様や高級車のオーナー様に向けてサービスを提供。

世界に誇る日本の「おもてなし」の心を体現し、スタートアップ企業のような成長速度の速い弊社の成長に参画して下さる方を募集しております。この度、会員の増員に伴い、本ポジションを1名追加募集を行うこととなりました。

### ポジション：メンバーサクセス マネージャー

日本国内のメンバーサクセス マネージャーとして、下記を対応いただきます。

- 苦情対応
- 会員満足度の向上

こちらのポジションには会員メンバーと直接話すことも含まれますが、主な目的は、様々な苦情管理を管理&監督することです。

マネージャー、チームマネージャー、およびその他の関連する役割、およびそれらのスキルの向上、効果的なQA、コーチング、トレーニングを通じて従業員をサポートします。

このポジションを通して、苦情が減少し、会員満足度が上がることを期待しております。

クライアント サービス チームの主要パートナーとして、下記役割も果たします。

- 苦情に対して、円滑なクライアントとのコミュニケーションの担当
- クライアントに情報を提供し、円滑なコミュニケーションを維持すること
- きちんと情報を管理&共有することが必要となります。
- Ten MAID に関するフィードバック、および Ten MAID の成功に関する企業への報告
- 苦情管理

### ★メインミッション★

問題に関して分析し、戦略を考え、そのお客様の不満を傾聴し、どうしたら、私たちのビジネスにアラインすることができるのか、できない場合は、どのように、会員のニーズを叶えたり交渉し、コントロールするかを考え、対応を行うことです。

苦情というと、少し緊張してしまう言葉ですが、会員の問題点を時間をかけて分析をし、希望が何であるかを把握した後での対応は、とてもスムーズです。ほとんどのエラーやご意見、苦情発生のメカニズムは、期待値とのギャップで起こりますが、この自分の苦しい気持ちを理解した、共感してくれということが分かった前提でお話すると理解を得ることができまので、CXチームの武器を持ち、果敢に挑める体制ですので、ぜひご検討ください。

### 入社後の流れ

#### ▼入社後1～3週間

会社の歴史や事業などについてお教えます。その後、問い合わせ内容やシステムの使い方などについてレクチャー。実務を始める前に基礎を身につけましょう。

#### ▼入社後3週間以降

まずはロールプレイを通じて、電話の受け方やコミュニケーションの取り方をお教えます。お客様のニーズをスムーズにヒアリングできるよう敬語の使い方なども含めて学びましょう。

#### ▼その後

希望や適性に応じて各部門に配属し、チームのサポートを受けながら実務に挑戦しましょう。

### <前職について>

ホテルやレストラン、バーのスタッフ、グランドホステス、秘書、カスタマーサポートなど、サービス業に就いていた社員が多いです。

### <志望動機について>

「グローバルな企業で働きたい」「お客様に喜ばれる仕事がしたい」「在宅勤務がしたい」...などさまざま。面接では、あなたなりの志望動機を聞かせてください。

### 雇用形態

正社員（6ヶ月の試用期間）※期間中も雇用形態・待遇・福利厚生は変わりません。

### 給与

年俸400万円～550万円

※経験・スキルなどを考慮して決定します。

※年俸の1/12を毎月支給します。

※残業代12時間まで込み

### 勤務時間

シフト制（10時～20時の間で実働8時間）

↳10：00～19：00、11：00～20：00など

※残業は月0-30時間です。

### 勤務地・交通

【東京本社】

東京都渋谷区笹塚1-48-3 住友笹塚太陽ビル7F

※転勤はありません。

最寄り駅：京王線・京王新線「笹塚駅」南口より徒歩3分

★積極的にコミュニケーションを取っています！

困ったことがあれば、トレーニングチャネルやTeams電話で相談することが可能です。休憩時間はTeamsや対面で雑談。いつでも話しやすい雰囲気があるのでリモートでも安心して仕事をすることができますよ。

#### 休日休暇

<年間休日120日>

■シフト制（月8～11日）

↳1ヶ月の土日祝日数を取得していただきます。

■産前産後休暇（取得・復職実績あり）

■育児休暇（取得・復職実績あり）

<リフレッシュ休暇があります>

5年ごとに1ヶ月間の長期休暇を取得できます。海外旅行を楽しんだり、勉強をしたりするなど、有意義な時間をお過ごしください。もちろん、ゆっくりと休むのもいいでしょう。

#### 福利厚生・待遇

■給与改定年1回

■社会保険完備（健康、雇用、労災、厚生年金）

■交通費（全額支給）

■時間外手当（全額支給）

■ワーキングホリデー制度（他国の拠点にて短期間の勤務が可能）

■フィードバック共有

↳月1回、お客様の声を共有し、良かったものを表彰します。

■有名ホテル・レストラン、航空券の利用割引あり（20～30%オフ）

■オフィス内禁煙

■服装自由・髪色自由（私服）

<社員の「やりたい」に耳を傾けます>

社員の意見やアイデアを吸い上げるEECという部門があります。実際に、社員の声からお菓子や飲み物の無料提供が実現しました。あなたの意見もぜひ聞かせてください。

---

#### Required Skills

##### 応募必要条件

- ・ サービス、ホスピタリティ業界での業務経験者  
⇒コールセンターの育成担当やカスタマーサービスのリーダー経験、BPO業界でのマネジメント経験者など

<下記のような方も大歓迎です>

◎接客経験がある方

◎ホテル、ウェディングプランナーや航空会社で働いていた方

◎カスタマーサポートやコールセンター経験のある方

---

#### Company Description