

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

メガベンチャー カスタマーサポートマネジメント&業務構築

メガベンチャー カスタマーサポートマネジメント&業務構築

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1521285

Industry

Software

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6.5 million yen ~ 10 million yen

Refreshed

February 7th, 2025 13:48

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Basic

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

- カスタマーサービス部署で現場リーダーとして、派遣社員・委託先の管理、コンタクトデータに基づいた改善提案～施策の実行まで対応をしていただきます。

Client Details

急成長を遂げている日本発のテクノロジー企業で、ECやフィンテックのサービスを提供しています。イノベーションと変化を大切にしており、社員一人ひとりが積極的にアイデアを出し、業界の枠を超えた新しい価値を創出している企業様です。

社内の文化はととてもオープンで、自由な発想が歓迎される環境です。フラットな組織なので、誰でも意見を言いがやすく、プロジェクトの進行においてもチーム全体でアイデアを出し合いながら進めています。また、個々の働き方にも配慮しており、柔軟な勤務体系やリモートワークの導入など、ライフスタイルに合わせた働きやすさが魅力の一つです。

Description

- 業務構築
 - お客さま対応の方針作成
 - お客さま対応ツール開発要件の調整

- マニュアル・お客さま向けガイド等の作成
- トレーニング資料の作成
- 業務運営
 - 運用フローの改善
 - イレギュラー案件の対応
 - 派遣社員・委託先の管理・トレーニング体制構築と実施
 - パフォーマンス管理・改善施策立案実行
- 社内外コミュニケーション
 - 社内外に向けたレポート作成及びプレゼンテーション

Job Offer

完全週休2日制（祝祭日、年末年始 等）

有給休暇、慶弔休暇、リラックス休暇、Sick Leave、子の看護休暇、介護休暇

ハイブリッドワーク制度・フレックスタイム制度

ストックオプション

各種保険完備

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Mizuki Oka on +813 6832 8630.

Required Skills

- 業務改善及び新規業務プロセス構築のプロジェクトをリードしたご経験がある方
- コンタクトデータに基づいた改善提案、施策実行のご経験がある方
- カスタマーサービス・コールセンター等のオペレーション組織の管理業務のご経験がある方

Company Description

急成長を遂げている日本発のテクノロジー企業で、ECやフィンテックのサービスを提供しています。イノベーションと変化を大切にしており、社員一人ひとりが積極的にアイデアを出し、業界の枠を超えた新しい価値を創出している企業様です。

社内の文化はととてもオープンで、自由な発想が歓迎される環境です。フラットな組織なので、誰でも意見を言いやすく、プロジェクトの進行においてもチーム全体でアイデアを出し合いながら進めています。また、個々の働き方にも配慮しており、柔軟な勤務体系やリモートワークの導入など、ライフスタイルに合わせた働きやすさが魅力の一つです。