



【韓国系大手企業】 カスタマーエクスペリエンスサポート（CXOサポート）

 Exclusive job

日本で急拡大を目指す、韓国系大手Eコマース企業からの募集

Job Information

Recruiter

EPS Consultants LLC

Job ID

1535180

Division

カスタマーエクスペリエンス部署

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description

Toei Oedo Line, Roppongi Station

Salary

4 million yen ~ 7 million yen

Salary Bonuses

Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours

平日：10：00～19：00（休憩：60分）

Holidays

完全週休2日制（土・日・祝）、有給休暇（5日以上連続休暇OK）、産前・産後休暇、育児休暇など

Refreshed

April 28th, 2025 19:34

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

VOC（Voice of Customer）分析と顧客体験の改善

- 顧客からのフィードバックを体系的に収集・分析。
- 問題傾向やニーズを特定し、サービス改善やオペレーション最適化の提案を行う。
- 改善施策の効果検証や、関係部署との連携を推進。

カスタマーセンターの問題管理・エスカレーション対応

- カスタマーサポートチームで対応困難な問い合わせやクレームを適切にエスカレーション。
- 問題の迅速な社内共有とフォローアップ。

FCRとチケットマネジメント

- 顧客からの問い合わせに対するFCRの向上を目指す。
- 問い合わせやクレーム案件をシステム上でトラッキング・管理する。
- FCRのモニタリングとレポート作成、改善アクションの提案。

Required Skills

- 企画、レポートिंग、コミュニケーション能力に優れた方
- 小規模なプロジェクトで企画段階から最後の段階まで参加し、完成させた経験がある方
- データ分析に基づく顧客改善の経験がある方
- 【歓迎】データ分析Tool（Excel,SQL）活用能力に優れている方

Company Description