



【日本勤務：カスタマーサポート(チームリーダー)】リモート週3日×フレックス勤務で柔軟な働き方/セブ島出張あり

募集職種

採用企業名

株式会社QQ English

求人ID

1503568

業種

教育・学校

会社の種類

中小企業 (従業員300名以下)

外国人の割合

外国人 少数

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 新宿区

最寄駅

山手線、 新宿駅

給与

350万円 ~ 550万円

休日・休暇

完全週休2日制 (土日)、祝

更新日

2024年12月27日 13:37

応募必要条件

職務経験

3年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

ビジネス会話レベル

日本語レベル

流暢

最終学歴

高等学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

【募集要項 本ポジションの魅力】

- ・ 英語活用：セブ島出張や外国人講師と連携
- ・ 働き方：フレックス勤務、週3回在宅可
- ・ 業務内容：カスタマーサクセス推進と支援

- ・ 会社の特色：急成長中、裁量大きいフラットな組織

「第二創業期」を共に盛り上げて下さる方を募集中！英会話学習・セブ留学サービスのカスタマーサクセス

採用背景

コロナ禍によりオンライン英会話の需要は一気に高まりました。現在、コロナも収束し、カスタマーサポートチームの体制も整い、お客様が楽しんで長くご利用していただけるような改善に力をいれていくフェーズとなりました。「カスタマーサポート」から「カスタマーサクセス」となるチームを作っていくために今回チームリーダーを募集いたします。

仕事内容

サービスの活用支援、サービス活用状況のモニタリング、LTVの最大化、ユーザーコミュニティの活性化などに関連する仕事をお任せします。

<具体的には...>

- ・ メール対応、チャットサポート (toC、toB)
- ・ アップセル・クロスセル (有料切り替え、オンボードしたての方向けのtoCの各種サポート)
- ・ オンライン説明会の実施 (Zoom)
- ・ プロダクトやオペレーション改善の提案

など

※セブ島や中国などへの出張もあります (3~4カ月に1度程度)

募集部署について

現在当社がターゲットとしているのは、個人のほかSaaS企業、外資系企業、日系メーカー、中学校・高校・大学などの教育機関。オンラインとオフラインを組み合わせた英語研修を提供できることが強みです。今回人員を募集する「カスタマーサクセス部」は、セールスチームのみならずマーケティング部門、企画開発部門に分析のための情報を提供する事業成長の「屋台骨」。カスタマーサクセス部の一言で、サービスやオペレーションが大きく改善する例も少なくありません！

チーム組織構成

- ・ 日本法人は平均年齢30代半ば。入社数年の社員が半数を超えており、新しい文化を形成中です。
- ・ 社員同士の交流も活発で、クリスマスパーティーなどはセブ島にて盛大に行います。
- ・ 大手旅行代理店、教育系、出版系、Web・IT系、外資系企業などに勤めていた未経験者が多数活躍中！

入社後の流れ

先輩メンバーやマネージャーのOJTもと、半年程度で業務の流れを覚えていただきます。社歴の浅いメンバーばかりでフラットな組織なので、わからないことはすぐに聞いて解決できる環境です。将来的には10人程度のメンバーを束ねるチームリーダーとして活躍していただきたいと考えています！

当社について

現在、当社は第二創業期を迎えており、採用強化中！日本法人の半数を超えるメンバーが入社1年前後です。全員が同期という気持ちで、数万を超える生徒様に新しい価値を届けるためお仕事に励んでおります。

日本法人では現在、約51名ほどのメンバーがグローバルグループの取締役COO(日本マーケット担当) 直下で業務を遂行しています。必然的に役職や年齢による縦割り文化もなく、フラットに議論をぶつけ合う組織です。

時間や場所にとらわれない働き方

当社では、リモートでの勤務が可能です。もともと10か国に展開しており国を超えて協業をする会社のため、リモートへの抵抗もありません。ご家庭や子どもの事情などにも柔軟に対応し、自身で仕事量やスケジュールを管理するスタイルです。

今後もリモートを活用した組織構築を目指しつつ、オフラインでの定期的なコミュニケーションが生み出す価値も同時に模索していく所存です。

頑張りもしっかり評価

成長率はコロナ前比で200%超と急成長を実現している当社。オンラインの生徒様の増加に加え、留学事業も再開し、採用を強化している状況です。

経営陣との距離も近く、入社された方は圧倒的な裁量とそれに基づく報酬や役職を期待しながら仕事に臨むことができます。上長との1on1も1カ月に2回ほど行っており、挑戦してみたいことにはすぐに挑戦できる、スピード感あふれる組織です。

応募概要

雇用形態

正社員 (期間の定め：無)

試用期間

3ヶ月 (試用期間中の勤務条件：変更無)

給与

想定年収：350~550万円

月給制

月給 274,900円～ (基本給210,000円～、固定残業代¥64,900～を含む/月)

就業時間

フレックスタイム制 (コアタイム：無)

所定労働時間：8時間 (休憩60分)

残業：有

残業手当：有

固定残業代制 超過分別途支給
固定残業代の相当時間：40時間

通勤手当

会社規定に基づき支給

休日・休暇

年間127日

【内訳】

完全週休2日制

土曜・日曜・祝日

有給休暇：入社半年経過時点10日

社会保険

健康保険：有

厚生年金：有

雇用保険：有

労災保険：有

その他勤務条件に関する備考

【在宅勤務】

在宅勤務は週3回程度で運用しています。

週に2回程度は新宿のオフィスに出社いただきます。

制度・福利厚生

社会保険完備

在宅勤務（全従業員利用可）

服装自由（一部従業員利用可）

出産・育児支援制度（一部従業員利用可）

スキル・資格

必須条件

- ・ マネジメント経験（～10名程度のチームリーダー経験など。業種・年数問わず）
- ・ 営業やカスタマーサクセスなどのご経験（業種・年数問わず）
- ・ 英語力（フィリピン人講師などとのミーティングに参加できる程度の簡単な英会話力でOK）

歓迎スキル

- ・ カスタマーサクセスの経験者
- ・ PDCAを回しながら主体的に動ける方
- ・ 海外出張できる会社で働いてみたい方
- ・ 日本の英語力不足に課題意識のある方
- ・ マーケティングや新規事業に関心のある方

求める人物像

- ・ 向上心を持ち行動できる方
- ・ 問題発掘し解決しようとする心持ちの方
- ・ コミュニケーション能力が高い方

会社説明