



【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)

👍 独占求人

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

募集職種

人材紹介会社

EPSコンサルタンツ

求人ID

1535180

部署名

カスタマーエクスペリエンス部署

業種

インターネット・Webサービス

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 港区

最寄駅

都営大江戸線、 六本木駅

給与

400万円 ~ 700万円

ボーナス

固定給+ボーナス

勤務時間

平日 : 10 : 00 ~ 19 : 00 (休憩 : 60分)

休日・休暇

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

更新日

2025年04月28日 19:34

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

無し

日本語レベル

ビジネス会話レベル

最終学歴

専門学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

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。

スキル・資格

- 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

会社説明