



Job Information

Job ID:	65657
Job Title:	カスタマー サービス レプレゼンタティブ (CSR) 大阪
Company Name:	Regus Group Japan K.K.
Subsidiary:	Regus Group
Division:	オペレーション/ センターチーム
Company Type:	International Company
Job Type:	Full-time
Location:	Osaka Prefecture
Salary:	Negotiable, based on experience
Salary Bonuses:	Bonuses paid on top of indicated salary.
Date:	November 21st, 2008 10:45

General Requirements

Employment Experience:	Over 1 year
Career Level:	Entry Level
English:	Business Level
Japanese:	Fluent
Education:	Technical/Vocational College
Visa Status:	Japanese national or permission to work in Japan required

Job Description

主な責務

カスタマーサービス

- ・秘書業務、コピー、印刷、ラミネート加工、製本、ファックスサービスなど、プロフェッショナルなサポートの提供。
- ・顧客のニーズを把握。
- ・リージャスの定める顧客サービスの提供。
- ・リージャスのスタンダードに沿った電話対応、電話の3コール以内の応答、顧客の指示に沿ったメッセージ伝達。
- ・会議室やテレビ会議のセットアップとサポート。
- ・チームワーク。

上記に対する基準

- ・ 監査結果、顧客のフィードバック
- ・ 社員によるセンター調査
- ・ 業績評価結果
- ・ 請求伝票などの保管

日常業務

- ・ リージャスの基準に沿ってオフィスおよび会議室のセットアップ。
- ・ 受付、会議室エリア等センターの開閉を行う。
- ・ サイバーカフェ/ビジネスラウンジの備品類の補充および、整理整頓。
- ・ 営業販促用物品の発注および、在庫補充。
- ・ CSR間での業務引継ぎ、受付内の整理整頓。
- ・ リージャスの規定に準じた服装。

上記に対する基準

- ・ 監査結果
- ・ 顧客のフィードバック
- ・ リージャスの服装規定

センターおよび顧客の管理

- ・ バーチャルオフィスおよびオフィスの顧客情報の管理、アップデート。
- ・ 受付で顧客行動の把握。
- ・ 新規および全顧客の入居時書類準備、作成。
- ・ 顧客記録（履歴）のファイリングシステム維持。
- ・ 清掃またはメンテナンスの懸案事項の記載。

- ・ゼネラルマネージャーへの連絡および報告。
- ・電話番号簿、In/Out Sheetなどの随時アップデート。
- ・ケータリング、ホテル予約、文房具等の手配および請求。
- ・郵便物の仕分けおよび発送。
- ・データの管理およびアップデート。
- ・月次会議への参加。

上記に対する基準

- ・センタープレゼンテーションの基準を満たしていること
- ・ガイドラインに沿った管理運営業務が遂行されていること
- ・顧客からのフィードバック
- ・各業者との友好的関係の構築
- ・レポート

オペレーションの売上げ関与

- ・営業（チラシ等での告知）やマーケティングサポート。
- ・顧客ニーズの分析および把握。
- ・会議室の問い合わせ対応
- ・リージャスの概要説明および営業。
- ・顧客に対しての受付での業務内容説明。
- ・売上げに対する貢献度
- ・顧客からのフィードバック
- ・センターの顧客保持率

安全衛生および危機管理

- ・危険や事変の特定および報告。
- ・会社規則や基準、国内外の法律、条令、規則等を遵守。
- ・請負業者の管理を監督。
- ・安全衛生および危機管理の認識。
- ・緊急時および顧客の避難誘導の方法についての認識。
- ・トレーニングや避難訓練への参加。

上記に対する基準

- ・関連する全ての社内外のコンプライアンスに対する責任と指令遵守。
- ・コンプライアンスに関するは報告。
- ・緊急時対応マニュアルの順守。

?

Required Skills

求められる能力・行動

- ・協調性

-他者と協力しながら効率よく仕事を進める

-チーム内での信頼関係を築く

- ・カスタマーサービス

-顧客のニーズを予測し、それに応える

-顧客満足に高い優先度をおく

- ・質にこだわる

-全体像を見渡し、細かい部分にも行き届いた仕事を完成させる

-仕事のすべての局面に配慮する

-プロセスとタスクを正確にチェックする

-リージャスの基準と顧客の要求に従い、常に質の高い仕事を提供する

・継続的な向上

-現状や既存のプロセスの向上につながる行動を創出する

-適切な方法を採用してビジネスチャンスの特定や解決策の実行、効果の測定を進める

・チームの成功に貢献する

-チームの一員として、チーム目標達成に向け積極的に取り組む

・継続的な学習

-新しい分野に積極的に挑戦する

-定期的に学習の機会をつくり、それを生かす

-新たに身に付けた知識やスキルを仕事に生かし、その活用を学ぶ

・問題解決

-問題の事実を把握し、論理的な分析を行い、現実的な解決策を実行する

個人の特質

・お客様へのフォーカス

お客様のニーズを把握し、パーソナルかつプロフェッショナルに対応する。

・倫理の遵守

他の従業員やお客様に対して、倫理観をもって公正且つ誠実に対応する。

- ・ 結果を重視する

成果と成功をおさめることに力を尽くし、プレッシャーにも強い。

- ・ チームワーク

お互いの尊重、協力。Fun (楽しむ)、Fast Paced(スピーディー)、Flexible(柔軟)、Focused (集中)、Fair (公正) という5つのFを実現。

必要な業務経験・能力

- ・ サービス業界での2年以上の実務経験
- ・ 受付経験者 (なくても可)
- ・ 語学力 : 現地語は母国語レベル、英語はビジネスレベル
- ・ マイクロソフトオフィス製品 (Outlook, Word, Excel, Power Point) に精通していること
- ・ 救急救命士の免許保持者 (なくても可)

?

Company Description

The Regus Group is the world ' s largest serviced office provider. Servicing over 800 locations in 60 countries around the world, Regus offers companies a smart, simple workplace outsourcing solution that enables them to adapt their workplace need to their business needs. The Regus Group offices comprise a client-driven mix of work stations, meeting rooms and common areas featuring leading-edge communications systems and Internet access as well as complete IT support. Additionally, clients can utilize the full menu of business services offered by the Regus Group - including video conferencing, desktop publishing, administrative support and catering - on a pay-as-you-use basis.

Regus Services:

Total office solutions: immediate, flexible, cost effective small offices and virtual offices.

- Office Space (Full time office, Branch office, Start-up office, Cubes, Part-time Office, Serviced Offices and Business Centers ...)
- Meeting Rooms (Board rooms, Conference rooms, Interview rooms, training rooms, data rooms, Video Conferencing, Audio Conferencing, Web conferencing).
- Virtual Office (Call redirecting, Voice mailbox, administrative and technical support, mail collection and forwarding,
- Network Access (Internet Access, On-site business Services, Ready to use office space and meeting rooms, Innovative IT and communication systems etc.)

Regus (リージャス) は、世界60カ国750カ所以上にレンタルオフィス・貸し会議室をもつビジネスセンターのリーディングカンパニーです。

各国のRegus (リージャス) センターは、ビジネス、金融およびホテルが集中する中心街に至近のビル、または交通の便がよく空港に近接した都市周辺のビジネス・パークのビル内の近代的で格調の高い一等地Aクラスのビル内にあります。各センターは、オフィス家具や事務機器などが整った、大小さまざまなタイプのレンタルオフィスや貸し会議室を備えており、1日のご利用から長期のご利用まで柔軟に対応しています。企業イメージを大切にしながら、低リスクで、費用効率が高いサービスをご利用いただけます。

Regus (リージャス) をご利用いただいているお客様は、拡張性に優れ、コスト面でも管理しやすいオフィスを必要とされている皆様に、多国籍企業 (ロンドン株価指数 (FTSE) 100社の60%がRegusを利用) から新規事業立ち上げの企業まで多岐にわたっています。

レンタカーやホテルを予約・利用するように、Regus (リージャス) のレンタルオフィスと会議室をご活用いただくことで、お客様には設備管理の煩わしさから解放され、本来のビジネスに専念していただけます。

<<トータルオフィスソリューション>>

即利用できてフレキシブルに対応できる、さらに費用効率の高い小規模またはヴァーチャルのオフィスをご提供

- オフィス空間

(正規オフィス、支店用オフィス、新規立ち上げのためのオフィス、個人用小規模スペース、サービスオフィス、ビジネスセンターなど)

- 会議スペース

(役員会議室、会議室、面接室、研修室、データ収容室、ビデオ会議、オーディオ会議、ウェブ会議)

- バーチャルオフィス

(電話転送、ボイスメール、事務やテクニカルサポート、メール受け取り・転送)

- ネットワークアクセス

(インターネット、オンサイドビジネスサービス、いつでも利用可能なオフィスや会議スペース、最新のITやコミュニケーションシステム)