

「金融、コンサル、IT」なら Career

金融機関におけるコールセンター役席業務

平日勤務、コールセンター、金融業界、デジタル関連業界、FAQ作成、チャット対応

Job Information

Recruiter

[j Career Co.,Ltd.](#)

Job ID

1471501

Industry

Bank, Trust Bank

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

(Almost) All Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Chiba Prefecture

Train Description

Keiyo Line Station

Salary

4.5 million yen ~ 11 million yen

Work Hours

早番出勤：8:15～16:55、遅番出勤：12:45～21:25

Holidays

土日 祝日 年末年始 有給休暇 長期連続休暇 短期連続休暇 スポット休暇 リフレッシュ休暇 永年勤続休暇 等

Refreshed

May 9th, 2024 03:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【お任せする業務】

コールセンター役席業務（SV、オペレーター、銀行事務、管理業務など）

勤務時間：（早番出勤）8:15～16:55、（遅番出勤）12:45～21:25

※入社当初は、早番出勤を一定期間お願いしています。

【具体的には】

銀行における役席業務を担っていただきます。

コールセンター内では、オペレーターや銀行事務などの経験を積み、SVとして必要な知識を身につけていただきます。

その後は、SVとしてオペレーターのサポート、事務管理などの検印業務、各種モニタリング業務を行い、コールセンターの円滑運営に貢献していただきたいと考えています。

周囲との関わり方では、在籍期間が長く経験豊富なオペレーターが多く、また業務も覚えることが多岐にわたり、知識・経験が積み上がるまでの一定期間は、役席といえども周囲と目線を合わせバランスのとれた対応が求められます。

【募集背景】

コールセンターを運営しているセクションです。

お客さまからの問い合わせなどに正確、迅速に応え、よりよいサービスを提供できるよう、現在コールセンターではシステムとともに体制を見直しております。

業務全般を習得するなかで、SVとしてオペレーターのサポートをはじめ、将来的にはFAQの整備、ナレッジ管理等の業務にも携わってもらい、コールセンターの機能アップに貢献していただくことを期待しています。

【キャリアパス】

コールセンター内の運営にとどまらず、関連部署と連携しマーケティング分析など営業戦略拠点へ転換させていくうえで、役席者として中心的な役割を担ってもらうことを期待しています。

【このポジションの魅力】

・仕事の魅力

業務では、情報収集力、分析力、想像力、交渉力が身につけられ、幅広い商品知識を獲得できる。

・製品・サービスの魅力

近年の銀行業界では非対面チャネルとしてアプリを通じて、お客さまにさまざまなサービス、情報を提供するようになってきました。

そのなかで当行が提供する「アプリ」は、地方銀行でトップレベルの機能・サービスを提供しており、より多くのお客さまにその利便さを体験してもらおうべく、コールセンターの一員としてともにお客さまをサポートしていただきます。

【組織の特徴】

個人のお客さまからの商品・サービスに関する申込、お問合せ等のインバウンドコール対応、投資信託・無担保ローンに関するお客さまへのアウトバウンドコール、営業店宛て電話の受付、取次業務を行います。

電話やインターネットを中心とした対応を通じ、お客さまに寄り添い、お客さまの困りごとの解決に努めています。

Required Skills

【必須要件】

- ①接客に自信がある方
- ②リーダー的な立場で業務を経験していた方
- ③デジタル分野に興味・関心を持っている方

【歓迎要件】

コールセンター業務、金融業界に勤務、デジタル関連業界に勤務、あるいはFAQ作成やチャット対応のいずれか経験ある方

【求める人物像】

お客さま対応が中心の部署となりますので、お客さま第一主義を起点に物事を考えられる人物。

既存概念にとらわれず、課題解決や改善に向けたチャレンジ精神をもっている人物。

年収について：昇給・賞与有

※年収は一定の残業、標準的な賞与の支給等を前提とした想定年収水準となります。

福利厚生：健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険、介護保険、厚生年金基金、住宅資金融資、財形貯蓄、持株会、保養所、総合グラウンド、契約スポーツ施設 ほか

諸手当：通勤手当 家族手当 残業手当 社宅・独身寮(家賃1～4万/月) ※規定に基づく

【受動喫煙防止のための措置】※屋内原則禁煙（喫煙室あり、ただし勤務地により設置状況が異なる）

Company Description