



3名増員▶カスタマーサポート採用▶Lステップ(旧:LINE@)+GoogleMeet+架電での投資顧客向け運用サポート▶

#カスタマーサポート #マネジメント #仕組み作り #業務改善 #人材管理

Job Information

Hiring Company

BLITZ Marketing Co., Ltd.

Job ID

1475123

Division

WEBマーケティング事業本部 プロダクト部 カスタマーサポート課

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio

(Almost) All Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shibuya-ku

Salary

4 million yen ~ 4.5 million yen

Work Hours

9:00~18:00

Holidays

年間休日125日以上 ■週休2日制（土・日） ■祝日 ■GW休暇 ■夏季休暇 ■年末年始休暇 ■有給休暇 ■慶弔休暇 ■女性休暇

Refreshed

May 17th, 2024 01:00

General Requirements

Career Level

Entry Level

Minimum English Level

None (Amount Used: English Never Used)

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

High-School or Below

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【概要】

商品の金融システムを購入していただいた個人投資家に対し、購入後のサポートを行なうカスタマーサポート担当者を募集

しています。

具体的にはお電話やZoomなどのツールを用いて、お客様へより直接的に商品のサポートを行なっていただきます。
金融やシステムに関する事前知識は必要なく、入社後に徐々に習得していただく予定です！

<1日の流れ>

課長から業務指示があり、始業。

始業後に朝礼を行ない、当日の各メンバーや組織の動きを把握します。

朝礼ではお客様の問い合わせ数、業務委託スタッフの人員配置や勤務時の注意点、その他共有事項をまず確認します。
その後、予定されているアポイントメントとサポート内容の確認を行ない、実際の業務に移っていきます。

実務ではお客様のサポートをメインタスクとしつつ、各種ミーティングやルーティン業務も並行していくことを想定しています。

上長や同僚とのやり取りはチャットが中心になりますが、判明した問題や課題に対してはその場で協議し、スピード感を持って解決を図っていきます。

社内では口頭で相談し合うことも多く、上長や同僚・他部署の方々ともフランクにコミュニケーションを図りやすい環境です。

※スキルや弊社の環境に応じて、新たな業務のアサインも想定しています。

対応におけるゴール地点へは長く険しい道のりになるため、根気強くお客様と向き合う姿勢が欠かせません。

そのため、正規職員のみならずスタッフや他部署とも連携を図れる協調性や、1つずつ確実に対応を進める精神力が必要になります。

また金融・個人投資家に関わるお仕事のため、法律に関する知識も一部求められます。

お客様からのクレームも発生しうるので、対応時に所持していると便利なスキル・知識も研修でお伝えしていきます！

最後に日報を提出し、1日のお仕事は完了となります。

<お任せしたい仕事内容>

▶お客様へのダイレクトサポート

システムを利用されるお客様からは、主にLINEでお問い合わせを頂きます。

専用の対応ツールを利用しサポートにあたるスタッフが課内に存在するので、より直接的なサポートを希望するお客様の引継ぎなどを受け、適切な手法でご対応いただきます。

そのため、お客様への対応時は上記ツールも合わせて使用していただくケースを想定しています。

取り扱い方法や対応ノウハウは、上長が研修期間を通して余すことなくお伝えします！

【このポジションの魅力について】

<得られる経験ややりがい>

▶お客様から直接、商品の感想やサポートへの満足度をヒアリングする事ができる

▶新設されるチームへの配属になるため、上長と共に組織作りを行っていくことができる

▶比較的大きな裁量を持つので、発信した意見が組織に反映されやすい

▶金融や投資に関わる情報や、業務に関連する法律の知識が身に付く

<キャリアプラン>

最初の1年間はまず、対応ノウハウと必要な知識の整理に努めていただきます。

この間に基本的な業務内容の習得と、カスタマーサポート業務を独りで担える力を上長と共に養っていきます。

2年目以降はマネージャーを目指し、詳しい法律知識や管理系のノウハウを覚えていきます。

チームメンバー全員がリーダー職と呼べる体制を目指したいので、忸度なく切磋琢磨していきましょう！

<他社にはない魅力>

弊社は「企画→コンテンツ制作→集客→販売→サポート」までを、全て一気通貫で行なっています。

所属先の課は最後の工程を一括して担当するため、全ての流れに精通して正しい知識を持つ必要があります。

カスタマーサポート職でありながら、Webマーケティングのノウハウをイチから学ぶことができるのも魅力の1つです。

Required Skills

★必須スキル★

- ・基本的なPCスキル
- ・顧客対応が好きな方

★歓迎スキル★

- ・投資などの金融リテラシーを高めたい方
- ・カスタマーサポートのみならずマーケティング知識も習得したい方

Company Description