

AEONNEXT

【コールセンター】運用・管理（SV）| シフト勤務・千葉県千葉市

AI×ロボティクス技術を活用した次世代型オンラインマーケット事業

Job Information

Hiring Company

AEON Next Co., Ltd.

Job ID

1528167

Industry

Distribution

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Chiba Prefecture, Chiba-shi Midori-ku

Salary

4 million yen ~ 7 million yen

Refreshed

June 25th, 2025 12:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

英語力があれば尚可（外国籍のお客様からのお問い合わせもあります）

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

部署、チームについて

当社のコールセンターでは、自社で運営するネットスーパーの顧客及び社内外ステークホルダーとのインバウンド、アウトバウンド、メール送受信業務を行っております。
カスタマーセンターはネットスーパーにおいて重要なお客さまとのタッチポイントとしてお問い合わせ対応はもとよりご意見ご要望をうかがい、より良いお買い物体験をしていただけるよう積極的にサービス改善に取り組んでいる組織となります。
より多くのお客さまに安心して永くご利用いただき、会社の利益を生み出すセンターを目指します。

役割、ミッション

次世代型オンラインマーケットをバックエンドで支えるカスタマサービスをゼロから考え、顧客満足と利益追求を両立するセンターを創ることがミッションです。コールセンター SVには、お客さま対応の品質に責任を持っていただきます。最先端のコールセンターとして、ベストインクラスを実現しましょう。

職務内容

カスタマーサービスセンターの運営管理、対応品質の向上、FAQやChatbot、新規オペレーターの教育・研修、その他センター運営における必要業務を実施いただきます。

【オペレーター教育、マネジメント】

- ・教育研修の設計、実施
- ・ティーチング、コーチング
- ・シフト、勤怠管理
- ・お客さま対応のフォロー
- ・その他オペレーター育成、管理に関わる業務

【センター運営、管理】

- ・稼働、応答状況の管理、監督
- ・顧客対応チャネル構築
- ・KPI分析、管理
- ・月次レポート作成、報告
- ・運用ルールの構築
- ・各タスクにおけるPDCA実行、管理
- ・その他センター運営に関わる業務

■レポートライン

Mgr

(変更の範囲)

会社の定める業務

現場の声

Q1：イオンネクストのコールセンターは何名くらい在籍していますか？また年齢層はどのようになっていますか？

A：70名程度 ※委託会社が運営している他拠点含む

Q2：部署はどのような雰囲気ですか？

A：小規模センターなのでわきあいあいとした環境です。忙しい時、大変な時は一丸となって協力し合いながら乗り越えることのできるチームです。

Q3：イオンネクストのコールセンターのお仕事の楽しさや魅力を教えてください。

A：できたばかりのコールセンターなので、新しいことにチャレンジができスキルアップしやすい。コールセンターの醍醐味ですが、直接お客さまに「ありがとう、助かるよ」とおっしゃっていただけることは接客業の魅力です。

Q4：PRがあればお願いします！

A：一緒に働くメンバーのキャリアアップ、スキルアップを支援することのできるセンターです。特にスキルアップしたい、経験したことのない仕事にチャレンジしたいと思われる方、非常におすすめです。

雇用形態

正社員

契約期間

試用期間 有 3ヶ月（試用期間中の勤務条件：変更無）

給与

年収 400万円 ～ 700万円

【給与】日給月給制

その他 交通費 等

※スキルや経験などを考慮し決定いたします。

昇給・賞与：賞与年1～2回（役職により異なる）

諸手当：通勤交通費・時間外手当

退職金：企業型確定拠出年金DC

勤務時間

コールセンター稼働時間に合わせてシフト勤務

＜勤務計画パターン＞ 6:30～15:30、14:30～23:30

※今後変更となる可能性がございます

※誉田CFC内コールセンターに原則出社しての勤務となります

※365日の営業となる為、土日祝日も勤務となる可能性があります

勤務地

コールセンター（千葉県千葉市緑区誉田）

(雇入れ直後)イオンネクスト株式会社 誉田CFC その他会社が指定する就業場所

(変更の範囲)会社の定める事業所 その他会社が指定する就業場所

受動喫煙対策：敷地内全面禁煙

休日・休暇

＜年間休日125日＞

月間休日数8～10日

長期休日（年間20日）
有給休暇
慶弔休暇
産前産後休暇
看護休暇
※勤務6ヶ月以上
※年間の有給取得は最低法定の5日+2日の7日間の取得を基本としています！

福利厚生

社会保険完備
グループ会社共通共済
└共済給付（結婚祝い金や災害見舞金 等）
└テーマパーク等の優待サービス
└貯蓄、保険の優待サービス
└医療等の相談窓口
└育児費用の補助
└介護休業援助金の給付、従業員買い物割引制度あり

選考プロセス

書類選考 → 1次選考面接＋適性検査 → 最終選考面接 → 内定・入社

Required Skills

応募必要条件

- コールセンターでのSV業務経験（2年以上）
- チーム管理、タスク管理、数値管理の実行経験（2年以上）

歓迎条件

- EC事業もしくは小売・通販事業のご経験
- コールセンターのDX化（AI機能等）の導入、実行のご経験

求める人物像

- 高いコミュニケーションスキルを持ち、社内各部署、グループ各社との情報連携、協力関係構築をリードできる方。
- 自己、組織、会社の成長を考え、立案行動できる方
- ルールにとらわれずに自主的に動ける自立性をお持ちの方。
- 新しいアイデアを常に模索し、挑戦を楽しみながら働くことのできるポジティブな方。

Company Description