CareerCross by JAC Recruitment

【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） Exclusive job

日本で急拡大を目指す、韓国系大手Eコーマス企業からの募集

Job Information

Recruiter
EPS Consultants LLC

Job ID
1535180

Division
カスタマーエクスペリエンス部署

Industry
Internet, Web Services

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Toei Oedo Line, Roppongi Station

Salary
4 million yen ~ 7 million yen

Salary Bonuses
Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours
平日：10：00〜19：00（休憩：60分）

Holidays
完全週休2日制（土・日・祝）、有給休暇（5日以上の連続休暇OK）、産前・産後休暇、育児休暇など

Refreshed
August 18th, 2025 04:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
None

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
Technical/Vocational College

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

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。

Required Skills

- 企画、レポーティング、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

Company Description