

カスタマーセンター運営担当<パートナー企業の管理・育成/業務改善効率>二子玉川勤務

コミュニケーションズ&エナジーカンパニー 情報通信と電力エネルギー関連事業を展開

#### Job Information

##### Hiring Company

Rakuten Group, Inc.

##### Subsidiary

楽天グループ株式会社(出向先：楽天モバイル株式会社)

##### Job ID

1567877

##### Division

エネルギー事業本部

##### Industry

Internet, Web Services

##### Company Type

Large Company (more than 300 employees)

##### Non-Japanese Ratio

About half Japanese

##### Job Type

Permanent Full-time

##### Location

Tokyo - 23 Wards, Setagaya-ku

##### Train Description

Tokyu Denentoshi Line, Futako Tamagawa Station

##### Salary

Negotiable, based on experience

##### Refreshed

February 12th, 2026 00:00

#### General Requirements

##### Minimum Experience Level

Over 1 year

##### Career Level

Mid Career

##### Minimum English Level

Daily Conversation

##### Minimum Japanese Level

Fluent

##### Minimum Education Level

High-School

##### Visa Status

Permission to work in Japan required

#### Job Description

##### <ポジション カスタマーセンター運営担当>

##### 主な業務内容

本ポジションは楽天グループのコミュニケーションズ & エナジーカンパニーにおける採用になります。

楽天のエネルギー領域で、委託先管理や運営改善、課題対応などカスタマーセンター運営全般を担当していただきます。

具体的には....

- ・業務委託先の運営管理、エスカレーション対応等
- ・オペレーションの自動化やフローの見直し
- ・現状の課題分析、調査、解決策の立案、実行
- ・各種資料、レポート、企画書の作成

#### ■コミュニケーションズ & エナジーカンパニーとは

楽天モバイル、楽天コミュニケーションズ、楽天エナジーといった、携帯事業（MNOおよびMVNO）をはじめとする情報通信や電力・エネルギー関連、動画配信などデジタルコンテンツ関連のサービスを展開している組織です。

楽天グループの小売電気事業者として、一般家庭向け電力サービス「楽天でんき」と都市ガスサービス「楽天ガス」を提供しており、ユーザーに寄り添い、安心で便利かつお得な体験をお届けし、新電力No1を目指しサービスの拡大を推進しています。

電気メーターのデジタル化、モバイル通信技術の発展、IoTやAIの普及により、エネルギーデータの可視化が進み、近い将来、太陽光発電や蓄電池や電気自動車といった分散型電源リソースの普及により、バーチャルパワープラント（VPP）を活用した電力需給の制御や最適化が進むことが予想される中、各世帯で生み出される電源を束ね、お客様間で相互に電力の取引が行われるような未来において、楽天グループがもつIT技術やビッグデータを活用し、新しい電力プラットフォームの確立を目指します。

#### ■組織について

- ・カスタマーセンターチーム 人数：4名  
構成：20-40代の男女  
全員が中途採用で、エネルギー業界未経験者も活躍しています  
委託先のコールセンターを含めると40名規模。

#### Required Skills

##### 必須要件

- BtoCのカスタマーセンター運営経験、または顧客対応チームのマネジメント経験
- 業務改善経験

##### 歓迎要件

- 英語力
- 電力業界経験

※楽天グループ株式会社に入社後、楽天モバイル株式会社へ出向となります。

##### 【雇用形態】

契約期間：期間の定めなし

試用期間：あり（3ヶ月）

※会社の判断により、試用期間を延長する場合があります。

※試用期間中の雇用条件の変更はありません。

##### 【勤務時間】

標準勤務時間帯 9:00～17:30

※楽天グループ朝会実施の日は、就業時間は8:00～16:30となります。

※所定労働時間7.5時間、休憩時間1時間です。

※休日勤務または、所定時間外勤務を指示する場合があります。

※一部、フレックスタイム制を適用しています。

コアタイム：11:00～15:00（朝会実施日は 8:00～12:00）

※一部のポジションでは上記と異なる場合がございますが、詳細は内定通知書にて明示いたします（裁量労働制の適用等）。

##### 【休日休暇】

完全週休2日制（土日）・祝日

夏季休暇・年末年始休暇・年次有給休暇・産前産後休業・育児休業・介護休業・生理休暇・

特別休暇（慶弔、ボランティアなど）

##### 【手当/福利厚生】

昇給：あり ※1月・7月に、会社実績や本人の評価により見直しを行います。

賞与：あり ※6月・12月に、会社の業績や本人の評価により支給します。

退職金：あり

保険：厚生年金保険、健康保険、労災保険、雇用保険など

福利厚生：カフェテリア（朝食・昼食・夕食基本無料）、フィットネスジム（有料）、社員持株会など

#### Company Description