

カスタマーセンター仕組化担当者|業務改善・OP改善経験者採用！

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（楽天モバイル株式会社へ出向）

Job ID

1567878

Division

エネルギー事業本部

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Setagaya-ku

Train Description

Tokyu Denentoshi Line, Futako Tamagawa Station

Salary

Negotiable, based on experience

Work Hours

9:00 ~ 18:00 (休憩時間 60分)

Holidays

完全週休2日制（土・日）、祝日、夏季休暇、年末年始休暇 等

Refreshed

January 22nd, 2026 15:00

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仕組化担当者>

主な業務内容

楽天エネルギーで、カスタマーセンターの仕組化とKPI運営体制構築、業務改善を推進する業務。
具体的には....

- ・カスタマーセンター全体マネジメント業務とその仕組化、業務改善
- ・業務の品質、コスト、スピードの見える化、測れる化を行い、KPIドリブンな運営体制の確立
- ・各種業務の自動化、仕組化を進め、誰でも安定した応対品質を実現できる仕組みベースの運営体制を構築
- ・顧客満足度など定量指標と、顧客の声を連動させた業務品質の管理
- ・数値と事実に基づく改善文化を醸成

■組織について

カスタマーセンターチーム
構成：20-40代の男女

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。

サービスの特徴としては、複雑で難解だった旧来の電気料金プランを基本料金0円、使用電力量に応じた従量料金単価も1つとシンプルな設計です。電気料金に応じた楽天ポイントの付与や、ポイントでの電気料金の支払いを可能としています。

また、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。

Required Skills

必須要件

- ・業務改善または仕組化の経験
(VBA、RPA、SaaS等を活用した経験や、QCDの改善経験、業務プロセスの可視化や標準化による効率化などいずれかの経験)

歓迎要件：

- ・コールセンターに関わる経験
- ・英語力
- ・電力業界経験

【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