

## 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、誰でも安定した対応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技術やビックデータを活用し、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か月）

※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