

【東京】企画戦略担当（顧客満足度向上に関する企画業務）

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（楽天モバイル株式会社へ出向）

Job ID

1567884

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 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

June 11th, 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 企画戦略担当者>

主な業務内容

楽天でんきご契約中のお客様の解約率・顧客満足度/NPSをKGIとした、調査・企画・実行を行っていただくポジションです。

具体的には...

- ・ユーザーの定量・定性分析、調査（行動データ、楽天会員情報に紐づくプロフィール、楽天でんき契約データ、その他アンケートデータを用います）
- ・データの定点集計（NPS調査、トランザクションでのユーザーアンケート取得の仕組化、実行をいただきます）
- ・ユーザコミュニケーション戦略の企画立案(カスタマージャーニーと分析結果をもとに、お客様のペインとゲインの改善を企画します)
- ・企画案件の論点整理、タスク管理、スケジュール管理

■組織について

構成：30-40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。

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

- ・顧客満足度向上に関する業務経験
または企画、戦略、分析、マーケティングなどの業務経験

歓迎要件：

- ・ビジネスレベルの英語力

※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