

【東京】オペレーション設計、構築、改善のリーダーまたはマネージャー候補

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.

Job ID

1567886

Division

MVNO事業部

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 15th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

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 オペレーション設計、構築、改善のリーダーまたはマネージャー候補>

主な業務内容

本ポジションはこれまで、別部署に委託して対応していました。この度業務を内製化する為の新規組織立ち上げに伴う募集。

施策要件整理からオペレーション設計・構築、教育、KPI改善までを担当いただきます。

主な業務内容

社内関係者および施策企画メンバーと連携し、ヒアリングの実施、その後に業務要件およびシステム要件を整理、そして施策ごとにオペレーション設計を担当いただきます。

具体的には...

- ・ 業務要件、およびシステム要件整理
- ・ オペレーション設計
- ・ オペレーション構築、マニュアル作成、オペレーター教育の支援
- ・ 顧客満足度向上、品質改善、効率改善などのKPI設定、継続的な品質改善活動。
- ・ ツール導入支援、AI等の最新技術を使ったCS/オペレーション品質、効率性の向上
- ・ BPOベンダーマネジメント業務（教育、運用開始後の全体管理など）

■業務の流れ

新規施策要件に関連し、お客様に対する施策プロモーション、施策運用オペレーション、サービスの配送体制の設計等施策全体を俯瞰し、上流の企画・計画立案から、オペレーターが顧客とコミュニケーションをとる際のスクリプトの内容など、オペレーションの細部の設計までご担当いただきます。

■組織について

MVNO事業部オペレーション課は、大きく2つのグループに分かれています。

プロセス標準化グループと施策推進・運用グループです。それぞれ3人、5人で構成されています。

PMや問題解決スキル、さらにはオペレーション経験等幅広いバックグラウンドを持つメンバーにより、新規施策の構築・オペレーション改善を推進しています。

Required Skills

必須要件

- ・ 業務分析、オペレーション設計、オペレーション構築の経験5年以上
- ・ オペレーション改善、問題解決（インシデント発生原因分析、再発予防策の立案、実行）の経験
- ・ 要員計画、マニュアル作成、人材育成の経験
- ・ オペレーション改善、インシデント発生原因分析、再発予防策の立案、実行の経験
- ・ オペレーション品質向上に向けたKPI設定、改善活動の経験

歓迎要件：

- ・ MVNO事業における業務経験
- ・ AIなど最新技術を活用したCS/オペレーション改善策の企画、実行の経験
- ・ BPOベンダーマネジメントの経験
- ・ 英語力

【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