



コンタクトセンターグループ スタッフ（オペレーション統括部 クロスファンクショナル・マネジメント課）

AIG損害保険株式会社での募集です。カスタマーサービスのご経験のある方は歓迎...

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

AIG損害保険株式会社

Job ID

1573829

Industry

Insurance

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

7 million yen ~ 9 million yen

Work Hours

09:00 ~ 17:00

Holidays

【有給休暇】有給休暇は入社時から付与されます 入社月によって5日もしくは10日付与 【休日】完全週休二日制 土 日 祝日 GW...

Refreshed

January 22nd, 2026 15:14

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2337903】

■職務目的 (Job Purpose)

コンタクトセンター領域の企画・設計・業務改善を通して、コンタクトセンターの運営を最適化し、コンタクトセンターの業務生産性の向上と顧客及びビジネスパートナー（代理店）の顧客満足度の最大化を実現

■職責 (Job Responsibilities)

- ・コンタクトセンター領域のデータベースからデータ分析及びデータ提供
- ・会社施策に基づく、課題整理、あるべき改善策の提案
- ・コンタクトセンターのKPI（応答率・放棄率・平均処理時間等）のレポートやKPI改善を目的とした提案
- ・コンタクトセンターへの新たな業務プロセスやソリューションの展開
- ・上記に伴うプロジェクトの運営

■主要な関係先 (Key Relationships)

«内部関係先 (AIG組織内) »

- ・コンタクトセンター統括部
- ・事務統括部
- ・IT部門
- ・ディストリビューション部門
- ・各商品部門

«外部関係先 (AIG組織外) »

- ・顧客／代理店
- ・開発ベンダー会社

Required Skills

【能力】

- ・データ分析スキル (ExcelやPower BI等を用いた集計)
- ・コミュニケーション力・調整力 (コンタクトセンターとの協力や他部門との調整)
- ・資料作成スキル (Excel, Word, Powerpoint)
- ・英語力 (TOEIC : 780点以上)

*コンタクトセンター領域の知識があれば、尚可

*CRM (Salesforce) やCTI (Genesys Cloud) の知見者歓迎

【性格/気質】

- ・変化に柔軟に対応し、新しい業務や分野に前向きかつ積極的にチャレンジする姿勢
- ・周囲と円滑にコミュニケーションを図り、自身の考えや意見を伝えることができる

«業務経験»

【必須】

- ・コンタクトセンターや顧客対応部門での業務経験 (間接部門含む)

【歓迎】

- ・プロセス改善や企画部門での経験
- ・データ分析やレポート作成業務経験

Company Description

■損害保険全般・個人：海外旅行・火災保険・自動車保険・傷害保険・医療保険 他・法人：業務災害総合・企業財産・国内物流総合・事業賠償・生産物品質・海外PL・貨物海上・輸出信用 他