



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