



フルリモート可 家具・家電のサブスクリプション型レンタルサービス企業 カスタマーサポート

フルリモートでフラットな組織

Job Information

Recruiter

PROGRE Ltd

Hiring Company

家具・家電のサブスクリプション型レンタルサービス企業

Job ID

1593023

Industry

Other (Distribution, Retail, Logistics)

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio

(Almost) All Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Japan

Salary

3.5 million yen ~ 6 million yen

Work Hours

10:00~19:00 土日祭日を含めたシフト制になります

Holidays

週休2日制（土日祝）

Refreshed

June 4th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

< 仕事内容 >

ECサイトの顧客満足度とロイヤルティ向上のため、問い合わせやクレームに迅速かつ適切に対応していただきます。お客様が商品・サービスから最大限の価値を得られるよう、顧客の声を最も近くで聞くCSの視点から気づいた課題を社内にフィードバックし、受注の促進、問題解決、継続的なエンゲージメントを行います。単なる問い合わせ対応にとどまらず、顧客満足度の向上、解約率（チャーンレート）の低下、アップセル・クロスセルの機会創出、およびLTV（顧客生涯価値）の最大化も推進していただきます。

▼具体的には以下をお任せします。

- ・ KPI達成に向けた要因特定～施策立案～実行～検証
- ・ アルバイトメンバーへ研修
- ・ 顧客対応（メール・チャット・電話）
- ・ ご指摘対応
- ・ 他部署連携（倉庫や配送業など）
- ・ 各種MTGの参加
- ・ アップセル・クロスセルの施策立案及び実行
- ・ キャンセル・チャーン状況の確認から受注施策立案及び実行
- ・ 決済（未決済）状況の改善

■職務内容

- ・ アルバイトのマネジメント
- ・ センター全体の運営管理
- ・ KPI設定、分析、改善
- ・ クライアントとの連携
- ・ 品質管理、モニタリング
- ・ 研修プログラムの企画、実施
- ・ マネージャーへのエスカレーション
- ・ クロスセル・アップセルの分析・施策立案及び実行
- ・ 継続率の向上
- ・ 未決済状況の改善

< チームの雰囲気 >

若手メンバーが多く、上司との距離も近い自由でフラットな組織です。リモートでありながら、すぐに相談や質問が出来る環境です。

具体的には、

- ・ チーム内・他部署との連携は密にとっており互いに意見を言い合える環境
- ・ 定期的にマネージャーとの1on1もあり、業務相談・キャリア相談が出来る環境です

Required Skills

必須スキル

- ・ カスタマーサポートとして複数チャネル（電話・メール・チャット等）での実務経験が1年以上ある方
- ・ 難易度の高い問い合わせや、メンバーからの相談（二次対応）を引き受けた経験
- ・ 業務フローやマニュアルの改善に携わった経験
- ・ KPI（応答率や顧客満足度など）の数値を意識し、アクションを起こせる方
- ・ 複数のITツールや管理画面を並行して扱うことに抵抗ない方

歓迎スキル

- ・ 英語ができる方
- ・ コンタクトセンターにてLD以上の経験

Company Description