CareerCross

「金融、コンサル、IT」 なら j Career

金融機関におけるコンタクトセンターのチャネル企画

コールセンターでSV経験 ・chat bot等Aiユーザーサービスールの導入経験

募集職種

人材紹介会社
株式会社 j Career

求人ID
1474677

業種
銀行・信託銀行・信用金庫

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数)

外国人の割合
外国人 少数

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区

給与
700万円 ~ 1200万円

勤務時間
8：40〜17：10 (所定労働時間7時間30分、休憩時間60分) ※フレックスタイム制が適用される場合には、その時間運営に従う

休日・休暇
完全週休2日制、祝日、年末年始、有給休暇等 ※ 年間休日日数120日

更新日
2024年05月09日 13:00

応募必要条件

職務経験
1年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
無し

日本語レベル
流暢

最終学歴
大学卒： 学士号

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

【職務内容】
個人・法人向けコンタクトセンターチャネル企画・推進業務全般

【例示】以下業務を中心に適性等を踏まえ従事予定
1.個人・法人コンタクトセンター企画・管理業務
2.新しいコンタクトセンター基盤の構築や企画・管理業務

【部署の特徴/強み】
・個人や法人のお客さまとのリモート接点強化や新たなコンタクトセンター基盤の構築等を企画・運営し、推進していく部署です。
・コンタクトセンターとはコールセンターだけでなくチャットやFAQ、SMS、LINEなどのリモート顧客接点チャネルを指す概念で、支店と同様に銀行とお客さまとの最重要チャネルと位置づけ、最先端のAI企業と協働し、AIや音声認識といったテクノロジーを切り口に顧客体験（CX）の変革に取り組んでいます。

スキル・資格

【必要要件】
下記のいずれかの経験をお持ちの方
・事業会社でのサービス企画及びコンタクトセンター等社管理の経験
・chat bot等AIユーザーサービスの導入経験

【希望要件】
・金融機関での業務経験
・CX、カスタマーサクセス等のお客さま体験改善に関する経験
・WEBサイトデザインや広告宣伝に関する経験
・マーケティング理論に関する経験

以下分野に知見や興味のある方を求めています。
　・チャットやFAQ、SMS、LINE、コール等のリモートチャネル
　・AI活用やデジタル化/IT化推進

雇用形態
・期間の定めなし（正社員雇用）
・試用期間 有
・経験により個別処遇（契約の更新有、通算契約期間4年上限）での提示になる場合がございます。

年収について
・規程に従い、決定します。
・年収は一定の残業、標準的な賞与の支給等を前提とした想定年収水準となります。

勤務地：東京
※（就業場所の変更の範囲）会社の定める場所（テレワークを行う場所を含む）

【業務内容】
本求人にて配属される部室店における業務
（変更の範囲）会社の定める業務

【受動喫煙防止のための措置】
※屋内原則禁煙（喫煙室あり、ただし勤務地により設置状況が異なる）

会社説明