CareerCross by JAC Recruitment

CLO Virtual Fashion

カスタマーエクスペリエンスマネージャー＜ゲーム/アニメ/VFX向け |オンラインセールス・コミュニティー管理＞

【グローバルのファッションTec】3Dソフトのユーザーエクスペリエンスを高める！

募集職種

採用企業名
合同会社CLO Virtual Fashion Japan

求人ID
1522563

業種
ソフトウエア

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区

給与
500万円 ~ 700万円

勤務時間
【標準労働時間1日8時間】コアタイム　10:00～17:00/フレキシブルタイム：8:00～10:00、17:00～19:00

休日・休暇
完全週休2日制（土・日）、祝日

更新日
2025年07月02日 03:00

応募必要条件

職務経験
3年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
ビジネス会話レベル

日本語レベル
ネイティブ

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

CLO Virtual Fashionは独自のアルゴリズムに基づく3D衣装シミュレーションを強みに、アパレル製品のコンセプト企画からデザイン開発、生産、マーケティング、フィッティング、スタイリングまで、ファッションに関わるあらゆるサービスを提供します。

＜ポジション　Customer Experience Manager, Marvelous Designer＞

Marvelous Designerコミュニティの顧客経験を設計および向上させるCustomer Experience Manager(カスタマーエクスペリエンスマネージャー)として、共に成長していける方を募集しています。

日本国内およびグローバルのユーザーと積極的にコミュニケーションを取り、課題の解決や創造的なアプローチを見つけ出すことで、当社のプロダクトおよびサービスのユーザー体験向上を目指します。
我々の目標は、当社のサービスに関するユーザーのニーズや意見を把握し、プロダクトやサービスに楽しい体験を提供し続けることです。これを実現するため、積極的なコミュニケーション能力を重視します。

主な業務内容は下記の通り

1) ユーザー経験の向上

- DCCツールを通じてCG業界および日本市場のトレンドを観察および分析
- Marvelous Designerと日本のユーザーをより深く繋ぐために、ユーザーイベントやユーザーフィードバック、コンテンツを通じてカスタマーエクスペリエンス（CX）の取り組みを強化
- ソーシャルメディアコンテンツ、特に動画におけるユーザーの動向や好みを分析
- 日本のローカルコミュニティから3Dアーティストを発掘することで、より良いカスタマーサービスを提供。更に、コミュニティからの機能改善のリクエストを関連部署に共有
- ユーザーのニーズを把握し、自身の洞察をチームに共有しながら、ユーザーの学習を促進するコンテンツを提供
- 公式サポートチャンネル（Zendesk）、もしくはローカルチャンネルから届いた顧客からのお問い合わせに対応しながら、社内の関連部署と協力し、適切なサポートの提供チームメンバーと共にKPIを管理

2) ユーザーデータに基づいた新規プロジェクトの展開

- ユーザー経験データ（調査、その他の指標）を分析
- CX、UX、Business Development、Brand Communication チームとのコラボレーションを通じて目標を達成

3) 顧客エンゲージメントを高めるためのユーザーリテンション戦略の展開

- ソーシャルメディアプラットフォームでニュースレターを投稿
- ユーザーの行動を分析し、ユーザー満足度を高めるリテンション戦略を計画
- パートナー企業との協力関係を構築し、ユーザーに価値のある体験を企画
- 地域の特性を考慮し、ユーザーのニーズに合わせた改善戦略を計画・実施

雇用条件
正社員（試用期間 3か月以内）

勤務地
日本支社　東京都港区西新橋1-1-1 日比谷FORT TOWER
都営三田線 内幸町駅 徒歩3分
東京メトロ 千代田線・日比谷線 霞が関駅 徒歩4分
東京メトロ 銀座線 虎ノ門駅 徒歩4分

年収
想定年収500万円～700万円
月給：416,667円～583,334円
基本給348,584 +固定残業代68,083円 ～ 基本給488,018円＋固定残業代95,316円)
※固定残業時間は25時間／月、超過分については別途支給

※年収はあくまでも目安の金額であり、選考を通じて上下する可能性があります。

勤務時間
【標準労働時間1日8時間】
コアタイム：10:00～17:00
L勤務開始時間、勤務終了時間はフレキシブルに対応可能です。
・フレキシブルタイム：8:00～10:00、17:00～19:00

休日休暇
完全週休2日制（土・日）、祝日
・年末休暇
・リフレッシュ休暇（勤続5年以降）
・慶弔休暇

福利厚生
・社会保険完備（雇用・労災・健康・厚生年金）
・健康診断補助
・自己啓発支援制度

スキル・資格

応募必要条件

- 日本語ネイティブレベル、英語ビジネスレベル以上
- ソフトウェアまたはゲーム・メディアエンターテインメント業界での２年以上の経験
- テータ分析を基にした問題解決能力を含めカスタマーサポートの基準とプロセスに関する深い理解
- 迅速に変化する環境に対して臨機応変に対応できる適応力と優れたコミュニケーション能力
- 詳細で問題解決能力を備えた優秀な組織力

- 長期間な視野を持ち、前向きで情熱的な態度

歓迎スキル

- 新しいツールや技術(Zendesk, Jira等)を学ぶことにオープンマインド
- グローバルサービスやWebプラットフォームに関する経験または知識
- Xに関する知識（アクティブアカウントの運営経験）
- ゲーム、アニメ、VRチャット、VTuberへの高い興味
- コミュニティの運営およびコミュニティ内でのイベント企画の経験

選考プロセス
書類選考→面接3回想定→内定
※履歴書、職務経歴書などの応募書類は、英語でご提出ください。

会社説明