CareerCross by JAC Recruitment

【韓国系大手企業】 カスタマーエクスペリエンスサポート（CXOサポート） 独占求人

日本で急拡大を目指す、韓国系大手Eコーマス企業からの募集

募集職種

人材紹介会社
EPSコンサルタンツ

求人ID
1535180

部署名
カスタマーエクスペリエンス部署

業種
インターネット・Webサービス

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区, 港区

最寄駅
都営大江戸線、　六本木駅

給与
400万円 ~ 700万円

ボーナス
固定給+ボーナス

勤務時間
平日：10：00〜19：00（休憩：60分）

休日・休暇
完全週休2日制（土・日・祝）、有給休暇（5日以上の連続休暇OK）、産前・産後休暇、育児休暇など

更新日
2025年08月18日 04:00

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
無し

日本語レベル
ビジネス会話レベル

最終学歴
専門学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

VOC（Voice of Customer）分析と顧客体験の改善

- 顧客からのフィードバックを体系的に収集・分析。
- 問題傾向やニーズを特定し、サービス改善やオペレーション最適化の提案を行う。
- 改善施策の効果検証や、関係部署との連携を推進。

カスタマーセンターの問題管理・エスカレーション対応

- カスタマーサポートチームで対応困難な問い合わせやクレームを適切にエスカレーション。
- 問題の迅速な社内共有とフォローアップ。

FCRとチケットマネジメント

- 顧客からの問い合わせに対するFCRの向上を目指す。
- 問い合わせやクレーム案件をシステム上でトラッキング・管理する。
- FCRのモニタリングとレポート作成、改善アクションの提案。

スキル・資格

- 企画、レポーティング、コミュニケーション能力に優れた方
- 小規模なプロジェクトで企画段階から最後の段階まで参加し、完成させた経験がある方
- データ分析に基づく顧客改善の経験がある方
- 【歓迎】データ分析Tool（Excel,SQL）活用能力に優れている方

会社説明