

## カスタマーセンター運営担当<パートナー企業の管理・育成/業務改善効率>二子玉川勤務

コミュニケーションズ&エナジーカンパニー 情報通信と電力エネルギー関連事業を展開

### 募集職種

#### 採用企業名

楽天グループ株式会社

#### 支社・支店

楽天グループ株式会社(出向先：楽天モバイル株式会社)

#### 求人ID

1567877

#### 部署名

エネルギー事業本部

#### 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)

#### 外国人の割合

外国人 半数

#### 雇用形態

正社員

#### 勤務地

東京都 23区, 世田谷区

#### 最寄駅

東急田園都市線、 二子玉川駅

#### 給与

経験考慮の上、応相談

#### 更新日

2026年04月16日 16:00

### 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

日常会話レベル

#### 日本語レベル

流暢

#### 最終学歴

高等学校卒

#### 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

### 募集要項

#### <ポジション カスタマーセンター運営担当>

##### 主な業務内容

本ポジションは楽天グループのコミュニケーションズ & エナジーカンパニーにおける採用になります。  
楽天のエネルギー領域で、委託先管理や運営改善、課題対応などカスタマーセンター運営全般を担当していただきます。

具体的には....

- 業務委託先の運営管理、エスカレーション対応等
- オペレーションの自動化やフローの見直し
- 現状の課題分析、調査、解決策の立案、実行
- 各種資料、レポート、企画書の作成

#### ■コミュニケーションズ & エナジーカンパニーとは

楽天モバイル、楽天コミュニケーションズ、楽天エナジーといった、携帯事業（MNOおよびMVNO）をはじめとする情報通信や電力・エネルギー関連、動画配信などデジタルコンテンツ関連のサービスを展開している組織です。

楽天グループの小売電気事業者として、一般家庭向け電力サービス「楽天でんき」と都市ガスサービス「楽天ガス」を提供しており、ユーザーに寄り添い、安心して便利かつお得な体験をお届けし、新電力No1を目指しサービスの拡大を推進しています。

電気メーターのデジタル化、モバイル通信技術の発展、IoTやAIの普及により、エネルギーデータの可視化が進み、近い将来、太陽光発電や蓄電池や電気自動車といった分散型電源リソースの普及により、バーチャルパワープラント（VPP）を活用した電力需給の制御や最適化が進むことが予想される中、各世帯で生み出される電源を束ね、お客様間で相互に電力の取引が行われるような未来において、楽天グループがもつIT技術やビックデータを活用し、新しい電力プラットフォームの確立を目指します。

#### ■組織について

- カスタマーセンターチーム 人数：4名  
構成：20-40代の男女  
全員が中途採用で、エネルギー業界未経験者も活躍しています  
委託先のコールセンターを含めると40名規模。

---

## スキル・資格

### 必須要件

- BtoCのカスタマーセンター運営経験、または顧客対応チームのマネジメント経験
- 業務改善経験

### 歓迎要件

- 英語力
- 電力業界経験

---

※楽天グループ株式会社に入社後、楽天モバイル株式会社へ出向となります。

#### 【雇用形態】

契約期間：期間の定めなし  
試用期間：あり（3か月）  
※会社の判断により、試用期間を延長する場合があります。  
※試用期間中の雇用条件の変更はありません。

#### 【勤務時間】

標準勤務時間帯 9:00～17:30

※楽天グループ朝会実施の日は、就業時間は8:00～16:30となります。  
※所定労働時間7.5時間、休憩時間1時間です。  
※休日勤務または、所定時間外勤務を指示する場合があります。  
※一部、フレックスタイム制を適用しています。  
コアタイム：11:00～15:00（朝会実施日は 8:00～12:00）  
※一部のポジションでは上記と異なる場合がございますが、詳細は内定通知書にて明示いたします（裁量労働制の適用等）。

#### 【休日休暇】

完全週休2日制（土日）・祝日  
夏季休暇・年末年始休暇・年次有給休暇・産前産後休業・育児休業・介護休業・生理休暇・特別休暇（慶弔、ボランティアなど）

#### 【手当/福利厚生】

昇給：あり ※1月・7月に、会社実績や本人の評価により見直しを行います。  
賞与：あり ※6月・12月に、会社の業績や本人の評価により支給します。  
退職金：あり  
保険：厚生年金保険、健康保険、労災保険、雇用保険 など  
福利厚生：カフェテリア（朝食・昼食・夕食基本無料）、フィットネスジム（有料）、社員持株会など

---

## 会社説明