

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02月19日 17:00	
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、安心で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