

カスタマーセンター仕組化担当者|業務改善・OP改善経験者採用！

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（楽天モバイル株式会社へ出向）

求人ID

1567878

部署名

エネルギー事業本部

業種

その他（IT・インターネット・ゲーム）

会社の種類

大手企業（300名を超える従業員数）

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

勤務時間

9:00～18:00（休憩時間60分）

休日・休暇

完全週休2日制（土・日）、祝日、夏季休暇、年末年始休暇等

更新日

2026年02月19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仕組化担当者>

主な業務内容

楽天エネルギーで、カスタマーセンターの仕組化とKPI運営体制構築、業務改善を推進する業務。
具体的には....

- ・カスタマーセンター全体マネジメント業務とその仕組化、業務改善
- ・業務の品質、コスト、スピードの見える化、測れる化を行い、KPIドリブンな運営体制の確立
- ・各種業務の自動化、仕組化を進め、誰でも安定した応対品質を実現できる仕組みベースの運営体制を構築
- ・顧客満足度など定量指標と、顧客の声を連動させた業務品質の管理
- ・数値と事実に基づく改善文化を醸成

■組織について

カスタマーセンターチーム
構成：20-40代の男女

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。

サービスの特徴としては、複雑で難解だった旧来の電気料金プランを基本料金0円、使用電力量に応じた従量料金単価も1つとシンプルな設計です。電気料金に応じた楽天ポイントの付与や、ポイントでの電気料金の支払いを可能としています。

また、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。

スキル・資格

必須要件

- ・業務改善または仕組化の経験
(VBA、RPA、SaaS等を活用した経験や、QCDの改善経験、業務プロセスの可視化や標準化による効率化などいずれかの経験)

歓迎要件：

- ・コールセンターに関わる経験
- ・英語力
- ・電力業界経験

【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