【東京】企画戦略担当（顧客満足度向上に関する企画業務）

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（楽天モバイル株式会社へ出向）

求人ID
1567884

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11月12日 11:00

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
流暢レベル

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　企画戦略担当者＞
主な業務内容
楽天でんきご契約中のお客様の解約率・顧客満足度/NPSをKGIとした、調査・企画・実行を行っていただくポジションです。

具体的には....

- ユーザーの定量・定性分析、調査（行動データ、楽天会員情報に紐づくプロファイル、楽天でんき契約データ、その他アンケートデータを用います）
- データの定点集計（NPS調査、トランザクションでのユーザーアンケート取得の仕組化、実行をいただきます）
- ユーザコミュニケーション戦略の企画立案(カスタマージャーニーと分析結果をもとに、お客様のペインとゲインの改善を企画します)
- 企画案件の論点整理、タスク管理、スケジュール管理

■組織について
構成：30-40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。

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

- 顧客満足度向上に関する業務経験
  または企画、戦略、分析、マーケティングなどの業務経験

歓迎要件：

- ビジネスレベルの英語力

※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