

## 【東京】オペレーション設計、構築、改善のリーダーまたはマネージャー候補

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

#### 求人ID

1567886

#### 部署名

MVNO事業部

#### 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12日 00:00

### 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

日常会話レベル

#### 日本語レベル

ネイティブ

#### 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 オペレーション設計、構築、改善のリーダーまたはマネージャー候補>

##### 主な業務内容

本ポジションはこれまで、別部署に委託して対応していました。この度業務を内製化する為の新規組織立ち上げに伴う募集。

施策要件整理からオペレーション設計・構築、教育、KPI改善までを担当いただきます。

##### 主な業務内容

社内関係者および施策企画メンバーと連携し、ヒアリングの実施、その後に業務要件およびシステム要件を整理、そして施策ごとにオペレーション設計を担当いただきます。

#### 具体的には...

- ・業務要件、およびシステム要件整理
- ・オペレーション設計
- ・オペレーション構築、マニュアル作成、オペレーター教育の支援
- ・顧客満足度向上、品質改善、効率改善などのKPI設定、継続的な品質改善活動。
- ・ツール導入支援、AI等の最新技術を使ったCS/オペレーション品質、効率性の向上
- ・BPOベンダーマネジメント業務（教育、運用開始後の全体管理など）

#### ■業務の流れ

新規施策要件に関連し、お客様に対する施策プロモーション、施策運用オペレーション、サービスの配達体制の設計等施策全体を俯瞰し、上流の企画・計画立案から、オペレーターが顧客とコミュニケーションをとる際のスクリプトの内容など、オペレーションの細部の設計までご担当いただきます。

#### ■組織について

MVNO事業部オペレーション課は、大きく2つのグループに分かれています。

プロセス標準化グループと施策推進・運用グループです。それぞれ3人、5人で構成されています。

PMや問題解決スキル、さらにはオペレーション経験等幅広いバックグラウンドを持つメンバーにより、新規施策の構築・オペレーション改善を推進しています。

### スキル・資格

#### 必須要件

- ・業務分析、オペレーション設計、オペレーション構築の経験5年以上
- ・オペレーション改善、問題解決（インシデント発生原因分析、再発予防策の立案、実行）の経験
- ・要員計画、マニュアル作成、人材育成の経験
- ・オペレーション改善、インシデント発生原因分析、再発予防策の立案、実行の経験
- ・オペレーション品質向上に向けたKPI設定、改善活動の経験

#### 歓迎要件：

- ・MVNO事業における業務経験
- ・AIなど最新技術を活用したCS/オペレーション改善策の企画、実行の経験
- ・BPOベンダーマネジメントの経験
- ・英語力

#### 【雇用形態】

契約期間：期間の定めなし

試用期間：あり（3ヶ月）

※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