



フルリモート可 家具・家電のサブスクリプション型レンタルサービス企業 カスタマーサポート

フルリモートでフラットな組織

募集職種

人材紹介会社
株式会社PROGRE

採用企業名
家具・家電のサブスクリプション型レンタルサービス企業

求人ID
1593023

業種
その他（流通・小売・物流）

会社の種類
中小企業（従業員300名以下）

外国人の割合
（ほぼ）全員日本人

雇用形態
正社員

勤務地
日本

給与
350万円～600万円

勤務時間
10:00～19:00 土日祭日を含めたシフト制になります

休日・休暇
週休2日制（土日祝）

更新日
2026年06月04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（英語使用比率: 25%程度）

日本語レベル
ネイティブ

最終学歴
専門学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

< 仕事内容 >

ECサイトの顧客満足度とロイヤルティ向上のため、問い合わせやクレームに迅速かつ適切に対応していただきます。
お客様が商品・サービスから最大限の価値を得られるよう、顧客の声を最も近くで聞くCSの視点から気づいた課題を社内にフィードバックし、受注の促進、問題解決、継続的なエンゲージメントを行います。
単なる問い合わせ対応にとどまらず、顧客満足度の向上、解約率（チャーンレート）の低下、アップセル・クロスセルの機会創出、およびLTV（顧客生涯価値）の最大化も推進していただきます。

▼具体的には以下をお任せします。

- ・ KPI達成に向けた要因特定～施策立案～実行～検証
- ・ アルバイトメンバーへ研修
- ・ 顧客対応（メール・チャット・電話）
- ・ ご指摘対応
- ・ 他部署連携（倉庫や配送業など）
- ・ 各種MTGの参加
- ・ アップセル・クロスセルの施策立案及び実行
- ・ キャンセル・チャーン状況の確認から受注施策立案及び実行
- ・ 決済（未決済）状況の改善

■職務内容

- ・ アルバイトのマネジメント
- ・ センター全体の運営管理
- ・ KPI設定、分析、改善
- ・ クライアントとの連携
- ・ 品質管理、モニタリング
- ・ 研修プログラムの企画、実施
- ・ マネージャーへのエスカレーション
- ・ クロスセル・アップセルの分析・施策立案及び実行
- ・ 継続率の向上
- ・ 未決済状況の改善

< チームの雰囲気 >

若手メンバーが多く、上司との距離も近い自由でフラットな組織です。
リモートでありながら、すぐに相談や質問が出来る環境です。

具体的には、

- ・ チーム内・他部署との連携は密にとっており互いに意見を言い合える環境
- ・ 定期的にマネージャーとの1on1もあり、業務相談・キャリア相談が出来る環境です

スキル・資格

必須スキル

- ・ カスタマーサポートとして複数チャネル（電話・メール・チャット等）での実務経験が1年以上ある方
- ・ 難易度の高い問い合わせや、メンバーからの相談（二次対応）を引き受けた経験
- ・ 業務フローやマニュアルの改善に携わった経験
- ・ KPI（応答率や顧客満足度など）の数値を意識し、アクションを起こせる方
- ・ 複数のITツールや管理画面を並行して扱うことに抵抗ない方

歓迎スキル

- ・ 英語ができる方
- ・ コンタクトセンターにてLD以上の経験

会社説明