



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05月21日 14:29

#### 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