

コンタクトセンターシステム企画



タイムズコミュニケーション

正社員 ※期間の定めなし、試用期間：有（3カ月）

業務内容

駐車場・カーシェア「タイムズ」のコンタクトセンターを担う当社。今回募集する「経営管理本部 次世代コンタクトセンター基盤推進部」では

AIチャットボット等のデジタルチャネルや生成AI等活用した次世代のコンタクトセンターの構築に向けて、会社の成長と共に、自分自身の成長もやりがいとして実感しながら進んでいける仲間を募集しています。

【業務内容】

- デジタルチャネル（AIチャットボット・有人チャット・V-IVR・ボイスボット等）の企画立案・導入・メンテ改善・分析効果検証
- 生成AI等を活用した業務改善の調査・企画立案・導入・メンテ改善・分析効果検証
- VOC（ボイス・オブ・カスタマー）データの集計、分析、レポート
- 全社の業務改善の取り組み「改善活動」の事務局（旗振り役）業務

PRポイント

- 年間休日120日以上、所定労働7時間、残業25時間程度（平均9時始業18時半終業）で仕事とプライベート双方の充実がしやすい環境
- 業務改善提案がしやすい風通しの良い社風
- コンタクトセンターでのご経験を活かして、CX推進企画に特化できる
- 別フロアにコンタクトセンターがあり企画の成果が感じやすく、インハウス型コンタクトセンターだからそ自社サービスの向上・会社業績へもつながるやりがいのある仕事

<入社後のキャリア>

入社後はコンタクトセンター見学や当社グループのサービスや体制・会社の事業課題説明などのOJT研修を経て、改善企画からお任せする予定です。将来的には、リーダー、マネージャーとキャリアアップも可能なポジションです。

<求める人物像>

- 自社の課題と解決のためのソリューションを考え、企画を推進していける方
- コンタクトセンターの現場やシステム部門・経営層の意見を集約し、社内調整するコミュニケーション力をお持ちの方
- お客様目線に立ってCX戦略を考え、仕組みに落とし込んで実現していくことにやりがいを感じていただける方

その他（応募資格・待遇など）

応募資格	必須： カスタマーセンターでソリューション導入・業務改善のご経験、集計・分析に必要なPCスキル コンタクトセンター業界のトレンドを情報収集できる方（AIチャットボット・生成AI・音声認識等） 歓迎： ディレクション経験、システム導入のPMもしくはPL経験をお持ちの方、CX戦略・デジタルサービスのUX・UI設計の知見をお持ちの方、VOC分析および改善業務に強みを持つ方
勤務地	本社 東京都品川区西五反田1-18-9 ※一般職の場合、転勤（赴任）は本人と会社が合意の場合のみ実施されます。また、転勤はキャリアアップを目的したものととなります。
給与	月給： 280,000円～360,000円（※理論月収） 年収： 450万円～650万円（残業含む想定年収）
昇給など	昇給：有 賞与：有（6月・12月） 退職金：有（定年60歳）
勤務時間	9:00～17:00
休日	土日祝日、年末年始、その他会社が休日と認めた日 ※年間休日：123日（2024年10月期）
休暇	有給休暇（10～20日）、フレックス休暇（3日）、その他特別休暇（結婚・産育休など）
その他	福利厚生ページ 人材育成ページ 応募フォームへ