

Job Detail

Company Code:18410 Job Code:20231231-061-01-040

Manager Level

Position Title	【カスタマーサポート(リーダー)】東証プライム上場/リモート可
Recruiter Company	株式会社 リクルート（リクルートエージェント / Recruit Agent）
Company Name	ソースネクスト(株)
Activated / Updated	2024-05-11 / 2024-05-14
Job Type	Hospitality Business Specialists - Manager/Supervisor
Industry	Software Vendor
Location	Asia Japan Tokyo
Job Description	<p>経営の視点に立ってカスタマーサポート業務の戦略を立案/実行し、受け身のサポートではなく、業界や世の中の動きをキャッチアップし、新しいサポートサービスを企画して頂きます。また、改善を発想し、カスタマー</p> <p>サポート組織全体の業務効率化について推進して頂きます。</p> <p>【詳細】■新製品・サービスのサポート体制の企画及び運用構築、運用管理 ■製品特性やユーザー特性に基づき、最適なサポート手段(電話/メール/チャットなど)を設計 ■その設計に基づき、外注センターの選定および、運用構築 ■製品ごとに返答率や生産性などのKPIを設定し、運用開始後も外注センターとコミュニケーションをとりながら進捗管理及び改善</p>
Company Info	<p>ソフトウェアおよびハードウェア製品の企画・開発・販売 ＜製品例＞通訳機「POCKETALK（ポケットーク）」、「スマート留守電」、タイピングソフト「特打」、「ウイルスセキュリティ」 等</p> <p>従業員数 137名</p>
Qualifications	<p>【必須】■マネジメント（5人以上）の経験がある ■カスタマーサポートの業務経験が5年以上ある ■カスタマーサポートについての一般的な知識がある</p>
Japanese Level	Fluent(JLPT Level 1 or N1)
Salary	JPY - Japanese Yen JPY 8000K - JPY 8500K
Holiday Description	年間休日 124日
Job Contract Period	正社員