

Job Detail

Company Code:c0501 Job Code:20231209-030-01-023

Manager Level

Position Title	【カスタマーサクセス・サポート】顧客体験の向上を実現していける方募集！
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	(株)COMPASS
Activated / Updated	2024-05-16 / 2024-05-16
Job Type	IT (PC, Web, Unix) - Business Application SE
Industry	Education/School
Location	Asia Japan Tokyo
Job Description	<p>事業環境の変化に応じたカスタマーサクセス・サポートの在り方を検討し実施します。</p> <p>■お客様からのお問い合わせ対応とオペレーション設計</p> <p>■自社サービスに対する学校・自治体・保守業者からのお問い合わせ対応</p> <p>■ICT端末で発生した不具合の原因切り分け、トラブルシューティング</p> <p>■お客様自身で課題解決いただくための仕組みづくり（ツール導入、チャットBot運用など）</p> <p>■コンテンツ（マニュアル、FAQなど）の企画推進</p> <p>■コンタクトセンターの運営・管理</p> <p>■VOC(Voice Of Customer)をもとにしたプロダクトへのフィードバック</p>
Company Info	<p>AI型教材「Qubena（キュービナ）」を開発し、主に公立の小中学校への提供事業</p> <p>従業員数 50名</p>
Qualifications	<p>【必須】■自社サービスを持つ企業でのカスタマーサポート経験</p> <p>■オペレーションフローの構築や継続的な改善経験</p> <p>■VOCや対応データ(分析)をもとにした改善活動の経験</p> <p>【歓迎】</p> <p>■プロダクトチームやカスタマーサクセスチームなどの隣接部署と連携してプロジェクトを進行した経験</p> <p>■教育への興味・関心がある</p> <p>【求める人物像】</p> <p>■当社のミッション・ビジョン・バリューに共感いただける方</p>
Japanese Level	Fluent(JLPT Level 1 or N1)
Salary	JPY - Japanese Yen JPY 4000K - JPY 7500K
Holiday Description	年間休日 120日
Job Contract Period	正社員