

Job Detail

Senior Level

Position Title	CX マネージャー/カスタマーエクスペリエンスジャーニ
Company Name	LINKTIVITY Inc.
Activated / Updated	2024-03-29 / 2024-04-04
Job Type	Customer Service - Customer Support
Industry	Telecommunications/Information Services
Location	Asia Japan Tokyo
Job Description	<ul style="list-style-type: none">・顧客に対するカスタマーサポート体制の構築、運用の確立・会社全体の効率向上を目指し、サービス運営に関わる他部門と連携／業務改善・顧客から頂くお問い合わせ内容の整理・分析・プロダクトへの改善提案 等B2C顧客の体験向上・利用機能拡大に向けてのプランニング、エクспанション活動提案・チームの目標設定および、メンバーマネジメント
Company Info	<p>テクノロジーと販売ネットワークの強みを活かし、 交通・観光事業者・自治体の課題解決と集客、システムで一元管理することで効率化とマーケティング支援する当社。</p> <p>世界的にも旅への機運の高まりに手応えを感じてきた当社が提供しているサービスの意義は一層大きくなっています。</p> <p>今回は旅行業界における当社のSaaSソリューションの成長を促進するために、お客様（エンドユーザー、サプライヤー、パイヤー3方）が直面しているトラブル・課題に対して、他部門と連携し、解決策を提供することでお客様の円滑な事業運営をサポートします。</p> <p>【受動喫煙対策について】 屋内禁煙</p>
Working Hours	<p>標準勤務時間：9：00～18：00</p> <p>◆フレックスタイム制 -コアタイム11：00～15：00</p> <p>◆リモートワーク可</p>
Qualifications	<p>【必須（MUST）】</p> <ul style="list-style-type: none">・変化する優先順位や外部環境に対処し、プロジェクトマネジメントができる方・能動的に複数の関係者間を巻き込み目標達成できる力・顧客が抱える課題を正確に分析・把握し、PDCAを回しながら課題解決に向け提案・実行した経験をお持ちの方・顧客の潜在ニーズを掘り起こし、率先してそのニーズに応じたサービスや企画を提案、顧客満足度向上を実践した方・一定規模（5～10名程度）で1年以上のピープルマネジメント経験 <p>【歓迎（WANT）】</p> <ul style="list-style-type: none">・ITや旅行業、宿泊業でのカスタマーサービスや導入コンサルティング、またはそれに準ずる業務経験・ベンチャー企業で成長したい方・自らの考えを発信できる方・数字に抵抗感がない方・物事を分解して考えられる方・タスク管理ができる方・スピード感のある事業を楽しめる方 <p>【必要言語・レベル】</p> <ul style="list-style-type: none">・日本語レベル：流暢（日本語能力試験1級又はN1）・英語レベル/中国語：日常会話レベル以上
English Level	Daily Conversation Level (TOEIC 475-730)
Japanese Level	Fluent(JLPT Level 1 or N1)
Chinese Level	Minimum Communication Level

Salary	JPY - Japanese Yen JPY 4500K - JPY 8000K
Salary Description	<p>【想定年収】 450万円～700万円 -ご経験・スキルを考慮し、当社規定にて優遇 -業績及び評価に応じたインセンティブ制度あり</p> <p>【福利厚生】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会保険：健康保険、厚生年、労災保険、雇用保険 ・産前産後休業・育児休業制度あり（実績あり） ・子の看護休暇、介護休暇（有給、年5日間/人、時間単位） ・健康診断休暇 ・リフレッシュ休暇（勤続年数基準あり） ・旅行商品利用支援（年間一定金額範囲で旅行商品が無償で利用可能）
Holiday Description	<ul style="list-style-type: none"> ・休：、祝 ・有給休暇 初年度13日付与 ・残業：あり（平均 20時間 / 33時間を超える残業代は追加で 給）
Job Contract Period	正社員雇用・試用期間：3か月（使用期間中の諸条件の変更無し）
Nearest Station	<p>東京メトロ千代田線・日比谷線・丸ノ内線「霞ヶ関」駅直結 都営地下鉄三田線「内幸町」駅直結 東京メトロ銀座線「虎ノ門」駅徒歩5分 JR「新橋」駅徒歩9分</p>