

求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	【カスタマーサポート部 部長】グロス上場/業務改善の推進
この求人情報の取扱い会社	株式会社パソナ グローバル事業本部／Pasona Inc. Global department
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-03-06 / 2024-05-10
職 種	エグゼクティブ/経営・管理職(その他) 企画/マーケティング/PR・商品開発・企画 企画/マーケティング/PR・営業企画
業 種	銀行・証券関連
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	<p>現在ビジネス急成長中の上場企業である同社において、株主管理プラットフォーム事業（IR-naviとプレミアム優待倶楽部）にまつわる顧客サポート、サービス運用を行う部門を統括する責任者を募集します！</p> <p>カスタマーサポート部には「運用サポートグループ」「コールオペレーショングループ」の2グループ計約20名が在籍しており、他部門と連携しながらお客様に運用附帯サービスを提供しています。各グループにはそれぞれ責任者がいますが、より俯瞰した視点から、全社（主に営業部門・システム部門）に広がっている事業運用に関する業務フローを今一度最適化し、サービス内容及び顧客満足度の向上を目指した業務改善をしていただきたいことが今回の募集の背景です。各グループの責任者と連携し、全社目線での業務を最適化するとともに、あるべき顧客サポート施策の企画・立案、運用サービス体制の強化等を進めていただくことを期待します！</p> <p>■課題感：プラットフォームは安定稼働しているものの、今後より発展していくための運用にあたり、コストの適正化と顧客満足度をあげていきたいです！（まだエクセル管理あり、今後顧客ふえていく中で、システムのバージョンアップやコスト削減も必要になってくる）</p> <p>■お仕事内容：</p> <ul style="list-style-type: none">・株主管理プラットフォーム事業に関する顧客サポート部門の統括マネジメント・顧客サポート業務における業務フローの整理やBPRの推進、新たな顧客サポート（カスタマーサクセス等）施策の企画・立案・他部門（営業本部、コーポレート本部、システム部）と緊密な連携と実行推進・事業計画に基づいた人員の採用、育成と配置・各種KPIの設計、モニタリング、ROI最適化 <p>■部門情報：本部（CFOが本部長も兼務）ーシステム部とカスタマーサポート部があり、カスタマーサポート部の下に運用サポートグループとコールオペレーショングループの2つがある ⇒カスタマーサポート部は20名ぐらい、男女比＝4:6、平均年齢30代中盤ぐらい、ほぼ全員中途採用者の方々です！</p> <p>【利用ツール】</p> <p>■インフラ</p> <ul style="list-style-type: none">・ Azure <p>■業務ツール</p> <ul style="list-style-type: none">・ Office365・ Teams <p><補足情報></p> <p>※サービスの開発環境は下記の通りです</p> <ul style="list-style-type: none">・ Docker・ IntelliJ IDEA・ GitHub・ Redmine・ Postman <p>☆ポジションの魅力：</p> <ul style="list-style-type: none">・ 唯一無二のサービスの成長に貢献できる・ 新しい施策にチャレンジできる・ 他部門（営業本部、コーポレート本部、システム部）と緊密に連携し、部門全体の最適化と全社的な業務改善立案、実行を推進することができる・ 事業計画に基づくリソースの確保や人員配置など、具体的なマネジメントの経験を積むことができる
企業について(社風など)	<p>■仕事を通じて、企業の時価総額増加に貢献し、同時に自己成長も図ることができます！ ■管理職目指したい方ご応募お待ちしております！</p> <p>屋内禁煙</p>
勤務時間	09:00 - 17:30
	<p>■応募要件：</p> <ul style="list-style-type: none">・ BtoB SaaS事業における業務経験（営業、コンサル、導入エンジニア等） <p>⇒業務改善を推進してきた方を歓迎します！</p> <ul style="list-style-type: none">・ カスタマーサクセス職またはそれに準ずる業務経験・ 役割が違う関係各部署との調整経験

応募条件	<div>・組織やチームのマネジメント経験</div> <div>■歓迎要件： ・情報収集、データ分析スキル ・20名以上の組織チームマネジメント経験（あくまで目安です）</div>
英語能力	なし
年 収	日本・円 800万円 ～ 1300万円
給与に関する説明	<div>※給与詳細はポジションや経験・年齢等を踏まえて決定します。</div> <div>※固定残業代45時間分を含みます。（管理職採用の場合は無し）</div> <div>※昇給：人事考課による（1月及び7月）</div> <div>※決算賞与（業績により支給、年1回）</div> <div>社会保険完備</div> <div>通勤手当（月額上限金額50,000円。会社承認ルートによる）、慶弔見舞金、従業員持株会、リゾートトラスト宿泊施設 ※月45時間以内になるように業務設計をしています。</div>
休 日	【年間休日数】120【休日】完全週休二日(土日)、夏季休暇、年末年始休暇、リフレッシュ休暇、産前・産後休暇、育児休暇、介護休暇、慶弔休暇、有給休暇（10日～20日）
契約期間	正社員雇用
最寄り駅	虎ノ門ヒルズ(日比谷線) 徒歩2分