

求人情報

スタッフレベル

|              |  |
|--------------|--|
| ポジション名       | ☆外資系企業☆『Member Success Manager』を募集中!!  |
| 企業名          | テン・グループ・ジャパン株式会社   |
| 掲載開始・更新      | 2024-07-05 / 2024-07-05  |
| 職 種          | カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート<br>カスタマーサービス - コールセンター管理/オペレータ管理/スーパーバイザー  |
| 業 種          | 旅行・ホテル・レジャー・外食   |
| 勤務地          | アジア 日本 東京都   |
| 仕事内容         | <p>日本のメンバーサクセス マネージャーとして、下記を対応いただきます。</p> <p>●苦情対応<br/>●会員満足度の向上</p> <p>こちらのポジションにはメンバーと直接話すことも含まれますが、主な目的は、様々な苦情管理を管理&amp;監督することです。</p> <p>マネージャー、チームマネージャー、およびその他の関連する役割、およびそれらのスキルの向上</p> <p>効果的な QA、コーチング、トレーニングを通じて従業員をサポートします。このポジションを通して、苦情が減少し、会員満足度が上がることを期待しております。</p> <p>クライアント サービス チームの主要パートナーとして、下記役割も果たします。</p> <p>●苦情に対して、円滑なクライアントとのコミュニケーションの担当<br/>●クライアントに情報を提供し、円滑なコミュニケーションを維持すること<br/>●きちんと情報を管理&amp;共有することが必要となります。<br/>●Ten MAID に関するフィードバック、および Ten MAID の成功に関する企業への報告<br/>●苦情管理</p> |
| 企業について(社風など) | <p>&lt;世界に誇る日本の「おもてなし」の心を体現し、弊社の成長に参画してくださる方を大募集！&gt;</p> <p>ロンドンに拠点を置く、外資系企業「TEN」は、富裕層向けのコンシェルジュサービスを展開しております。</p> <p>2012年に設立された日本法人では、【クレジットカード会社の会員様】 や、【高級車のオーナー様】に向けてサービスを提供します。</p> <p>◇誠実さ・丁寧さでは負けません！という方<br/>◇常に自己成長を志す方、<br/>◇弊社のビジネスに興味を抱いてくださる方</p> <p>を心よりお待ちしております!!</p> <p>☆各自が自分の考えを持ち、意見交換も気兼ねなくできる環境です☆<br/>———☆世界20拠点に展開するグローバル企業です！<br/>⇒ワークライフバランス◎<br/>——☆年間休日120日以上！！<br/>—☆未経験者歓迎！</p>  |
| 勤務時間         | <p>&lt;シフト制勤務&gt; 私服勤務可能！<br/>◆ 10：00～19：00<br/>実働8時間、休憩1時間です。<br/>※土日祝込みで勤務できる方</p>   |
| 応募条件         | <p>下記のご経験があると尚良し</p> <p>- 日本マーケットにおける苦情対応経験<br/>- 苦情後のリピー特利用率と批判者のNPSスコアの管理<br/>- チームを超えてエスカレーションされる苦情の割合を最小限に抑えること<br/>- サービス業界、もしくは旅行業界経験者</p>   |
| 英語能力         | 日常会話(TOEIC 475-730)  |
| 日本語能力        | ネイティブレベル   |
| 年 収          | 日本・円 400万円 以上  |
|              | 【給与/賞与】  |

|          |   |
|----------|---|
| 給与に関する説明 | ◇年俸制400万円以上<br>※経験・能力を考慮の上、当社規定により優遇いたします。<br><br>【福利厚生】<br>◇社会保険完備<br>◇交通費全給<br>◇時間外手当<br>◇産休・育休取得実績あり<br>◇勤続休暇制度<br>※5年・10年など会社にて在籍している方には最長1カ月の休暇も！（＋ボーナスあり） |
| 休 日      | ★年間休日は120日以上!!★<br>シフト制   |
| 契約期間     | 正社員   |
| 最寄り駅     | 京王線『笹塚駅』より徒歩3分  |