

001_カスタマーサポート 業務解説

2023/4/26

株式会社アーラリンク
代表取締役社長 高橋翼

Alalink

◆カスタマーサポートの仕事内容

◆この仕事の特徴

◆このような方におすすめ

◆求めるスキルや資格

◆キャリアパス

現在、約20名の社員の組織から、2-3年後に100名の組織に変化します。

20名と100名では組織運用の仕方が変わるため、業務内容もそれに伴い変化する可能性があります。

それを認識したうえで閲覧ください。

◆お客様からのお問い合わせを受け付ける

◆CRMに受付情報を反映する

◆商品に関わる業務(物流/商品管理)

⇒格安スマホの業務運営を全て内製化しています

◆困っているお客様の力になれる

↳感謝の言葉をいただける事が多い

◆様々な経験を積むことができる

- 1.カスタマーサポート/事務/管理業務
- 2.マニュアル作成/研修
- 3.マネジメント/品質改善
- 4.業務改善/事業マネジメント

他にも、採用活動、WEB記事の制作、などに携わることができる。

◆困っている方の力になりたい

↳感謝の言葉にやりがい、存在承認を感じる

◆色々なことに挑戦したい

◆成長している事業/会社で働きたい

会社と共に成長できる環境があります。

◆未経験でOKです。

◆成長フェーズです。

整っていない会社の現状を理解し、会社の変化を受け入れられること。

職種経験も業界経験も不要です。

社会に貢献したい方であれば皆さま大歓迎です！

- ①OJTをしながら、誰でもスマホの運營業務を覚えます。
(商品の配送⇒知識研修⇒電話対応の順に覚えていきます)
- ②カスタマサポートを行いながら、電話対応や事務スキルの品質を高めていきます。
- ③一人前になったら、後輩の研修や、後輩の育成を行います。
- ④リーダーになり、数名の部下を持ちます。また、フロア全体の品質改善に携わります(例:応答率向上、対応品質向上、ミス改善、等)
※リーダーの抜擢は、仕事の成果、人柄、組織に対する責任感を総合して判断しています。

それ以外にも、ご希望や特性を見て、

- ・ビジネスサイド: サービスやWEBマーケを改善し、顧客獲得を伸ばす
- ・カスタマーサクセス: 提携先の法人や、お客様を紹介してくれる行政を担当し、商品情報の共有や課題解決をしながら関係構築をする
- ・記事作成: WEB集客を伸ばすための記事作成をする

など、様々なキャリア展開があります。

◆社員への報い方

- ・できる事を増やすこと

(成長に必要な機会の提供)

- ・暮らしを豊かにすること

(報酬が多い/増えること。休日が取れること/休めること)

- ・社会に貢献する場を用意すること

(仕事でしかできない社会貢献)