

# 【急募】世界一楽しいショッピングアプリのカスタマーサポート募集！／全国フルリモート可

株式会社カウシェ	
<p>業種: ソフトウェア・情報処理、web・インターネット・ゲーム、通信、その他          職種: カスタマーサポート・ヘルプデスク、コールセンターSV、テレフォンオペレーター・アポインター          設立年: 2020年          従業員数: 10～30名          上場区分: 未上場          勤務地: 東京、神奈川、埼玉、千葉、茨城、栃木、群馬、北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、新潟、長野、富山、石川、福井、山梨、愛知、岐阜、静岡、三重、大阪、兵庫、京都、滋賀、奈良、和歌山、鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知、福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄</p>	<p>職位: リーダー、メンバー、管理職（課長・部長）、事業責任者          最終学歴: 大卒以上          職種経験: 職種未経験NG          業種経験: 業種未経験OK          想定年収: 350万円～600万円</p>

## どのような人を求めているか

必要条件	内定の可能性が高い人
<p>【必須スキル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>webサービスでのカスタマーサービス・サクセス、またはカスタマーサポートの経験</li> <li>お問い合わせへの的確な回答や、対応方針（ガイドライン）の作成ができる基本的な文章力・文書作成スキル</li> </ul>	<p>【歓迎スキル】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>EC(BtoC)でのカスタマーサポート経験</li> <li>zendesk,slackなどのツール利用経験</li> <li>対応方針をセルフジャッジした経験</li> <li>カスタマーサポートの品質管理や人員採用、配置、育成の経験</li> <li>自ら手を動かして他部署を巻き込みながら業務改善をした経験</li> <li>ゼロイチのオペレーション構築をした経験</li> </ul> <p>【求める人物像】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>カウシェのMVVに共感いただける方</li> <li>0→1の事業フェーズで成果を出したい方</li> <li>B2Cサービスのど真ん中で勝負したい方</li> <li>日本屈指の投資家陣に支えられたプロダクトの進化に携わりたい方</li> <li>エンタメ/コミュニティ/ソーシャルな買い物体験が訪れる世界を信じている方</li> <li>10兆円を超える巨大市場にてチャレンジしたい方</li> <li>ECはもっと進化できると信じている方</li> </ul>
	書類見送りの主な理由

## 求人概要

事業内容と今後の事業展開	<p>「世界一楽しいショッピング体験をつくる」をビジョンに、シェア買いアプリ「KAUCHE（カウシェ）」を運営しています。カウシェは、お友だちやご家族などと一緒に買い物をする「シェア買い」という体験を提供しているショッピングアプリです。従来のオンラインでただ買い物をするというものではなく、ショッピングセンターやデパ地下などでするオフラインのショッピングのように、わいわいコミュニケーションを取りながら楽しくお得に買い物をする体験を提供することを目指しています。</p>
募集背景	増員募集 / 更なる組織強化
PRポイント	<p>【ポジションの魅力】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>他部署（プロモーションやMD、エンジニア等）との距離が近く協力体制が整っているため、企画立案・改善のサイクルが早く、お客様視点で着想した意見をダイレクトにサービスに反映させていくことができるポジションです。</li> <li>カスタマーサポートは2021年10月に立ち上がったばかりの組織のため、0→1のフェーズを経験しながら組織とともに成長していきます。</li> <li>少人数のチームであるため、幅広く業務に携わることができ、一人一人の裁量権が大きく挑戦がしやすいポジションです。</li> </ul> <p>【働く環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多様な働き方を尊重しており、一人一人が理想とする生き方・働き方の実現を後押ししています。一例としては、オフィスへの出社から在宅勤務に都度切り替えることも可能ですし、100%フルリモート(在宅)で働くことも可能です。</li> <li>また、gatherというバーチャルオフィスツールを導入しているため、フルリモートの環境であっても気軽に相談できる環境です。gatherについて (<a href="https://note.com/kauche/n/nd2d1305767c0">https://note.com/kauche/n/nd2d1305767c0</a>)</li> <li>入社後の特別休暇（5日間）や有給休暇と特別休暇の時効分を最大60日までストックすることができる、ストック休暇制度があります。</li> </ul>
仕事内容この仕事のミッション	<p>リリースからGMV(流通取引総額)70倍と急激に伸びているサービスを支えながら、世界一楽しいショッピング体験を追求し続けるためには、カスタマーサポートがお客様とプロダクトのかけ橋になりつつ、自身も楽しみながら仕事をする必要があると考えております。</p> <p>どうすればサービスを楽しんでもらえるかを追及し、お問合せいただいた際の対応はもちろんのこと、お問合せ対応以外の場面においても、カスタマーサポートとしてより高価値を提供できるようリードいただける方を募集します。</p> <p>【仕事内容】</p> <p>「世界一楽しいショッピング体験をつくる」をビジョンにシェア買いアプリ「カウシェ」を運営する弊社にて、カスタマーサポートを担当していただきます。</p> <p>※本ポジションは、運用と企画を行なっていくため、他部署との連携を円滑に取れるよう、出勤日は平日となります。</p> <p>【具体的な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メールなどテキストベースでのお客様サポート</li> <li>トラブル・インシデント発生時の調査、対応方針決定、他部署との連携</li> <li>オペレーションKPIの企画・分析・改善（フロー最適化やマニュアル、テンプレート作成による業務効率化）</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お問い合わせから発見されるサイト改善の推進や、FAQの整備</li> <li>・新機能、新サービスのCS対応方針策定</li> <li>・新規サービス、新機能のリリースにおける最適なオペレーションフロー設計</li> <li>・人員計画（シフト）の策定、オンボーディングの仕組み、ツールなどのコンテンツの設計、トレーナー研修の企画と運用保守</li> </ul>	
現在の組織構成	部署の人数：	
給与・年収例	〈給与〉 想定年収：350万円～600万円  賞与回数：賞与なし 昨年度賞与実績： インセンティブ：	〈年収例〉
勤務地・勤務時間	〈勤務地〉 東京都渋谷区千駄ヶ谷5丁目27-5 リンクスエア新宿16階 WeWork ※フルリモート可 自社内勤務 転勤の可能性：なし	〈勤務時間〉 10:00～19:00 夜間勤務： 月間平均残業時間：
	〈補足情報〉 平均残業時間：20～30時間	
休日休暇・受動喫煙対策・福利厚生	〈休日休暇〉 休日：土日祝休み 年間休日：120日 休暇制度： 補足情報：	〈受動喫煙対策〉 受動喫煙対策の有無： 受動喫煙対策について： 特記事項：
	〈福利厚生・諸手当〉 社会保険完備、交通費支給 補足情報：	

## 選考情報

選考情報	〈選考に関して〉 カジュアル面談の有無： 会社説明会の有無： 適性テストの有無：	〈選考フロー〉 書類選考→面接複数回→内定
	〈補足情報〉	

## 会社情報

会社名	株式会社カウシェ
会社HP	<a href="https://about.kauche.com/">https://about.kauche.com/</a>
本社所在地	渋谷区千駄ヶ谷5丁目27-5 リンクスエア新宿16階
業種	ソフトウェア・情報処理、web・インターネット・ゲーム、通信、その他
設立年	2020年
従業員数	10～30名
上場区分	未上場
平均年齢	
男女比率	

## 求人提供元 有料職業紹介事業者について

事業者名	株式会社 9 E
本社所在地	東京都新宿区西新宿3丁目2番9号 新宿ワシントンホテルビル本館2F
有料職業紹介許可番号	13-ユ-312336

※応募意思を頂いた段階で、上記事業者へ特定個人情報の開示がされますことを、予めご了承ください。

・本求人票に記載されている労働条件等の情報は、労働契約締結時の労働条件と異なる場合がありますので、ご相談いただけますと幸いです。

・本求人票には一般には公開されていない情報も含まれておりますので、第三者への提供・転送を禁止させて頂いております。