

大和証券

Daiwa Securities

大和証券株式会社

コンタクトセンター【東京コンタクトセンター第一部 オペレーション課 (デジタル人材)】

コンタクトセンター【東京コンタクトセンター第一部 オペレーション課 (デジタル人材)】 詳細は面接時にお伝えします。

勤務地:

東京都江東区東陽2-3-2

最寄駅：東陽町（東京メトロ東西線）

定員:

1～2名

その他要件:

【受動喫煙対策】 就業時間中禁煙

【従事すべき業務の変更の範囲】 会社の定める業務

【就業場所の変更の範囲】 会社の定める場所（テレワークを行う場所を含む）

勤務時間:

8：40～17：10 休憩：1時間

休暇・休日:

休日／週休2日（土・日曜日）、祝日、年末年始

休暇／有給休暇17~23日（期中入社の場合は月割り）

時間単位年休、看護休暇、産休・育休制度 等

選考について:

選考過程においてリファレンスチェックをお願いする場合がございます。 ご了承下さい。

仕事についての詳細

概要・業務内容

大手証券会社が自社で運営するコンタクトセンターの運営効率の企画立案やデジタルを活用したコンタクトセンター業務の高度化・自動化の推進を担当します

<背景>

当社のグループ戦略として、ウェルスマネジメント部門では、「お客様の属性やニーズに応じた戦略」を展開しており、その中で、コンタクトセンターを含む非対面チャネルでは「人とデジタルを組み合わせたサービスの提供体制の構築による効率的なアプローチの実現」を目指しています。当社が掲げるデジタル戦略では、資産形成層向けのビジネスモデルの変革のテーマの1つとして、「コンタクトセンターの高度化・自動化」を掲げており、現在、コンタクトセンターの業務変革に取り組んでいます。音声認識や生成AI等のIT技術の進歩により、金融機関のカスタマーサービス部門では新しい技術を活用したソリューションの導入事例が増えており、当社もコンタクトセンターの業務変革や新たな顧客体験価値創出により、お客様満足度の向上を図るため、ビジネストrendやデジタルtrendを理解し、DX推進・CX戦略の知見があり、新しい発想で考えられる人材を募集しています。 <担当業務>具体的には以下の業務を担当します。

コンタクトセンターの運営効率の企画・立案及びデジタルを活用した業務変革の案件推進
・現場の業務課題の抽出、データを起点にした課題の分析・見える化
・現状の姿とあるべき姿を描き、実現に向けた具体的な対応策を立案
・実施の背景や目的に即した案件の企画書の作成、費用対効果の算出
・社内関係部署（IT部門、ウェルスマネジメント部門等）への案件説明・交渉
・プロジェクトの計画、案件の推進（タスク・スケジュールの進捗管理）
・KPIを設定し、実施の振り返り・評価・検証の実施

必須スキル・経験

以下の条件で合致する経験・スキルを有する方

【業務経験】

※以下について、特に「証券会社」に関する業務経験・知見がある方は歓迎

- ・金融機関向けコンタクトセンターのDX推進・CX戦略の企画立案経験を有する人材
- ・DX推進・CX戦略のコンサルタントとして、金融機関向けコンタクトセンターの業務変革に携わった経験を有する人材（金融ソリューション部門・DXコンサルティング部門での業務経験がある方等）

・金融機関向けコンタクトセンターの企画部門等で、コンタクトセンター業務支援のソリューション導入やCX戦略（Webと電話のチャネル間連携等）を企画・案件実施した経験を有する人材

【スキル】

- ・コンタクトセンター運営をデータ駆動型で効率化していくことができる「データ分析・課題分析」、「仮説立案」の能力がある方
- ・業務課題に対して、最適な「ソリューションを選定」できる能力がある方
- ・相手にイメージや全体像を伝えることができる能力がある方

歓迎スキル・理想の人物像

- ・ビジネストrend・デジタルtrendを理解し、カスタマーサービス部門の業務変革やDX推進の知見を有する人材
- ・カスタマーサービス部門の立場から、IT技術を活用した新たな顧客体験の実現に向けた企画が立案でき、実現に向けた推進力がある人材
- ・業務課題をCXの観点（顧客視点）で論点整理して、顧客体験価値向上を軸に、対応策を検討・社内の関連部署と交渉できる方
- ・ビジネス企画力に加えて、自ら分析ツール（SAS等）を使ったデータ分析ができる方、また、Python・マクロ（VBA）等のプログラミングスキルがある方（簡単な業務改善ツールが作成できる方）

求める人物像

- ・案件を計画的に推進できる「タスク管理力」、「計画策定力」に長けている人
- ・責任感が強く、最後までタスクを完了させるマインドのある方
- ・周囲の人々や関係部署と積極的に関わりながら、案件を良い方向に進めるための「コミュニケーション能力」に長けている人
- ・データや事実を元に、問題の本質を見極め、適切な解決策を提案できる「論理的思考力」がある方
- ・異なる意見や利害関係を調整し、全体最適な方向性を見つけ出せる「調整能力」がある方
- ・プレゼンテーションや説明資料の作成に長けている人

会社名

大和証券株式会社

本社所在地:

東京都千代田区丸の内一丁目9番1号 グラントウキョウ ノースタワー

開業:

平成11年4月26日

代表者:

代表取締役社長 荻野 明彦

資本金:

1,000億円

事業内容:

有価証券等の売買、有価証券等の売買の媒介、取次又は代理、有価証券の引受等の金融商品取引業及びそれに付帯する事業

会社についての詳細:

-

この求人候補者を紹介

