タイトル	【東京都】株式会社TAPP 営業部カスタマーサポート （顧客伴走支援／企画・改善推進）
企業名	株式会社TAPP

仕事内容

当社で投資用不動産をご購入いただいたオーナー様が、長期にわたり安心して資産運用を続けられるよう伴走・サポートするチームです。

単にマニュアル通りの受け答えをするコールセンター業務ではなく、定期的なご連絡や相談窓口、イベント企画などを通じて、オーナー様と一生涯の信頼関係を深めていく非常に重要なポジションです。
現在、オーナー様の増加に伴い、より手厚く高品質なサポート体制を構築するための組織強化を行っています。
今回は、ポテンシャルを重視した採用を行い、新しい仲間をお迎えする予定です。

入社後は基礎から体系的に業務を習得していただけるため、未経験からチーム一丸となって新体制を作り上げていくための増員募集です。

【具体的なお仕事内容】
適性や習熟度に合わせて段階的にお任せしていきます。定型業務だけでなく、自発的な提案や改善アイデアを積極的に歓迎する環境です。
■オーナー様対応・伴走サポート
・ご購入後の定期連絡・アフターフォロー
・オーナー様からのお問い合わせ対応（電話・メール・公式LINEなど）
・運用状況やお困りごとのヒアリング、相談対応
※売却のご相談や追加購入など専門的な提案・実務が発生した場合は、営業部門や専門部署へスムーズに連携・引き継ぎを行います。

■顧客満足度向上施策の企画・運営（攻めのCS）
単なる問い合わせ対応にとどまらず、顧客とのコミュニケーション量を増やし、エンゲージメントを高める施策を推進します。
・オーナー様向けセミナーや懇親イベントの企画・運営サポート
・公式LINEやメールマガジンを通じたお役立ち情報の発信・コンテンツ作成
・顧客向けコミュニティ施策のアイデア出し・実行

■社内業務・オペレーション改善（攻めの事務）
・顧客管理システム（Salesforce等）への対応履歴や顧客情報の入力・更新
・FAQや問い合わせ対応マニュアル、テンプレートのブラッシュアップ
・日常業務をより効率化するための業務フロー改善提案

勤務地	東京本社 〒108-0075東京都港区港南1-2-70品川シーズンテラス6F
交通アクセス	JR山手線『品川』駅 徒歩6分
給与	年収：400万円ー590万円 月給：307,700円～453,800円 （固定残業代45時間分を含む）
雇用形態	正社員
求める人材	【必須要件】 ・社会人経験をお持ちの方 ・基本的なPCスキル
勤務時間	＜フレックスタイム制導入：1日の標準労働時間／8時間＞ ■コアタイム 11:00～15:00 ■フレキシブルタイム 5:00～22：00 ■休憩 60分 ■所定時間外労働：有り ※時間外労働の賃金については給与規定による
休日・休暇	＜年間休日122日＞ ■完全週休2日制（土日祝休み） ※繁忙期（1月ー3月の確定申告時期）のみ状況に応じて土日出勤が発生する可能性があります。

待遇・福利厚生	＜福利厚生 ＞ ■住宅手当：2ー4万円 （東京本社徒歩16分圏内：4万円、指定最寄駅：2万円） ■転居時の部屋探しのサポート・仲介手数料の優遇 ■資格手当 ・宅地建物取引士　20,000円/月 ・管理業務主任者　5,000円/月 ・マンション管理士　5,000円/月 ・賃貸不動産経営管理士　2,500円/月 ・2級建築施工管理技士　10,000円/月 ■年末年始休暇 ■有給休暇 ※5日以上の連続休暇が取得可能です。 ■健康診断 ■産前休業／出産予定日の6週間以前（双子以上の場合は14週間前） ■産後休業／出産の翌日から8週間は就業不可 ■育児休業制度／労働者が原則として1歳に満たない子を養育するためにする休業 ■各種社会保険完備(雇用保険・労災保険・健康保険・厚生年金保険) ■介護休暇 ■確定拠出年金

会社概要

企業名	株式会社TAPP
会社概要	
設立年	2016年11月
代表者名	山地 学
資本金	0 百万円
上場／非上場	非公開
従業員数	17820257 名
住所	〒108-0075　東京都港区港南1-2-70　品川シーズンテラス6F