

doda<sup>+</sup>

---



仕事まるわかり  
BOOK



CS  
(クライアント サクセス)編

# CSの業務内容

クライアントサクセス(CS)は、ダイレクトソーシングサービス「doda ダイレクト」をご利用頂いている法人顧客に対し、採用コンサルティングやサービス効果の改善提案などをおこなう企画営業職です。

## ▶ doda ダイレクトとは ◀

dodaの持つスカウト会員データベース（約317万人※）に企業が直接アクセスし、求職者の登録情報を確認した上で、直接スカウトメールが送れるサービスです。 ※2023年6月末時点の累計会員登録数

**doda ダイレクト**  
約317万人以上のdodaスカウト会員データベース



転職希望者

↑ 企業自らが候補者を探してアプローチ



企業

営業担当から引き継いだお客様のサービス利用開始から採用決定までをサポート



**CS**  
クライアントサクセス

- 採用案件定義
- 活用計測の設計
- 機能説明／新機能の案内
- 配偶効果の確認・効果改善の提案
- 配偶促進の実施 など

1

### ヒアリング（状況の確認および要件定義）

成約に至った企業様に対して、電話やメールでヒアリングを実施しながら具体的な運用プランを企画し、サービスの利用開始に向けて採用の要件定義を実施します。また、利用開始に必要な求人票の作成やスカウト文面の作成などの準備をサポートしていきます。

2

### キックオフの実施と社内体制の整備

ヒアリングにて伺った内容をもとに運用を企画・設計し、配信方法や配信頻度・配信スケジュールなどを提案します。と同時に、システムの操作説明や機能紹介などをおこない、企業の担当者様がスムーズに利用開始いただけるようにサポートします。また、今後の流れを説明し、状況報告の場である定例会を設定します。さらに、社内メンバーの担当をアサインし、役割設定を行います。

3

### サービスの運用開始・モニタリング

専用システムを用いて、スカウトの配信状況を確認し、それぞれの効果の数値を取りレポートします。また、新機能が搭載された際には、企業の担当者様へ機能紹介と操作説明をおこない、より高い効果を出していただけるようにサポートします。

4

### 効果改善をサポート

定例会に向けた振り返り資料を作成し、課題点の共有と改善ポイントをレポートし、次の打ち手を提案していきます。また、競合企業の効果的な取組みがある場合は、その取組みをご紹介しますり、マーケットの動向から読み解く効果促進施策をご提案します。求人票やスカウト文面のブラッシュアップをご提案することもあります。

5

### 応募獲得後の対応方法などへのご提案、新たな求人案件へのサポート提案など

応募を獲得した後の工程についてのサポートをおこないます。例えば、選考フローの設計や選考内容のフォローなどを実施。また、新たな求人案件に対する運用提案および配信計画を策定していきます。

6

### ご契約期間の終盤での振り返り提案

サービスの利用開始からの全体を分析し、レポートしていきます。また、その分析をもとに、今後の改善施策を練り、企業様への継続利用を促します。

# 1日の流れ

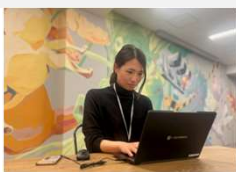
1日をどのように過ごすかは、1人ひとりのCSの裁量に任せています。  
「最もお客様のためになることは何か」を常に考え、行動を起こしていきます。

## 始業・業務設計

朝は、10時ごろに出社。  
まずは1日の予定を予定表で確認し、メールを  
チェックしながら業務設計をおこないます。

## 顧客企業への 架電・社内連携

問い合わせメールの内容に  
よっては、直接担当顧客へ電話でヒアリングを  
実施します。お話を伺うなかで問題点や課題点  
が見つかることも。常に担当顧客の情報を最新  
にアップデートし、社内の連携先に共有して  
PDCAを回していきます。



## 顧客企業へのご提案

オンラインツールを用いてお預かりしている求  
人案件の応募状況を報告し、まだ採用者が決定  
に至っていない求人案件については、内容の見  
直しをかけていきます。商談は、1日平均2~3  
件ほどおこないます。※商談例：配信状況の振  
り返りと次の打ち手のご提案など

## 資料作成

顧客企業の現状数値を把握し、競合企業の分析  
データをもとに、改善提案に向けた資料作成を  
おこないます。

## メール処理・翌日の業務設計

担当顧客からの問合せや社内連携先からの問い  
合わせ内容をもう一度見直し、対応事項の納期  
を把握して翌日の業務設計をおこないます。

## メールチェック・ 問い合わせ対応

担当顧客や他部署の関係者からのメール内容を  
確認し、対応に取り掛かります。CSは、問い合  
わせメールが多いポジションで、内容もさまざ  
まですが、緊急度・重要度の高いものから順番  
に対応していきます。

## 昼食

昼食をとるタイミングは自由です。出社日には  
久しぶりに会う同僚とランチに出かけリフレッ  
シュするのも楽しい時間です。

## チーム ミーティング

チームメンバーとのMTGを  
定期的実施しています。MTGでは個別の状況  
方向からチーム施策の進捗確認までさまざまな  
テーマについて話し合い、商況確認をおこな  
います。このようなチームミーティングや1on1(1  
対1での面談)を通して、お互いの業務の進捗状  
況を理解しながら、チームで協力し合い、日々  
の仕事を進めていきます。



## 退社

平均20時前後に帰宅しています。一定の時間にな  
ったら自動的にPCがシャットダウンするなど、  
恒常的な残業が発生しないよう効率的で生産性  
の高い働き方を推奨しています。

10:00

13:00

14:00

16:00

18:00

20:00

# CSの仕事の特徴／やりがい

## 仕事内容まとめ

### 1 顧客企業の”採用力の向上“をサポートする

- 顧客企業の魅力や強みを引き出し、求人情報のブラッシュアップを行います。
- 競合企業の効果的な取り組みや、マーケットの動向から効果的な施策をご提案します。
- 転職希望者の志向性や応募状況を分析し、効果的な文面訴求を考案します。
- 応募者を獲得したのち、面接にむけた対策や面談における意向醸成のフォロー、そして採用決定に至るまでをトータルでご支援します。

### 2 雇用機会の最大化

- 就労を希望する個人と採用を望む企業のマッチングの最大化を図ります。
- マーケット動向や採用環境を鑑みて、顧客企業の課題にマッチした採用の機会を考案します。
- 年齢や社歴や学歴ではなく、才能やスキルを基準に個人と企業がつながる機会を提供します。

## 仕事のやりがい・魅力

### 1 顧客企業と二人三脚で採用成功を成し遂げる

国内の労働市場は、労働人口の減少が進むことで採用が激化しており、実際に企業の採用活動においても応募獲得の難易度が格段に上がっている状況です。企業が求めるターゲットの真のペルソナ設定や要件緩和に閉じず、企業自身が認識しきれていない訴求ポイントを引き出し、採用成功まで伴走していく達成感があります。

### 2 幅広い業界の知識が学べる

全ての業界・業種を担当していくため、幅広い知見を身に着けることができます。同時に複数の顧客企業の採用成功に向き合い続ける難しさはありますが、顧客企業の差異をしっかりと理解することで、個々の強みを紐解き、客観的な視点での提案が可能になります。

### 3 新規事業のため、一緒に組織・サービスを作っていけるフェーズ

2019年に事業化、現在拡充フェーズとなっており、一部組織内には2022年4月から新たに本格稼働している新規SaaS型サービス(成功報酬プラン)もございます。当部門では、ひとり1人への裁量が大きく、新たなことにも積極的にチャレンジができる環境です。また事業部内に、営業・企画・クライアントサクセス、プロダクト開発の組織があるため、横の連携もとてもスムーズで、スピード感を持ったサービス開発が可能な環境も魅力です。

# CSの仕事の やりがい・魅力

## 身につくスキル・キャリアパス

### 身につくスキル



#### 課題抽出力

現在の採用市況観を把握しながら、企業の採用課題やその改善点の分析までをご担当頂くため、採用成功に向けた課題解決の思考力が身につきます。



#### 提案力

企業の採用状況に合わせ、給与・制度・選考フローにまで踏み込んだ提案をすることができるスキルが身につきます。

### CSからのキャリアパス

キャリアパスについては下記以外にも様々ありますが、主な事例は下記となります



マネージャーor エキスパートへの  
キャリアアップ(管理職)



doda ダイレクトの  
プロダクトサイドへの異動



他営業職への異動  
(CA・RA・PA・HA)



ミドル職種への異動  
(人事・育成・営業企画・経営企画・事業企画・  
マーケティング・広報、CS企画)

# パーソルキャリアの 働く環境・制度

## 研修制度

### 全体研修・事業部研修（座学）

パーソルグループやパーソルキャリア、dodaサービスについての研修を受けていただきます。

### 現場でのOJT（ブラザー・シスター）

現場では主にブラザー・シスター（先輩社員）がつき、現場での業務をフォローしていきます。研修でわからなかった点や日々の業務で苦戦しているポイントなどマンツーマンでサポートしていきます。

### CSカレッジ

CSカレッジという育成専門チームがあり、それぞれのレベルに合わせた育成施策を展開しています。初月は現場配属までをサポートする研修、現場配属後は配属グループと協業しながら、育成のサポートを行っています。それ以外にも部全体へ職種勉強会等も企画、実施しています。

## キャリア支援制度

### キャリアチャレンジ

自発的に異動希望を出すことができる制度です。部署異動だけでなく、グループ会社への転籍も可能です。



### ジョブトライアル

興味のある別部署の仕事を最大3か月間ほど体験することができる制度です。



### Drit（新規事業起案プログラム）

社員がエントリーした新規事業案を選考しながら事業化まで伴走するものです。採択されたアイデアは資金提供～事業立ち上げフェーズまで全面バックアップします。



## 組織構成

### 拠点

東京、神奈川（横浜）、大阪、愛知（名古屋）、静岡、岡山、広島、福岡、北海道（札幌）、宮城（仙台）

※各拠点オフィスは、どこも駅近の好立地で通勤しやすいのが特徴です！

### 所属チーム

約50名のメンバーと4名のMGRが活躍しています。現在は11チーム（大手企業、中小企業、エリア、オンボーディング、成功報酬型サービス、企画）に分かれて業務を行っています。



# パーソルキャリアの 働く環境・制度

## 就業環境

### 労務マネジメント

- PC自動シャットダウンを導入しています。
- 勤怠システムを導入しており、1分単位でのPCログ管理しています。（※残業代は全額支給）

### リモートワーク環境

パーソルキャリアではワークスタイル制度を導入し、より安心安全かつ生産性高いはたらき方を実現し、またMission実現・Value体現を最大化するための方法の一つの選択肢として活用しています。RA職は、オフィス出社とリモートワークのハイブリット勤務となります。出社頻度はワークスタイルにより変わりますが、おおよそ月平均で週3日以上の出社となります。  
※リモート環境下でも、teams等のツール利用で活発にコミュニケーションをおこなっております！

### 育休取得率・育休復帰率

右記は女性社員に関するデータです。  
育休に関しては、執行役員の男性が取得するなど男性社員の取得も浸透し始めています。



## タレントソーシング事業開発本部の特徴・風土

### 顧客理解・個力向上の勉強会やナレッジ共有の盛んな組織

クライアントサクセスは全ての顧客の対峙において介在価値が求められます。そのため組織内において「学び」を主導するプロジェクトがあり、顧客理解が進む情報共有や個力強化のための研修を積極的に実施しています。そのため、市況観の把握や知識の習得、継続学習ができる環境です。その知見・知識・能力開発を日々の顧客対峙に活かし、顧客の採用成功に真っすぐに走り続けている組織です。

### 表彰文化

最も高いパフォーマンスを出した人が対象となるMVPはもちろんのこと、顧客親密賞やベストマネジャー賞など、業績に囚われない表彰制度も存在します。また新卒入社1年目・中途入社1年目の社員の中で、最も活躍した人に贈られる新人賞・キャリア新人賞なども用意しています。



# 選考参加前の チェックポイント

## グループビジョン

はたらいて、笑おう。

“はたらく”ことは、生きること。  
はたらき方は、一人ひとり違うもの。  
だから、自分の“はたらく”は、自分で決める。  
すべての“はたらく”が、笑顔につながる社会を目指して。



人々に「はたらく」を自分のものにする力を  
Give people the power to own their work-life.

自らの可能性や機会を知り、選択し、行動することの支援を通じて、  
はたらく人生のオーナーシップあふれる社会を実現します。  
“その人らしい「はたらく」は、自らの意志と行動でつくることができる”  
私たちは、一人ひとりがおもつ可能性を誰よりも信じています。



“はたらく課題”と“ビジネス”をつなげてとらえ、  
自分ゴトとしてその解決プロセスを楽しむ



外向き

自分ゴト化

成長マインド

## 面接までに整理しておきたいポイント

### パーソルキャリアのVALUEと自身の経験や想いとの結びつきや共通項の整理

- 外向き : 目の前にいるお客さまや世の中が直面する課題や変化にいつも目を向けている
- 自分ゴト化 : 自らの意志を持ち自分ならどうしたいかを常に自問自答している
- 成長マインド : 前向きにフィードバックを取り入れ学び続けることで今の自分を広げることができる

### 学生時代からのご経験の棚卸し

今までの人生で、どのような意思決定をしてきたのか、なぜその決定をしたのか／頑張って取り組んだ事は何か、なぜ頑張れたのか／苦労したことは何か、どう乗り越えたか／今までの業務内容について etc…

### 人材業界を志望した理由の振り返り

なぜ人材業界を目指そうと思ったのか？きっかけは？人材業界に入りどのようなキャリアを築いていきたいと考えているのか？

※単に出来事だけではなく、5W1Hを意識した振り返りをおこなっていただき、ご自身の言葉で話せるように整理してみましょう！





PERSOL

パーソル キャリア