

[아이포트폴리오는 이런 회사예요!]

영어 교육에 가장 많은 시간과 돈을 투자하지만 활용 능력이 가장 떨어지는 나라가 대한민국이라는 말을 들어보셨나요? iPortfolio는 <철학 있는 기술로 교육을 개혁한다>는 사명하에 영어를 배우고 가르치는 방식을 효율적으로 바뀌어나가고 있습니다.

옥스포드 대학출판부와 협력하여 개발한 디지털 교과서 플랫폼 Oxford Learner's Bookshelf를 시작으로, 아이들을 위한 디지털 영어 학습 서비스 READING & 과 Oxford Reading Club을 통해 국내를 넘어 중국, 일본, 터키, 스페인 등의 국가에서 영어를 배우고 가르치는 방법을 바뀌어나가고 있습니다.

더 많은 사람들이 제대로 영어를 배울 수 있도록 서비스를 만들어 나갈 동료들을 찾고 있습니다 :)

- * 홈페이지 : iportfolio.co.kr
- * 노선 페이지 : [LINK](#) (홈페이지 내 Career 탭에서 확인 가능해요!)
- * 아이포트폴리오가 2021년 고용노동부 청년친화강소기업 모든 분야(임금 우수, 일생활균형 우수, 고용안정 우수)에 선정되었습니다!

CX/CS Operator

[개요]

우리는 올바른 영어 교육 방법을 IT 서비스에 녹여내고 있습니다.

고객의 만족도를 높이고, 고객 경험을 향상시켜 서비스가 더욱 발전하는데 동참할 CX/CS 담당자를 모십니다.

[주요 서비스]

iPortfolio는 영어 교육을 개혁하기 위해 지난 10년간 달려왔습니다. 옥스포드 대학출판부와 협력하여 개발한 디지털 교과서 플랫폼 Oxford Learner's Bookshelf를 시작으로, 아이들을 위한 디지털 영어 학습 서비스 READING & 과 Oxford Reading Club을 통해 국내는 물론 중국, 일본, 터키, 스페인 등 수십개의 국가로 서비스를 확장해 나가고자 합니다.

- * 리딩앤 (READING &)
 - 국내에서 서비스 중인 디지털 영어 학습 서비스
- * Oxford Learner's Bookshelf
 - 60개국 이상에서 사용 중인 영국 옥스포드 대학출판부의 공식 디지털 교과서 플랫폼
- * Oxford Reading Club

- 리딩앤 서비스의 글로벌 버전으로 해외 40개 나라에 공급 중인 디지털 영어 리딩 서비스

[함께하게 될 업무]

1. 다양한 창구를 활용한 고객과의 의사소통

- * 다양한 채널을 통해 고객들의 목소리를 듣고 문제를 해결하는 업무를 합니다.
- * 운영하는 서비스에 대한 개선점을 찾고 이를 바탕으로 고객에게 최상의 만족감을 줄 수 있도록 상담 프로세스를 발전시킵니다.

2. 서비스를 이용하는 고객들의 경험 개선

- * 고객의 문의 사항을 바탕으로 인사이트를 도출하고 개선 사항을 제안하여 최상의 만족감을 줄 수 있도록 서비스를 지속적으로 발전시켜 나갑니다.
- * 고객과 의사소통 과정에서 발견한 문제에 대해 기획자, 개발자 및 디자이너 등 유관 담당자들과 의사소통하여 고객 만족도를 극대화할 수 있는 방안을 제안합니다.

[이런 분을 찾습니다]

리딩앤사업팀은 iPortfolio의 영어 교육 방법론을 전국의 학부모에게 알리는 것에 집중하고 있습니다. 리딩앤을 전국에 알릴 꿈을 함께 꿀 수 있는 패기 넘치는 분을 기다립니다. 철저하게 고객 중심으로 사고하고 결과를 내기 위해 치열하게 고민하는 습관을 가진 마케터라면 두 팔 벌려 환영합니다. 전 세계에서 인정받는 기술력을 바탕으로 학부모와 아이들의 마음을 사로잡는 리딩앤에서 더 큰 성장을 함께하세요!

1. 리딩앤사업팀 공통

- * 올바른 동기 (義): 올바르고 정의로운 동기를 바탕으로 사회에 도움이 되는 사업을 추구하는 분을 찾습니다.
 - 우리는 고객에게 겁을 주거나, 고객의 불안한 심리를 이용하여 마케팅하지 않습니다. 우리 서비스를 써보고 정말 좋아하고 남에게 추천해줄 수 있는 마음을 가진 분이면 좋습니다.
- * 공감 능력 (仁): 고객과 공감하여 실질적 시장 가치를 창출하고 동료와 협업하여 함께 성장할 수 있는 분을 찾습니다.
 - 문제에 대해 함께 고민하고 해결하는 과정을 통해, 동료와 같이 성장할 수 있다고 믿습니다. 동료를 신뢰하고, 피드백을 주고 받는데 한없이 열려 있는 분을 찾습니다.
- * 가시적 성과 (成): 자율 기반의 리더십과 전문성을 바탕으로 최고의 성과를 달성할 수 있는 분을 찾습니다.
 - 일에 대한 모든 것을 스스로 결정하고 주도할 수 있는 권한을 가집니다. 목표를 달성하더라도 더 큰 성과를 만드는 방법이 없는지 끊임없이 연구하는 분을 찾습니다.

2. 프로모션 마케터

- * 고객 중심으로 사고하는 사람을 찾습니다.
 - 고객의 시선으로 문제를 바라보고, 고객이 서비스를 더욱 원활하게 이용할 수 있도록 우리가 무엇을 하면 좋을지를 고민하는 분이면 좋겠습니다.
- * 책임감을 가지고 투명하게 업무 처리를 하는 사람을 원합니다.
 - 고객을 응대할 때 전문지식을 가지고, 책임감과 사명감을 가지고 커뮤니케이션합니다.
- * 상황을 즐기고 모든 일에 유연하게 대처할 수 있는 사람이면 좋습니다.
 - 밝고 긍정적인 에너지를 가지고 문제를 해결할 수 있는 최선의 방안을 도출해내는 분을 찾습니다. 업무의 우선순위를 빠르게 파악, 실행하는 사람이면 더욱 좋습니다.

3. 우대사항

- * 모바일 서비스에 대한 이해도가 높은 분
- * 서비스직 또는 고객 응대 유경험자
- * 개발팀, 디자인팀 등 다양한 직군과 직접적으로 협업해 본 경험
- * 신규 서비스의 CX/CS를 기획해서 운영하고 개선해본 경험이 있는 분
- * 영어 또는 타 외국어가 가능하신 분

[업무 문화]

1. 원팀 원마케팅

- * 리딩엔사업팀은 모든 고객들이 리딩엔을 사랑하게 만들자는 하나의 목표를 공유합니다. 해당 목표에 충실한 일이라면, 어떤 일이든 할 수 있습니다.

2. 실행하는 문화

- * 생각을 많이 하고 길게 고민하는 것을 지양합니다. 완벽하지 않더라도 실행하고 테스트하고 부딪히고 개선하는 과정을 통해 성장할 수 있다고 믿습니다.

3. 함께 자라기

- * 서로에게 배울 것이 있는 동료라 되기 위해 노력합니다. 다만 성장하지 않고 동료와 함께 성장하는 법을 찾습니다.

4. 자유로운 피드백

- * 업무를 진행 후, 과정과 결과에 대해 동료들과 회고하고 서로 솔직하게 피드백을 주고 받습니다. 피드백을 교환하는 과정에서 더 나은 방향을 도출합니다.

[지원방법 및 절차]

1. 서류 심사

* 아래 지원 서류를 jobs@iportfolio.co.kr로 제출해 주세요.

: 자신을 소개할 수 있는 자료 (이력서, 자기소개서, 경력기술서 등)

: 자기소개서에는 아래 내용을 포함해주세요.

- iPortfolio CX/CS Operator에 지원한 이유
- 고객 응대를 해본 경험, 혹은 커뮤니케이션에 문제가 발생했을 때 해결했던 사례
- 리딩앤 서비스를 사용해보고 느낀 점

2. 역량 인터뷰

3. 인성 인터뷰

(위 절차는 상황에 따라 달라질 수 있습니다.)

[처우 및 급여]

* 개별 처우협의 후 계약연봉 등 결정 (계약연봉 외 Profit Sharing 제도 존재)

* 인턴십(프로베이션) 제도

- 대상 : 신입으로 아이포트폴리오에 합류하게 된 입사자
- 기간 : 3개월
- 급여 : 처우협의 후 결정된 정규직 급여와 동일
- 인턴십 기간의 역량 및 성과를 평가하여 정규멤버 전환