Account Coordinator

Boost brands, build relationships in JP

Job Information

Hiring Company
J-Screen K.K.

Subsidiary
HireRight/J.Screen

Job ID
1533799

Industry
Other

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio
(Almost) All Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Shibuya-ku

Salary
4 million yen ~ 4.5 million yen

Salary Bonuses
Bonuses paid on top of indicated salary.

Refreshed
October 20th, 2025 07:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 75%)

Minimum Japanese Level
Native

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

The Account Coordinator will ensure response and resolution of numerous customer issues to achieve the highest level of satisfaction and product understanding for HireRight's largest clients. The role requires interaction with various customer contacts to facilitate problem resolution and escalate issues to appropriate personnel within HireRight. The Account

Coordinator works with the HireRight Team to proactively monitor issues and improve HireRight product/service delivery prior to customer impact.

Responsibilities include:

- Ensure a prompt and accurate response to client-specific issues;
- Monitor all inbound enquiries (domestic and international, where applicable)
- Monitor issues submitted to Product/Development and ensure committed resolution timelines are delivered
- Monitor invoice-related changes or issues
- Monitor of domestic and International searches and expedite background screening report delays
- Monitor operational guidelines to ensure background reports are being processed in accordance to those guidelines
- Ensure additional information/documentation submitted by the client or client's applicant is updated to the report in a timely manner and ensure report notes are updated with current and accurate detail noting receipt of information
- Serve as a liaison between HireRight and customer on problems or issues that arise
- Provide administrative support to extended Account Management function as needed
- Monitor product performance via capturing data on reported issues
- Report data trends proactively to AM and Operations personnel
- Develop/maintain long-term business partnerships with clients

アカウントコーディネーターは、HireRightの主要顧客に対し、迅速かつ的確な対応を行い、顧客満足度の最大化および製品理解の向上を図る重要な役割を担います。本ポジションでは、多様な顧客担当者との連携を通じて問題解決を促進し、必要に応じて適切な社内担当部門へエスカレーションを行います。

また、アカウントコーディネーターは、HireRightチームと連携し、問題の早期発見および予防的対応に努め、顧客への影響が生じる前にサービスや製品提供の質の向上を図ります。

主な業務内容：

- 顧客固有の課題に対し、迅速かつ正確な対応を行うこと
- 国内外を含むすべての問い合わせを継続的に監視し、適切に対応すること
- プロダクト／開発部門に提出された課題を管理し、合意された解決期限が守られるよう調整すること
- 請求関連の変更や課題を監視・対応すること
- 国内外の調査（バックグラウンドチェック）を監視し、報告書作成の遅延を迅速に解消すること
- 業務運用ガイドラインを遵守しているかを確認し、レポートが適切に処理されていることを保証すること
- 顧客または応募者から提出された追加情報・書類を速やかにレポートへ反映し、報告書内の備考欄に正確かつ最新の情報を記録すること
- 問題や課題が発生した際には、HireRightと顧客の間の窓口として調整を行うこと
- 必要に応じて、アカウントマネジメントチームへの管理業務支援を行うこと
- 報告された課題に関するデータを収集し、製品パフォーマンスを監視すること
- データトレンドをアカウントマネージャーおよびオペレーション担当者へ積極的に報告すること
- 顧客との長期的なビジネスパートナーシップの構築および維持を図ること

Required Skills

Experience:

- 1 year Client / Customer Service

Knowledge and Skill :

- Can generate reports via Excel and relevant tools
- Intermediate skills with Microsoft PowerPoint preferred
- Professional Presence; Ability to work with people in multiple roles in a company
- Understands the importance of the customer and the influence of own role in delivering customer satisfaction; Understands customer needs.
- Must listen to and accurately communicate with customers in an effective and tactful way.
- Provides prompt, reliable, and responsive service to all customers.

応募資格・経験：

- クライアント対応またはカスタマーサービスの実務経験1年以上

知識・スキル：

- Excelおよび関連ツールを使用したレポート作成が可能な方
- Microsoft PowerPointの中級レベルのスキルをお持ちの方、尚可
- 社内外の多様な関係者と円滑に連携できる、プロフェッショナルな対応力
- 顧客の重要性および自身の業務が顧客満足に与える影響を理解し、顧客ニーズを的確に把握できる方
- 顧客の声に丁寧に耳を傾け、効果的かつ慎重なコミュニケーションができる方

すべての顧客に対して、迅速かつ信頼性の高い、柔軟な対応ができる方

応募方法：
履歴書（Resume/CV）は**英語および日本語の両方**でご提出ください。
ご提出いただいた履歴書はすべて厳重に管理いたします。募集要件に合致する候補者の方にのみ、選考過程においてご連絡

させていただきます。

HireRightは、人材紹介会社や派遣会社を通じた**未承諾の履歴書**は受け付けておりません。
これらの未承諾の履歴書は、HireRightの所有物とみなし、いかなる場合も紹介手数料等のお支払い義務は負いかねますので、予めご了承ください。

Company Description