

**【Counter operations, Senior Manager】免税カウンターにおける組織マネジメント**

インバウンドツーリズムのフロントラインで、語学力を活かしておもてなし

Job Information**Hiring Company**

Pie Systems Japan K.K.

Job ID

1553230

Division

Counter Operations

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chuo-ku

Train Description

Ginza Line, Ginza Station

Salary

5 million yen ~ 8 million yen

Work Hours

変形労働制

Holidays

シフトにより月10日、年次有給休暇、特別休暇、慶弔休暇等

Refreshed

July 29th, 2025 14:04

General Requirements**Minimum Experience Level**

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

中国語ができれば尚可

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

求人のポイント：

- これまでの接客・カスタマーサービス経験＋マネジメントスキルを活かしてキャリアアップしたい方歓迎。レポートラインであるHead of Counter Operationsの右腕として、経営に近い立場でプロジェクトの推進・マネジメント業務を担当いただきます。
- 米国に本社を置く外資系企業。参画いただくプロジェクトによって本社メンバーとの連携も多く、日常的に英語力を活かせる環境です。
- 全国の免税カウンターへ出張あり。当社が運営するカウンターへ出向いていただく OR リモートワークのハイブリット勤務となります。（フルリモート不可）

業務内容：

- PIE VATカウンターサービスのカルチャー及びサービススタンダードの創出及び更新
- 新規カウンターの計画管理、立ち上げ
- カウンターの管理・指導
- トレーニングプランの作成及び更新
- カウンターオーディットの仕組みの見直し、改善
- トレーナー、エリアマネージャー及びストアマネージャーとのコミュニケーション、トレーニング及び管理
- 商業施設担当者とのコミュニケーション
- 日々のカウンターオペレーション業務の確認、サポート
 - シフトスケジュールの最適化（売上最大化とコストのバランス）
 - 加盟店様サポート（電話、Eメール、オンラインチャット）
 - ツーリストサポート（オンラインチャット、email、電話）
 - 免税払戻オペレーション
 - その他オペレーションに関する業務
- カスタマーサクセスの施策の遂行
 - お客様（加盟店および旅行者）満足度の改善
 - 解約率の削減
 - クロスセル・アップセルによる売上の拡大
 - 製品や機能の利用率やお客様満足度の改善を通じた、加盟店の将来的なライフタイムバリューの向上
 - 積極的な告知活動や紹介施策によるビジネス拡大の推進
- 業務効率を向上させるための、カウンターオペレーションプロセスの改善
- お客様の声を集め、それを社内で共有、お客様の代わりに代弁することで、業界内でもっとも優れたプロダクトやサービスの開発に貢献する
- このポジションはHead of Counter Operations に対してレポートをしていただきます

Job brief：

We are looking for a Senior Counter Operations Manager who is passionate about customer relations and interested in building an optimized operation. We need a strong leader who can train and create various mechanisms to build a team that can provide a stable and excellent service to the growing number of tax-exempt counters and roll out the mechanisms as one of the launch members of the Pai Japan office. This role will also include responsibilities such as experience in serving customers, member management experience (member recruitment, training, motivation control, retention, etc.), calculating optimal staffing levels, proper cost control, and creating and operating a store evaluation methodology.

You will：

- Creation and updating of culture and service standards for PIE VAT counter services
- Lead Counter operation team, planning and executing to maximize counter service experience
- Support expansion of our clients, identify opportunities, drive business outcome, ensure customers are successful
- Guide clients as accompany with proactive plan and actions
- Articulate and drive customer use cases, customer value and expansion while maintaining trusted customer advisor status
- Drive Counter operation Success Outcomes
 - Communication, training and management of trainers, area managers and store managers
 - Review and improve the counter audit system
 - Creation and operation of a year-round recruitment plan for counter members
- Manage Counter Customer Success Activities
 - Onboarding, Training, Professional Services, Customer Support, Renewals, Cross-sell / Up-sell, Advocacy
 - Planning, management and launch of new counters
 - Manage and supervise counters
 - Communicate with commercial facility managers
 - Review and support daily counter operations
- Lead Best-in-class Counter Operation Team
 - Train store managers and area managers to ensure that each counter operates properly
 - Create rapid onboarding process for new team members
 - Encourage continuous learning within team
- Identify problems through counter operations and suggest improvements to the engineering team
- Inspire Customer Success Across Company
 - Building the PIE brand through counter operations
 - Drive company-wide definition of ideal customer
- Report to Head of Counter Operations

勤務地：

弊社運営の全国の免税カウンター ※出張あり

本社：東京都中央区銀座（ハイブリッド勤務）

Required Skills

応募資格（必須）：

- 接客・サービス業界でのカスタマーサービス経験3年以上（マネージャーとしてピープルマネジメントの経験歓迎）
- 組織力、数人単位での組織マネジメント経験
- ネイティブレベルの日本語、ビジネスレベルの英語力

歓迎スキル・経験、求める人物像：

- リテール業界での就業経験歓迎
- 自走力があり主体的にアクションが取れる
- 高いコミュニケーションスキルとチームに対しモチベーションを維持できるマネジメント力
- 外国人の方に対するサービス提供経験
- チームメンバーの採用活動やオンボーディングに関わった経験
- リーダーシップを発揮してArea ManagerやStore Managerのマネジメントやエンゲージメント向上に関連した経験
- チームワークの重要性を理解しチーム全体を成功に導いてきた経験
- カスタマーに関連したユースケースを用いてプロダクトの改善に貢献したご経験

You need to have：

- At least 3 years working experience in the service industry, including 2 years experience as an area manager is a plus
 - Work experience in retail is a plus
 - Excellent organizational skills
 - Ability to work independently and in a team
 - Good communication abilities and motivational skills
 - Experience in serving international customers
 - Experience in planning and implementing actions for member recruitment, training, and retention
 - Strong engagement and leadership skills with the ability to communicate well with Area managers, Store managers and counter members
 - High teamwork spirit
 - Very strong communication and interpersonal skills
 - Experience developing product use-cases with customers
 - Native Japanese/ Excellent English skills
-

Company Description