

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【急募】外資系フードテック企業のカスタマーリスクマネージャー職

【急募】外資系フードテック企業のカスタマーリスクマネージャー職

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1557931

Industry

Retail

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

7 million yen ~ 9 million yen

Refreshed

September 11th, 2025 07:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

本ポジションでは、サービス利用者からの重大なクレーム（法律・行政関連含む）への対応を中心に、リスクを未然に防ぐための社内ポリシー策定や、関係各所との調整を行っていただきます。デリバリー業界特有のトラブルに迅速かつ適切に対応することで、企業ブランドの信頼性を守る非常に重要な役割です。

企業情報

グローバルに展開する外資系フードテック企業の日本法人。日本市場ではフードデリバリー領域に特化したサービスを展開し、独自のロジスティクス・テクノロジーを駆使して高品質なデリバリー体験を提供しています。

本ポジションは、顧客対応やリスク管理を担う「カスタマーリスクマネジメントチームの立ち上げメンバー」として、顧客体験を守りつつ、事業成長に貢献していただける方を募集しています。

職務内容

主な業務内容

- ・ 重大インシデントやエスカレーション案件の対応
- ・ 行政機関・法務チームとの連携（官公庁・規制当局等）
- ・ リスク分析と再発防止策の立案
- ・ 社内外ステークホルダーとの調整・プロセス改善
- ・ カスタマーセンターからのエスカレーション対応フロー整備
- ・ チームメンバーのマネジメント・育成

条件・待遇

勤務条件

- ・ 雇用形態：正社員（試用期間3ヶ月※待遇変更有し）
- ・ 年収：700万～900万円（経験・スキルにより決定）＋RSU（譲渡制限付株式ユニット）
- ・ 勤務地：東京23区内
- ・ 勤務時間：9:30～18:30（実働8時間／休憩1時間）
- ・ 月平均残業10時間程度（40時間分の固定残業手当含む）

福利厚生・その他

- ・ 社会保険完備
- ・ 交通費全額支給
- ・ RSU（譲渡制限付株式ユニット）制度
- ・ 完全週休二日制（土日祝休み）
- ・ 年始休暇・有給休暇（半年後12日付与）
- ・ 年間休日120日以上
- ・ オフィス敷地内禁煙（屋内喫煙所あり）

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

Required Skills

必須スキル・経験

- ・ コールセンターやカスタマーサービス部門での顧客トラブル・クレーム対応の実務経験（目安：6年以上）
- ・ チームマネジメント経験（育成・KPI管理など）
- ・ 日本語レベル：ネイティブレベル以上

歓迎スキル・経験

- ・ フードデリバリー／O2Oプラットフォームでの業務経験
- ・ 官公庁や関連機関との対応経験（大規模クレーム・行政対応等）
- ・ デリバリー／Eコマース業界における法制度・消費者保護関連知識
- ・ リスクマネジメント・ポリシー策定／運用経験
- ・ コンプライアンス・リスクマネジメントに関する知識／経験
- ・ 消費者関連法務・行政対応に関する資格や履修歴
- ・ Eコマース・カスタマーサービス部門での業務経験
- ・ 高度な調整力・コミュニケーション力（社内外）

Company Description

グローバルに展開する外資系フードテック企業の日本法人。日本市場ではフードデリバリー領域に特化したサービスを展開し、独自のロジスティクス・テクノロジーを駆使して高品質なデリバリー体験を提供しています。

本ポジションは、顧客対応やリスク管理を担う「カスタマーリスクマネジメントチームの立ち上げメンバー」として、顧客体験を守りつつ、事業成長に貢献していただける方を募集しています。