

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

【スタートアップ×次世代ロボティクス】カスタマーサポートマネージャー

【スタートアップ×次世代ロボティクス】カスタマーサポートマネージャー

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1558904

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

September 20th, 2025 17:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Basic

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

遠隔操作ロボットを軸に新しい顧客体験を創出する注目スタートアップ企業のカスタマーサポート部門立ち上げメンバー（1人目）として、体制構築から運営、業務改善まで幅広く担っていただきます。

企業情報

大手グループから独立して誕生したスタートアップ企業。次世代ロボティクスやIoT技術を活用し、遠隔での操作・接客・案内を可能にするソリューションを開発しています。既に公共施設や商業施設への実証導入が進んでおり、革新的な事業を展開中です。

職務内容

- 顧客からの問い合わせ対応
- HW/SW/NW不具合の切り分け・折衝・説明
- 新機能リリースや機能テスト対応、他部門との連携
- マニュアル整備・FAQ作成・ナレッジ共有の推進
- サポートチャネル（フォーム・電話・チャット等）の運用構築
- 業務改善施策の立案・実行
- 将来的にはBPO連携やチームマネジメントも担当

条件・待遇

勤務条件

- ・勤務地：東京都23区内
- ・勤務時間：フレックスタイム制（標準労働時間8時間／コアタイム11:00-15:00）
- ・在宅勤務：週2日まで可能（試用期間後）

雇用形態・給与

- ・雇用形態：正社員
- ・年収：500～800万円（経験・スキルにより決定）
- ・試用期間あり

休日・休暇

- ・完全週休2日制（土日祝）
- ・年次有給休暇（入社半年後15日付与、最大20日）
- ・産休・育休制度あり

福利厚生

- ・社会保険完備
- ・通勤手当、住宅手当、子供手当
- ・学習開発補助
- ・在宅勤務制度、フレックスタイム制度

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

Required Skills

必須条件

- ・ハードウェアまたはソフトウェアのカスタマーサポート／テクニカルサポート経験（目安：2年以上）
- ・ナレッジマネジメントの経験（FAQ／マニュアル整備など）
- ・日本語レベル：ネイティブレベル
- ・英語レベル：読み書きレベル以上
- ・業務改善の実行経験、分析力
- ・部門を横断したコミュニケーションスキル

歓迎条件

- ・マネジメント経験
- ・HW／SW双方のトラブルシューティング経験
- ・ネットワーク関連の知識
- ・KPI設計やサポート運営改善の経験

求める人物像

- ・スタートアップマインド（スピード感・変化対応・解決志向）を持つ方
- ・前例にとらわれず仕組みをゼロから作れる方
- ・多様性を尊重し、オープンにコミュニケーションできる方

Company Description

大手グループから独立して誕生したスタートアップ企業。次世代ロボティクスやIoT技術を活用し、遠隔での操作・接客・案内を可能にするソリューションを開発しています。既に公共施設や商業施設への実証導入が進んでおり、革新的な事業を展開中です。