

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

【週3在宅可】 SaaS × Fintech成長企業のカスタマーサービスマネージャー候補

【週3在宅】 SaaS × Fintech企業のカスタマーサービスマネージャー候補

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1560505

Industry

Other (Banking and Financial Services)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

October 2nd, 2025 17:03

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

法人向け決済サービスのカスタマーサポート部門にて、マネージャー候補としてチーム運営・改善をリードいただきます。顧客満足度の向上と安定したオペレーション構築に加え、メンバーマネジメントや事業戦略に直結する改善活動を担う、影響度の高いポジションです。

企業情報

国内発のFintech × SaaS企業。法人向け決済・請求代行サービスやビジネスカード事業を展開し、創業以来急成長を続けています。請求関連業務の効率化や資金繰り支援をテクノロジーで実現し、従来の金融サービスの枠を超えた新しい価値を提供しています。今後も決済・データビジネス領域でさらなる拡大を目指しています。

職務内容

- ・ カスタマーサポート組織の運営・チームマネジメント
- ・ お客様からのお問い合わせ対応、およびイレギュラー発生時の判断・収束
- ・ オペレーション設計と業務改善の推進
- ・ メンバーの教育・評価、パフォーマンス最大化に向けたマネジメント
- ・ サービス変更に応じたサポート方針・ナレッジの設計・更新
- ・ 債権状況の把握・分析を通じた健全な事業運営の実現

- VOC（顧客の声）の収集・分析・改善提案

条件・待遇

勤務条件

- 勤務地：東京23区、千葉ベイエリアともにポジション空きあり
- 勤務時間：月-金 9:30 - 18:30
- 在宅勤務：週3日在宅勤務可能
- 年収：500万円～800万円（経験・スキルに応じ決定）

ポジションの魅力

- 事業の中核を担う役割：単なる顧客対応に留まらず、サービス改善や事業運営に直結するポジション
- 改善をリードできる環境：オペレーションや方針を自ら設計・変革し、チームに浸透させる経験が可能
- マネジメントの裁量：教育・評価を通じてメンバーの成長を支援し、組織拡大を牽引できる
- 成長企業ならではの变化と挑戦：プロダクトや体制の変化を楽しみ、組織を次のステージへ進められる

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

- 自社サービスを持つ事業会社でのカスタマーサポート組織マネジメント経験（目安：2年以上）
- 業務プロセス改善や設計をリードした経験
- トラブル発生時の最終判断・解決の経験
- メンバーの育成・評価を通じたピープルマネジメント経験
- ビジネスチャットツールを活用した業務経験

歓迎スキル・経験

- VOCやデータ分析を活用した改善活動経験
- toB向けサービスでのサポート組織マネジメント経験
- 開発チームや関連部門とのプロジェクト協業経験
- 顧客体験設計・オペレーション構築の経験
- Excel / Googleスプレッドシートの関数・マクロや自動化スクリプト（VBA/GAS）活用経験

Company Description

国内発のFintech × SaaS企業。法人向け決済・請求代行サービスやビジネスカード事業を展開し、創業以来急成長を続けています。請求関連業務の効率化や資金繰り支援をテクノロジーで実現し、従来の金融サービスの枠を超えた新しい価値を提供しています。今後も決済・データビジネス領域でさらなる拡大を目指しています。