



カスタマーサポート チームリーダー | 学術機関へ英文校正サービスを提供する外資系企業

研究論文や教育資料の質を高めるサポートを通じて、学術・教育の発展に貢献。

Job Information

Hiring Company

Crimson Interactive Japan Co., Ltd.

Job ID

1561052

Industry

Interpretation, Translation

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

Salary

5.5 million yen ~ 6.5 million yen

Work Hours

9:00-18:00/10:00-19:00

Refreshed

February 24th, 2026 02:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

<この求人の魅力>

- 顧客満足とチーム成長に貢献できるやりがい／裁量あるポジション
- チームマネジメント、クライアント対応、B2B調整の経験が活かせる

業務内容:

CS チームリーダーには、弊社ブランド「エナゴ」のクライアント・サービシング(CS)チームのリードおよびマネジメントを担当し、顧客との関係構築を推進していただきます。

このポジションには、顧客からのエスカレーション対応やチーム育成、顧客対応の監査を行える積極的なリーダーが求められます。

また、エスカレーション時の主な窓口としての役割を担い、円滑な顧客対応を実現するための仕組みづくりにも取り組んでいただきます。

■CS チームマネジメント

- ・ 監査を通じて、コンプライアンスおよび品質基準の遵守を徹底
- ・ チームメンバーへの継続的な育成・メンタリングを実施
- ・ チーム全体のキャリア成長を支援するためのキャリアパスを策定・運用

■クライアントリレーションシップマネジメント

- ・ クライアントとの定期的なミーティングを実施し、現場の声や課題をヒアリング
- ・ クライアントからのエスカレーション対応の一次窓口として対応し、信頼性の高い管理体制を構築
- ・ クライアントとの会議において、最適なソリューションを提案・提供するコンサルティング業務を担当

■エンゲージメントおよびフィードバック対応

- ・ チームのモチベーション向上・パフォーマンス改善を目的とした各種エンゲージメント施策を企画・推進
- ・ クライアントからのフィードバックを分析し、改善点を抽出。チームと連携して業務改善を図る

■B2B 調整業務

- ・ B2B プロセス全体を把握し、社内外の関係者との調整を通じて、プロジェクト目標およびスケジュールの整合を図る

■コミュニケーション監査

- ・ 標準化されたコミュニケーションおよびカスタマイズ対応の監査を実施し、クライアント要望に沿った一貫性のある対応を推進

クリムゾンインタラクティブについて:

クリムゾンインタラクティブ・ジャパンは 2009 年の創業以来、言語とローカライズの専門性を活かし、お客様の学問やビジネスの国際化を支援してまいりました。

英文校正・論文投稿支援のサービス「エナゴ」をはじめとした、英語論文を執筆する日本人研究者・研究機関に向けた包括的な言語ソリューションと学術AI ツールを展開する国際企業です。

世界の GDP 上位 5 カ国に入るインド。その商都ムンバイに業務遂行の本部となるインド本社 Crimson Interactive Pvt. Ltd. があります。

インドの経済成長の勢いが、日々やり取りをする現地スタッフの活気ある勤務姿勢にも反映しています。

AI の進展により大きな転換期を迎えている言語サービス業界ですが、弊社では「Open Door Policy」を重視した社風のもと、社員同士が自由に意見を交わしながら、新たな時代への適応と成長を続けています。

当社の言語サービスは、医学、生物医学、物理科学、人文学など多様な分野の研究者、大学、学術誌、出版社、政府機関、情報専門家を対象としています。

10 のグローバルオフィスを通じて、世界中の科学コミュニティや企業のコミュニケーションニーズに応えることにコミットしています。

【クリムゾングループについて】

<https://www.crimsoni.com/jp/>

【エナゴについて】

<https://www.enago.jp/>

年収

500 万~650 万円

勤務地

東京都千代田区外神田 2-14-10 第 2 電波ビル4階

勤務時間

9:00-18:00/10:00-19:00

Required Skills

応募要件:

- ・ 日本語ネイティブ・英語ビジネスレベル(目安:TOEIC750 以上)
- ・ カスタマーサービスもしくはカスタマーサクセスのご経験
- ・ チームマネジメント経験(チームリーダーのご経験でも可)
- ・ 顧客対応履歴を基に業務の改善を行った経験

歓迎:

- ・ AI 関連の経験
- ・ NDA や SLA などの文書業務の経験

Company Description