



【カスタマーサポート&オペレーションズ Associate/フルリモート】米国発/外資系  
 ♦CS・コールセンター経験者募集

免税電子化ツール「PIE VAT」の開発運営/シリコンバレー発トラベルテック企業

#### Job Information

##### Hiring Company

Pie Systems Japan K.K.

##### Job ID

1567627

##### Division

カスタマーサポート & オペレーション

##### 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

3.5 million yen ~ 4.5 million yen

##### Work Hours

1か月単位の変形労働時間制

##### Holidays

シフトにより月10日休み、年次有給休暇、特別休暇、リフレッシュ休暇、慶弔休暇など

##### Refreshed

January 28th, 2026 11:00

#### General Requirements

##### Minimum Experience Level

Over 1 year

##### Career Level

Mid Career

##### Minimum English Level

Business Level

##### Minimum Japanese Level

Business Level

##### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

##### Visa Status

Permission to work in Japan required

#### Job Description

## &lt;私たちについて&gt;

Pie Systemsはデジタルの力でツーリズムを進化させるプラットフォームを開発、運営しているシリコンバレー発のトラベルテックカンパニーです。

グローバルで700億ドル以上の市場規模ともいわれる免税ショッピングにおいて、よりスマートな体験を提供することを目指し、免税電子化ツール「PIE VAT」を開発・運営しています。

## &lt;募集職種&gt; Customer Support and Operations Associate

## 業務内容：

- 免税申請レビュー業務
  - 日本国内のPIE VAT加盟店から寄せられる個々の免税申請の内容を確認し、免税規則に合致していない場合や不備がある場合に所定の手続きを実施いただきます
- 加盟店サポート業務
  - 日本国内のPIE VAT加盟店が安心してPIE VATをご利用いただけるよう、加盟店から電話、Eメール、チャットなどで寄せられる質問や要望に迅速・的確に対応していただきます
- ツーリストサポート業務
  - 日本国内でPIE VATのシステムを利用して免税をされた旅行者からEメール、チャットで寄せられる質問や要望に迅速・的確に対応していただきます
- チーム内でのトレーニング、コーチング、エスカレーション対応
  - 免税申請レビュー業務をおこなう派遣スタッフなどのメンバーのトレーニングやコーチング、エスカレーション対応などをおこなっていただきます
- 業務効率やお客様満足度を向上させるための、オペレーションプロセスおよびシステムの改善提案
  - 日々の業務を通じて得られたノウハウやお客様の声を元に、オペレーションプロセスやシステムの改善を提案いただき、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いただきます
- このポジションはCustomer Success and Operations Lead, Japanに対してレポートをしていただきます

## 職種概要

Pie Systemsでは、業界内において最も優れたサービスをお客様（加盟店および旅行者）に提供するために、意欲的かつ情熱的に仕事に取り組んでくれるCustomer Support and Operations Associateを募集しています。入社いただいた方には、社外のお客様に対しPie Systemsの「顔」となるCustomer Support & Operations チームのメンバーとして、日々の業務を進めています。

Customer Support and Operations は、Pie Systemsのビジネスを成功させるための重要な役割を担っています。私たちPie Systemsが、加盟店および旅行者といったお客様に満足いただけるサービスを提供することができなければ、私たち自身も「成功」することはできません。お客様に満足いただけるサービスを提供し、また私たち自身も成功することができるよう、Pie Systemsではお客様の成功をささえるCustomer Support and Operations Associateを必要としています。

本ポジションにおいては、日本国内のPIE VAT 加盟店のサポート、日本国内でPIE VATの仕組みを使って免税をされた旅行者のサポート、免税手続きに関する実務など、日々のオペレーション業務を進めることで、PIE VATをご利用いただく加盟店および旅行者に満足していただくよう、業務に取り組んでいただきます。

## Required Skills

## 応募資格:

- 日本語でのカスタマーサポート業務経験(電話、メール、チャット)が1年以上あること
- コールセンターでの日本人対応の経験
- 英語を使用した業務経験(職種、業務内容は問わず)が6ヶ月以上あること
- パソコンを使った業務を円滑・迅速におこなえること
- お客様に対する高い共感力を持ちながら、同時に自社の売上、成長、効率性にも意識を向け、業務に取り組むことができる
- 新しいことに挑戦し、学ぶことに対する意欲が高く、また自己の能力向上を持続させることができること
- 新しいテクノロジーを受け入れ、素早く対応できること
- 日本国内のPIE VAT加盟店と日本語でプロフェッショナルとして円滑にコミュニケーションをおこなえること(口頭・書面ともに)
- 英語でのコミュニケーションがストレスなく行うことができる (Reading, Listening, Writing, Speaking)
- パソコンとIP電話を利用したリモートワークを業務に支障なく円滑におこなうことのできる環境(ネット環境および周囲の環境)があること
- 週末や祝日を含むシフト勤務(9:00-22:00)にで対応できること
  - 交代で週末や夜間のユーザー対応がございます。
  - シフト(例)
    - 9:00-18:00
    - 11:00-20:00
    - 13:00-22:00
- 会社からの要請があった場合に、PIE VAT免税カウンターのサポート要員としてカウンターでの勤務ができること
- 大学卒業以上または同等の就業経験
- 日本国内における法的な就業、居住資格があること

## プラスアルファとなる経験:

- コールセンターなどで迅速・的確に大量の業務の処理が求められる環境での業務経験
- スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験

- ・後輩スタッフのトレーニング、メンタリング、コーチングなどの経験
- ・中国語、韓国語などの読み書き、スピーキング能力

将来的にはスーパーバイザーやトレーナーを目指していただくことも可能です。

**勤務地補足:**

日本国内からのフルリモート勤務を想定しておりますが、入社後3日程度のオンボーディング・年2回程度のミーティングやトレーニングの際は、東京本社への出社が必要です。

<東京本社>  
東京都中央区銀座6丁目10-1 GINZA SIX

---

Company Description