

【3拠点・リモート】外資フードテック企業のカスタマーサポート管理職（リスク、QA、SV）

【3拠点・リモート】フードテック企業カスタマーサポート管理職（リスク、QA、SV）

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1567800

Industry

Internet, Web Services

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 9 million yen

Refreshed

December 5th, 2025 05:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

急成長を遂げるフードデリバリー プラットフォームにおいて、カスタマーサービス部門の中核を担うリーダー職を募集しています。データとAIを活用した革新的なサービスを支える、戦略的かつ実行力のある人材を求めています。若くエネルギー シュなチームとともに、新しい食文化の創造に貢献できる環境です。

企業情報

グローバル展開を進める安定基盤の企業グループの一員として、日本市場において急成長を遂げているテクノロジー企業です。ベンチャーキャピタルの支援を受けながら、革新的な物流と顧客体験を通じて新たな価値を提供しています。

職務内容

募集職種（3ポジション）

- インシデントマネージャー

2. 応対品質保証 (QA)
3. カスタマーサービス エクスパート職

業務内容

- 顧客対応に関する品質・パフォーマンスの分析と改善提案
- インシデント対応のプロセス設計および運用管理
- チームメンバーへのOJTや継続的なトレーニングの企画・実施
- データを活用した業務改善とレポートイング
- 他部門との連携によるサービス品質向上
- KPIの設計・モニタリング・改善活動
- 上長への定期報告と戦略的提案

条件・待遇

勤務地

東京都（原則リモート勤務、週1回の出社あり）

雇用形態

正社員 (Permanent)

給与・待遇

- シニアスペシャリスト：最大年収1,000万円（基本給+賞与+RSU）
- スペシャリスト：最大年収660万円（基本給+10%賞与）
- 賞与：年1回
- RSU（譲渡制限付き株式）：シニアポジションに付与あり

勤務時間・休日

- 勤務時間：9:30～18:30（月～金）
- 完全週休2日制（土日祝休）
- 有給休暇制度あり

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

Required Skills

必須条件

- 日本語：ネイティブルベルまたは同等（N2以上で流暢な方）
- 顧客対応または品質管理、またはインシデント／リスクに関する実務経験
- 基本的なPCスキル（Excel, PowerPoint等）
- オンライン環境での業務遂行能力
- （インシデントマネージャーのみ：ビジネスレベルの英語力）

歓迎条件

- フードデリバリー、EC、テック業界での経験
- SalesforceやZendeskなどのCRMツール使用経験
- チームマネジメントまたはプロジェクトリード経験

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。