

英語活かせる×カスタマーサポート【Operations Specialist】 WLB確保、メリハリをつけて働く！

> **「月の出勤日数は12～14日でお休みも多く、プライベートが充実しています！」**

Job Information

Hiring Company
International SOS Japan Ltd.

Job ID
1568926

Industry
Other (Hospitality)

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Marunouchi Line, Akasaka Mitsuke Station

Salary
4.5 million yen ~ 6 million yen

Salary Bonuses
Bonuses paid on top of indicated salary.

Refreshed
October 29th, 2026 04:00

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【魅力ポイント】
- **月間勤務日数は12～14日。2日働いたら2～3日お休み**のイメージでしっかりWLB確保いただけます。
- 有給も活用して長期休暇を取得し、プライベートの時間を充実させている先輩多数！
- 日勤・夜勤でシフトは分かれていますが、**日勤のみの対応も可能**。ご希望をお聞かせください。
- 未経験の方でもしっかりトレーニングを行いますので、安心してご入社いただけます。

★カジュアル面談からスタートも可能です。下記業務にご興味ございましたらぜひご応募ください！

【International SOSについて】

International SOS（インターナショナルSOS）は、1985年に世界で初めてトラベルアシスタンスを事業として確立した、医療・セキュリティ分野におけるグローバルマーケットリーダーです。現在では世界90カ国、1,000拠点以上にネットワークを展開し、11,000名を超える専門スタッフが、世界中の企業・団体・個人の安全確保と事業継続を支えています。

日本を含む各国に設置されたアシスタンスセンターは、International SOSの中核となる組織であり、いわばグローバルオペレーションのコマンドセンターです。

24時間365日体制で、バイリンガルの医師・看護師・セキュリティの専門家、そしてオペレーションスペシャリスト（コーディネーター）が緊密に連携し、緊急性の高い状況下においても、迅速かつ的確な判断と世界最高水準のサポートを提供しています。

アシスタンスセンターのスタッフは、単なるコールセンターの窓口ではなく、お客様からの相談を起点に、社内外の専門家、医療機関、セキュリティプロバイダー、航空会社、各国拠点など関係各所を横断的に調整し、状況を整理・判断しながら、最適な対応方針を導く役割を担います。

まさに「人の命と安全を守る最前線」として、現場を俯瞰し、関係者をつなぎ、オペレーション全体を前に進める重要なポジションです。

このたび、お客様の窓口であると同時に、アシスタンスセンターのコマンドセンター機能の一翼を担っていただく**カスタマーサポートスタッフ（Operation Specialist）**を募集いたします。

グローバルな環境で、語学力や調整力、判断力を活かしながら、社会的意義の高い仕事に携わりたい方を歓迎します。

【業務内容】

海外にてお困りのお客様に対して、Operations Specialistは下記の業務を行っていただきます。

- 海外渡航者（＝法人会員様）からのご相談電話を受け、国内外の各部署と連携して迅速かつ正確に対応する。（医療相談、受診手配代行、医療・帰国搬送手配など）
- 全世界で24時間サポートができるよう、全世界共通のシステムで会員情報を管理し、ご依頼内容や手配記録を登録する。（英語）
- クライアント企業とお取引内容を確認し適切なサービス提供を行う。

<医療>
・海外および日本国内（外国籍の方を含む）における急な病気・ケガ発生時の医療支援
　（状況把握、医療機関との連携、受診・入院手配を含む）
・現地で適切な医療が受けられない場合の、国外医療搬送や本国への帰国搬送に関する調整・手配
　（医師・医療機関・航空関連各所との連携）
・海外渡航前および滞在中の医療相談、病院・医療機関の紹介および情報提供

＜セキュリティー＞
・自然災害、テロ、紛争、社会不安などの緊急事態発生時における相談対応および情報提供
・状況に応じた国外退避や移動支援に関するオペレーション調整・手配
　（セキュリティ専門家、各国拠点、外部プロバイダー等との連携）

※社内に医師と看護師による医療専 チーム・セキュリティー専門家のセキュリティー専門チームがありますので、このポジションでは医療やセキュリティーに関する専 知識は全く問われませ ん。

社後の研修においてサポート業務上必要となる知識や技術のトレーニングを受けます

【キャリアパス】
年に1回以上、キャリアプランに関する面談を実施しています。
Operation Specialistとして実務経験を積んだ後、3～5年程度の経験を目安に、以下のようなキャリアパスを目指すことが可能です。
・チームをまとめるマネジメントポジションへのステップアップ
・クライアント企業を担当する法人担当（クライアントサポート）へのキャリア展開
・営業など、他部門へのキャリアチェンジの機会
本人の希望や適性、組織状況を踏まえながら、社内での多様なキャリアの可能性を検討・実現していくことができます。

【メンバー】
マネージャーを含め15名のチームです。

- 男女比　6:4
- 20代～30代前半が中心

メンバーの前職は、客室乗務員（CA）、コールセンター、営業職、新卒入社などさまざまで、医療・セキュリティ分野や

アシスタンス業務が未経験の状態から入社したメンバーが多数在籍しています。

【社風】

当社は外資系企業（ロンドンおよびシンガポールに本社）ですが、日本オフィスでは、一般的にイメージされがちな殺伐とした雰囲気はなく、部門内・部門間ともにチームワークとコミュニケーションを重視し、互いを尊重し合う落ち着いた社風です。

社内には多国籍・バイリンガルの社員が多く在籍しており、日本語と英語が日常的に飛び交う環境です。

毎月社内イベントが開催されており、部署を越えた交流の機会も多くあります。

勤続年数20年を超えるベテラン社員から、2～3年目の中堅社員までバランスよく在籍しており、中途入社の方も馴染みやすい環境です。

【ライフワークバランス】
部門では、2025年における有給休暇の消化率が100％という実績があります。
業務に集中すべきときはしっかり取り組み、休むときはきちんと休む、メリハリをつけて働くことを大切にする風土が根付いています。
また、会社全体としてもワークライフバランスを重視しており、直近5年間の育児休業取得率は、女性87.5%、男性44.4%と、性別を問わずライフイベントと仕事を両立しやすい環境です。
安心して長く働いていただける職場づくりに取り組んでいます。

【雇用形態】
正社員

【勤務地】
東京都港区赤坂4丁目2-6
赤坂見附駅（東京メトロ丸ノ内線/東京メトロ銀座線）-4分
赤坂（東京都）駅（東京メトロ千代田線(綾瀬–代々木上原)）-5分
永田町駅（東京メトロ南北線/東京メトロ半蔵門線/東京メトロ有楽町線）-6分

【給与】
想定年収　450万円～600万円　経験・スキルにより応相談
※経験・スキルを考慮のうえ、当社規定により決定します
※上記想定年収に加え、賞与を支給します
賞与：年1回
昇給：年1回

[各種手当・制度]

通勤手当支給
夜勤（ナイト）手当あり
深夜労働割増あり
土日祝日シフト手当あり
残業代全額支給
退職金制度あり

【勤務時間】
シフト勤務（変形労働時間制適用）①8:30-20:30 ②20:00-9:00
※本人の希望をヒアリングの上、チーム内で1カ月前に決定。①のみの選択も可能
※1カ月の総労働時間153.75時間、平均労働日数は12～14日

【休日・休暇】
・シフト勤務（変形労働時間制）：月の労働日数はおおよそ12～14日程度です
・年次有給休暇
　初年度は15日付与（入社月により付与日数は異なります）
　以降は勤続年数に応じて付与日数が増加します
　（2年目16日、3年目17日、以降毎年1日ずつ増加し、6年目以降は20日）

【福利厚生、その他】
社会保険・労働保険加入、退職金制度、社外福利厚生サービス加入

Required Skills

【必要な経験・スキル】
- 日本語力（ネイティブ）

※お客様は日本人のため、日本語はネイティブレベルが必要です
- 英語力（ビジネスレベルないし同等の英語力が必要　目安TOEIC800以上）
※海外（全世界）の医療機関等と緊急性の高いやりとりを電話で行うため

【歓迎する経験・スキル】
- 帰国子女の方
- 海外の大学を卒業、留学経験のある方
- 海外在住経験がある方

【選考フロー】
面接3回を予定
一次面接（オンライン）+英語筆記試験（オンライン）⇒　二次面接（オンライン）⇒　最終面接（対面）

★応募時には、①日本語の履歴書、②日本語の職務経歴書、③英文CV、の3点を添付のうえ、ご応募ください。

Company Description