



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

May 25th, 2026 01:00

General Requirements

Career Level

Entry Level

Minimum English Level

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

Minimum Japanese Level

Native

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。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>

- ・ 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・セキュリティ専門家のセキュリティ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、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