



## 【AI×社会貢献】 カスタマーサポートスペシャリスト / Customer Support Specialist

顧客の声をプロダクト改善につなげる役割

### Job Information

**Recruiter**

Advisory Group K.K.

**Job ID**

1575087

**Industry**

Hardware

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

5 million yen ~ 10 million yen

**Refreshed**

April 9th, 2026 01:00

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Basic

**Minimum Japanese Level**

Native

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

#### カスタマーサポートスペシャリスト

問い合わせ対応にとどまらず プロダクト価値向上に関われるポジション

#### 仕事内容

AI技術を活用したモビリティ向け安全管理プラットフォームを提供する企業にて 導入済み顧客へのサポート業務を担当いただきます。

ハードウェア ソフトウェア 課金関連まで幅広い問い合わせに対応し 顧客の声を社内外に共有しながら サービス品質の向上を支える役割です。

## 主な業務内容

- ・ 電話 メール CRMツールを用いた顧客からの問い合わせ対応
- ・ ハードウェア ソフトウェア 請求関連の各種問い合わせ対応
- ・ 社内関連部門および外部パートナーとの連携 調整
- ・ 海外の技術チームとの協業による課題解決
- ・ 顧客フィードバックや再発課題の整理 共有
- ・ FAQやヘルプコンテンツ作成を含むサポート業務改善
- ・ カスタマーサポート体制の効率化およびプロセス構築への貢献

## Customer Support Specialist

A customer facing role that directly contributes to product and service improvement

### Job Description

You will support customers who have already implemented the company's AI based safety platform by responding to a wide range of inquiries.

Beyond issue resolution this role plays an important part in improving the product and scaling customer support operations through feedback and collaboration.

### Key Responsibilities

- ・ Respond to customer inquiries via phone email and CRM tools
- ・ Handle hardware software and billing related questions
- ・ Coordinate with internal teams and external stakeholders
- ・ Collaborate with overseas technical teams when needed
- ・ Share customer feedback and recurring issues with product teams
- ・ Support the creation of FAQs and help documentation
- ・ Contribute to improving support processes and operational efficiency

---

## Required Skills

### 応募資格

- ・ カスタマーサポートまたは顧客対応業務の経験
- ・ 日本語で正確かつ丁寧なコミュニケーションができる方
- ・ 複数の関係者と調整しながら課題解決に取り組める方
- ・ 顧客視点を持ち プロダクト改善に関心のある方

### 歓迎スキル等

- ・ ハードウェアまたはソフトウェア製品のサポート経験
- ・ FAQやヘルプコンテンツの作成 運用経験
- ・ 英語を使用した簡単な業務対応経験
- ・ IT SaaS AIプロダクトへの興味 関心
- ・ 業務フロー改善や仕組みづくりへの意欲

## Requirements

- ・ Experience in customer support or customer facing roles
- ・ Fluent Japanese communication skills
- ・ Ability to coordinate with multiple stakeholders to resolve issues
- ・ Customer centric mindset with an interest in product improvement

## Preferred Qualifications

- ・ Experience supporting hardware and or software products
- ・ Experience creating or maintaining FAQ or help documentation
- ・ Basic English communication skills

- Interest in AI technology mobility or SaaS products
  - Motivation to improve support operations and processes
- 

## Company Description