



【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

January 29th, 2026 11:12

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