



【Head of Customer Support and Operations, Japan】 米国発/外資系

免税電子化ツール「PIE VAT」の開発運営/シリコンバレー発トラベルテック企業

Job Information

Hiring Company

Pie Systems Japan K.K.

Job ID

1575182

Division

カスタマーサポート & オペレーション

Industry

Internet, Web Services

Company Type

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

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chuo-ku

Train Description

Ginza Line Station

Salary

8 million yen ~ 12 million yen

Work Hours

1か月単位の変形労働時間制

Holidays

年次有給休暇、特別休暇、リフレッシュ休暇、慶弔休暇など

Refreshed

January 30th, 2026 15:40

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

Company

Pie Systems はデジタルの力により、日本のツーリズムをさらに進化させるプラットフォームを開発、運営しているシリコンバレー発のトラベルテックカンパニーです。グローバルで700億ドル以上の市場規模ともいわれる免税ショッピングにおいて、よりスマートな体験を提供することを目指しています。

私たちのミッションは“**Empowering local partners, globally. Delighting global tourists locally**”。私たちはデータや分析機能、そして加盟店の売上と旅行者による消費額を伸ばすためのマーケティング機能を使って、リテールショップ、レストラン、ホテルなどインバウンドビジネスに関連する企業様をサポートします。また私たちは、旅行者向けアプリ PIE VATを通じて、旅行者がかんたんに現地の情報を探索、新しいものを発見し、そしてショッピングを楽しめるタッチポイントを増やしていきます。私たちの免税プラットフォームは、効率よく使えるようデジタル化されており、加盟店のみなさまは無料でご利用いただくことが可能です。

概要

Pie Systemsでは、加盟店および旅行者に対して業界最高水準の体験を提供するため、意欲と情熱をもってチームを牽引いただける **Head of Customer Support and Operations** を募集しています。

本ポジションは、社外のお客様に対してPie Systemsの「顔」となるCustomer Support & Operationsチームをリードし、日々のサポート対応と免税手続きオペレーションの品質向上・効率化を推進いただく重要な役割です。

Head of Customer Support and Operationsは、社外のお客様に対してPie Systemsの「顔」となる重要なリーダーシップポジションです。カスタマーサポートおよび免税オペレーションチームを牽引し、日々のサポート品質の向上とオペレーションの効率化を推進していただきます。本ポジションは、日本のオペレーション統括責任者（Managing Director, Operations, Japan）に直属するロールとなります。

【このポジションの魅力】

- ・ 「創る」フェーズに立ち会える： すでにある仕組みを回すのではなく、事業成長に合わせた中長期的なオペレーション戦略そのものを設計できます。単なるチーム管理に留まらず、戦略、KPI、モニタリング体制をゼロから設計・構築します。
- ・ 事業のスケール：急成長する事業に合わせ、中長期的な視点でサポート・オペレーション体制をデザインしていく醍醐味があります。
- ・ 真のグローバル・コラボレーション：日本の現場の声を、シリコンバレーを含む開発チームへ直接フィードバック。プロダクトの進化に直接関与する「顧客の代弁者」です。
- ・ 压倒的なキャリアパス：チーム責任者として、予算策定から組織開発まで、経営に近い視点でオペレーション全般を統括する経験が積めます。AIや最新ツールを駆使し、コスト効率と高い顧客満足度を両立させる、テクノロジー時代のカスタマーサポートのあり方を実践できます。

業務内容：

1. 戦略・目標設計

- ・ カスタマーサポートおよび免税オペレーションに関する目標・戦略の策定
- ・ KPIの設計、モニタリング体制の構築および継続的な改善
- ・ 事業成長に連動したサポート／オペレーション体制の中長期的な設計

2. チームマネジメント／採用・育成

- ・ Customer Support / Operationsチームのマネジメント
- ・ 採用計画の策定および採用活動の推進（面接、評価、オンボーディング）
- ・ チームメンバーのトレーニングおよび継続的な育成・コーチング
- ・ パフォーマンスマネジメントおよび評価制度の策定・運用
- ・ チームのエンゲージメント向上と健全なチームカルチャーの醸成

3. 日々のオペレーション遂行

- ・ 免税手続きに関する日次オペレーションの管理および実行
- ・ 加盟店サポート（電話／Eメール／オンラインチャット）
- ・ 旅行者サポート（オンラインチャット／Eメール／電話）
- ・ シフト体制の設計・最適化（週末・夜間対応含む）
- ・ その他、オペレーション関連業務全般

4. 改善・品質向上

- ・ 顧客満足度向上施策の企画・実行
- ・ 顧客満足度（CSAT等）の測定・分析および改善
- ・ 業務効率化・品質向上を目的としたオペレーションプロセスの改善
- ・ お客様の声（VOC）を収集・分析し、社内に共有することでプロダクト／サービス改善に貢献
- ・ 顧客の代弁者として、開発・営業・プロダクトチームとの連携を推進

5. 予算・リソース管理

- ・ カスタマーサポートおよびオペレーション領域の予算策定・管理
- ・ 人員計画、外注費、ツールコスト等の最適化
- ・ コスト効率とサービス品質のバランスを考慮した意思決定

Required Skills

応募資格:

必須要件

- ・ カスタマーサポート／オペレーション領域における戦略策定およびKPI設計の経験
- ・ カスタマーサポートマネジャーまたはオペレーションマネジャーとして **3年以上** のチームマネジメント経験
- ・ チームメンバーのトレーニング／コーチング経験 **1年以上**
- ・ フロントラインでのお客様対応経験 **1年以上**
- ・ 業務フロー／社内プロセスの分析・改善経験
- ・ 高い共感力を持ちつつ、売上・成長・効率性も踏まえて意思決定・運用ができる方
- ・ 新しいテクノロジーを受け入れ、迅速にキャッチアップできる方
- ・ 高度な分析力および問題解決力
- ・ 口頭・書面ともに高いコミュニケーション能力
- ・ 英語での円滑なコミュニケーションが可能な方 (Reading / Listening / Writing / Speaking)
- ・ 大学卒業以上、または同等の就業経験
- ・ 日本国内での就労・居住が可能な法的資格を有する方

プラスアルファとなる経験:

- ・ スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験
- ・ テイーチングまたはコーチングの経験
- ・ アジアの言語（中国語、韓国語など）の読み書き、スピーキング能力

勤務条件（シフト）

- ・ 週末・祝日を含むシフト勤務（9:00～22:00）に対応可能であること
- ・ 交代制で週末・夜間のユーザー対応あり
 - 例
 - 9:00～18:00
 - 13:00～22:00

勤務地補足:

日本国内からのフルリモート勤務を想定しておりますが、オンボーディングやミーティング・トレーニングの際は、東京本社への出社が必要です。

<東京本社>

東京都中央区銀座6丁目10-1 GINZA SIX

Company Description