ドイツ語・英語カスタマーサポート/German & English Language Customer Support

Job Information

Hiring Company
ZenGroup Inc.

Job ID
1577780

Industry
Internet, Web Services

Job Type
Permanent Full-time

Location
Osaka Prefecture, Osaka-shi Chuo-ku

Train Description
Chuo Line, Sakaisuji Hommachi Station

Salary
3 million yen ~ 4 million yen

Work Hours
シフト制：スケジュールは月単位で作成されます。（日曜固定休）

Holidays
完全週休2日制（シフト制）※年末年始を除き、祝日は勤務日です。

Refreshed
November 18th, 2026 07:00

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Business Level

Other Language
German - Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

≪募集要項・本ポジションの魅力≫

- ドイツ語・英語・日本語でのチャット対応による多言語カスタマーサポート業務（クレーム対応や翻訳含む）
- グローバルな環境で語学力を活かし、国際的なECの成長に直接貢献できるやりがい
- チームリーダーや副課長と連携し、パートオペレーター管理など幅広い業務経験が積めるやりがい
- フレックスタイム・完全週休2日制・語学研修や社内イベントなど、多様な働き方と福利厚生が整備

【業務内容】
2023年にリリースされたZenMarketのドイツ語版は、著しく成長を遂げています。拡大を続けるため、ドイツ語・日本語・

英語を駆使してご活躍いただけるカスタマーサポートのプロフェッショナルを新たに募集することになりました。
ZenGroupのカスタマーサポートチームでは、多言語でのコミュニケーションが活発に行われています。真に国際的なビジネス環境でご自身の語学力を活かしたい方にとって、最適なポジションです。ぜひ日本で私たちと共にキャリアを築き、エキサイティングなECの世界を体感してみませんか。

■主な業務内容：

- ドイツ語及び、多言語の顧客問い合わせ対応（電話なし、チャット対応のみ）
- クレーム対応時に他チームとの協力や報告
- パートタイムオペレーターの管理
- その他関連業務（翻訳など）

■募集理由：
増員

■部署：
カスタマーサポート課
カスタマサポート課（課長＝ 1名、副課長＝ 1名、チームリーダー＝6名、スタッフ＝19名)

■当社について：
ZenGroupは大阪を拠点とする越境EC企業であり、本社および物流拠点に400名を超える社員が在籍しています。34カ国以上の国籍を持つ多様なメンバーが在籍しており、世界中のユーザーが日本の商品を購入できるよう支援する一方で、日本企業の海外販売展開もサポートしています。
現在、ZenGroupは以下の7つのサービスを展開しています：

● ZenMarket
メルカリ、ヤフオク、Yahooショッピングなどの主要な日本のECサイトの商品を、海外ユーザーが自国の言語で購入できる代理購入サービスです。
● ZenPlus
3,000社以上の中小企業と世界中のユーザーをつなぐ越境EC型のマーケットプレイスです。
● ZenPromo
日本企業の海外マーケティング戦略の改善や、グローバルなブランド認知の向上を支援するプロモーションサービスです。
● ZenPop
日本の「かわいい文化」やその他のカルチャーをテーマにした、文房具などのアイテムを詰め合わせた月額サブスクリプションボックスサービスです。
● ZenLink
日本のEC事業者が自社商品をZenMarket上で販売できるようにする、HTMLタグベースの集客支援ツールです。
● ZenStudio
ウェブデザインや映像制作に特化したクリエイティブエージェンシーで、企業のデジタルメディア展開やEC強化を支援します。

現在、当社プラットフォームには200万人以上の登録ユーザーがおり、19言語に対応、世界181以上の国・地域で利用されています。私たちは「日本の商品を世界へ届ける」ことをミッションに活動しています。

【雇用形態】
正社員
※試用期間は3ヶ月（給与額に変更なし）

【給与】
月給：260,000 円 ~（経験・能力を考慮の上で決定）
■1年目の給与（推定）：300万円 ~ 360万円
■昇給：年1回
■賞与：年2回（6月、12月）

【就業時間】
シフト制：スケジュールは月単位で作成されます。（日曜固定休）
9:15 ~ 18:15（実働8時間 / 休憩1時間）
※フレックスタイム制度あり： 7:00 ~ 10:00の間で始業時間を選択可能。1日あたり最大2時間まで休憩取得可。
※入社後約2か月間の研修期間中は、標準勤務時間となります。

【勤務地】
大阪市中央区瓦町1-7-7 大阪堺筋Lタワー10階
■アクセス：大阪メトロ中央線「堺筋本町駅」徒歩6分
※オフィス出社

【休日休暇】

- 完全週休2日制（シフト制）※年末年始を除き、祝日は勤務日です。
- 年末年始休暇
- 有給休暇（初年度26日）
  ※初年度から有給休暇を26日付与、毎年増加します。2024年には、有給休暇の取得率が80％を超えました。
- 慶弔休暇
- 出産休暇
- 育児休暇
- 生理休暇

【待遇・福利厚生】

- 時間外手当（1分単位）
- 交通費支給（月3万円まで）
- 社会保険完備（労災保険、雇用保険、健康保険、厚生年金）

- ビジネスカジュアルの服装
- 研修制度あり（職種別・階層別研修）
- 日本語 / 英語レッスンあり
- 社内クラブ活動あり（カラオケ、日帰りキャンプなど）
- 月次の社内イベント開催
- 無料の紅茶・コーヒーあり

≪Job Description & Position Highlights≫

- Multilingual customer support via chat in German, English, and Japanese (including complaint handling and translation)
- A rewarding role where you can leverage your language skills in a global environment and directly contribute to the growth of an international e-commerce business
- A rewarding role where you can gain broad experience, including managing part-time operators, while collaborating with team leaders and assistant managers
- Flexible working hours, full two-day weekends, language training, and company events—diverse work arrangements and comprehensive benefits are provided

【Job Responsibilities】
The German language version of ZenMarket was launched in 2023 and has grown considerably ever since. As our community expands, we are once again looking for a German, Japanese, and English-speaking customer support professional to join our team.
At ZenGroup, our support team thrives on multilingual communication. If you are looking to utilize your language skills in a truly international business setting, this is the perfect role for you. Grow your career with us here in Japan and discover the exciting world of E-commerce

■Main Duties：

- Handling multilingual customer inquiries (only via chat)
- Cooperation and reporting with other teams when handling complaints.
- Management of remote operators (part-time staff).
- Other related duties (e.g., translation).

■Reason for hire：
Staff expansion

■Department：
Operations department
Customer support section（Section leader: 1, Vice section leader: 1, Team leaders: 5, Staff: 20）

■About Us：
ZenGroup is an e-commerce company based in Osaka, Japan, with over 400 active employees across our headquarters and logistics centers. With a diverse workforce representing more than 34 nationalities, we support the international market in purchasing products from Japan and help Japanese companies sell their products overseas.
ZenGroup currently operates the following seven services:

- ZenMarket: A proxy-buying platform that enables international customers to shop in their own language on major Japanese e-commerce sites such as Mercari, Yahoo Auctions, Yahoo Shopping, and more.
- ZenPlus: An e-commerce marketplace that connects over 3,000 small to mid-sized Japanese businesses with international customers.
- ZenPromo: A promotional service that helps Japanese companies refine their international marketing strategies and build global brand awareness.
- ZenPop: A monthly subscription box service offering curated stationery items that highlight Japanese kawaii culture and other cultural elements.
- ZenLink: An HTML tag-based service for Japanese e-commerce companies that enables their products to be purchased on ZenMarket, driving international web traffic to their stores.
- ZenStudio: A creative agency specializing in web design and video production, supporting businesses entering digital media or enhancing their e-commerce presence to meet modern trends.

Today, our platform has over 2 million registered users, is available in 19 languages, and serves customers in over 181 countries across six continents—delivering Japanese products to the world.

【Employment Type】
Permanent employee (full time)

【Salary】
260,000¥~Monthly
(Based on previous experience and ability)
*Estimated salary in year 1: 3.2~3.6m JPY

- Bonus: Twice a year (June and December)
- Salary evaluation: Once a year
- 3 Month probationary period (salary same as above)

【Working Hours】
Shift schedule: rotational, with Sundays always off. Schedules are provided monthly.
Standard working hours: 9:15 AM – 6:15 PM (8 working hours / 1 hour break)
*Flextime available: Start work anytime between 7:00 AM - 10:00 PM, with up to 2 hours of break time per day.
*Standard working hours apply during the initial training period (approx. 2 months).

【Work Location】
Osaka Sakaisuji L Tower, 1 Chome-7-7 Kawaramachi, Chuo, Osaka, Osaka Prefecture, Japan
*Osaka Metro Chuo Line Sakaisuji Honmachi Station 6 mins
*On-site

【Holidays & Leave】

- 5-day workweek (Shift Schedule)
  *Work is required on national holidays, excluding the New Year holiday.
- New Year holiday (4 days)
- Paid leave (26 days in year 1)
  *26 days of paid leave are provided from the first year, with the number increasing annually.
  In 2024, the paid leave usage rate exceeded 80%.
- Congratulatory and condolence leave
- Maternity/paternity leave
- Child care leave
- Personal day leave

【Benefits & Welfare】

- Overtime (paid by minute)
- Transportation allowance (up to ¥30,000/month)
- Complete social insurance (workers' compensation, employment, health, welfare pension)
- Business casual dress code (no suit required)
- Training system (job-specific, level-specific training)
- Japanese/English lessons
- In-house club activities (karaoke, day camp, etc.)
- Monthly company events
- Free tea and coffee

Required Skills

【必須要件】

- ドイツ語 (母語)
- ビジネスレベルの英語能力 (TOEIC 800以上) * 資格不要
- 日本語能力試験 N2以上の日本語能力

【歓迎要件】

- 翻訳経験
- 中小規模の企業での実務経験
- 越境EC業界またはカスタマーサポートの経験
- HTML基本知識
- その他言語能力

【求める人物像】

- 主体的に考え行動する力 : 自ら考えて行動できる主体性があり、周囲と円滑に連携できる高いコミュニケーションスキルをお持ちの方。オフィス勤務の経験があり、前向きな姿勢で仕事に取り組める方。
- チームワークを重視する方 : チームメンバーとの信頼関係を築きながら、共通の目標を達成することに喜びを感じられる方。
- ITスキルへの適応力 : 業務に必要なコンピューター操作をスムーズにできる方。また、新しいツールやソフトウェアを積極的に学び、業務効率の向上を目指す意欲のある方。
- 多様性を楽しめるグローバルな感覚 : 年齢や国籍、文化の異なる人々とグローバルな環境での交流を楽しめる方。

【選考について】

- 採用予定人数：1名
- 採用プロセス
  ▽一次面接 - 採用チーム (45 ~ 60分、オンラインまたは対面)
  ※ロジックテスト (30分) + カスタマーサポートテスト (45分)
  ※オンライン面接の場合、ロジックテストは実施しません。
  ▽二次面接 - カスタマーサポートチーム (45 ~ 60分)
  ※関西圏外にお住まいの方には、交通費を最大27,000円まで支給可能です。
  ※ロジックテスト + 翻訳テスト
  ▽三次面接 - 人事企画チーム (45 ~ 60分、オンラインまたは対面) ※シチュエーションテスト

【Must-Have Skills】

- Native level proficiency in German (Mother tongue).
- English proficiency: Business level (TOEIC 800 or higher) Certification not required.
- Japanese proficiency: Business level (JLPT N2 or better).

【Preferred Skills】

- Translation experience
- Work experience at small to medium-sized enterprises.

- Experience in the cross-border EC industry or Customer Support.
- Basic knowledge of HTML.
- Proficiency in other languages.

【Personality】

- Independent Thinker: Able to act proactively with independent thought, possesses excellent communication skills for smooth cooperation, has office work experience, and approaches work with a positive attitude.
- Team Player: Values building trust with team members and finds joy in achieving common goals together.
- Adaptability to IT Skills: Can smoothly operate computers for work and has the drive to actively learn new tools/software to improve efficiency.
- Global Mindset: Enjoys professional interaction in a global environment with people of different ages, nationalities, and cultures.

【Selection Process】

- Positions Available：1
- 1st Interview (45~60mins) - Recruiting Team
  *Online or In-person (45-60 min).
  *Logic test (30mins) + Customer support test (45mins) (Logic test is not conducted during online interviews)
- 2nd Interview (45~60min) - Customer support team
  *Travel expenses up to 27,000 JPY available for candidates outside the Kansai region.
  *Logic Test + Translation test
- 3rd Interview (45~min) - HR Planning Team
  *Online or In-person (45-60 min).
  *Situation test

Company Description