



www.michaelpage.co.jp

【フルリモート可】外資系暗号資産・FinTech企業のカスタマーサポート職

【フルリモート可】外資系暗号資産・FinTech企業のカスタマーサポート職

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1577884

Industry

Securities

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 7 million yen

Refreshed

February 13th, 2026 13:37

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

本ポジションは、日本のカスタマーサポート組織の立ち上げフェーズを担い、国内外のユーザー対応を支える重要な役割です。国内のCSメンバーとAPACチームと連携しながら、サービス品質向上や業務フロー構築にも関わっていただきます。成長スピードの速い環境で、専門性を着実に高めたい方に最適です。

企業情報

グローバルに事業を展開し、暗号資産・デジタルアセット関連サービスを提供する企業グループの日本法人です。海外チームとの連携が多く、安定した基盤とスタートアップらしい機動力を併せ持つ環境で、長期的なキャリア形成が可能です。コンプライアンスを重視した運営体制のもと、革新的なプロダクト開発とユーザーサポートを両軸に事業を拡大しています。

職務内容

- チケット・メール等によるバックオフィス業務およびユーザーからの問い合わせ対応
- 他部署と連携した顧客コミュニケーション管理、問い合わせ内容の記録・共有
- 顧客の要望や改善提案を取りまとめ、各チームへフィードバック
- サポートプロセス改善やサービス品質向上への貢献
- プロダクトや業界動向のキャッチアップおよびナレッジ維持
- 日本市場向けのサポートコンテンツ・ドキュメントの翻訳・ローカライズ

- トレーニング受講やポリシー／業界トレンドの継続的アップデート

条件・待遇

Location | 勤務地

- 東京都内（フルリモート可／業務理解のため初期は出社あり）

Employment Type | 雇用形態

- 正社員

Salary / Benefits | 給与・待遇

- 年収目安：～約750～800万円前後（ご経験・現年収に応じて調整、最大5～10%程度の増加を想定）
- フルリモート勤務可
- カジュアルな服装で勤務可能
- 有給休暇：15日（初年度）
- 柔軟な働き方が可能な環境

Working Hours / Holidays | 勤務時間・休日

- フレキシブルな勤務体系
- 土日祝休を基本としながら、シフトに応じて週末業務あり（代休取得可）
- ごくまれに深夜帯の対応が発生する可能性あり

Additional Attraction Points | その他の魅力

- 海外拠点と連携し、グローバルなキャリア形成が可能
- 事業成長フェーズで、業務フロー構築にも関わる貴重な環境

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

Required Skills

必須（Must）※要確認

- 金融サービス業界でのカスタマーサポート経験（目安：2年以上）
- ネイティブレベルの日本語力
- 海外チームとのやり取りに必要なビジネスレベルの英語力
- 暗号資産・ロックチェーンへの基本的な理解、もしくは強い興味（投資経験など歓迎）
- 柔軟に変化に対応できるマインドセット
- 必要に応じた夜間・週末を含むシフト勤務への対応が可能な方（ローテーション制）
- 中長期的な業務に取り組める方

歓迎（Nice to have）

- 暗号資産業界、FinTech、証券／トレーディング企業での経験
- Zendesk 等サポートツールの使用経験
- コンプライアンス領域への理解
- 多言語スキル

Company Description

グローバルに事業を展開し、暗号資産・デジタルアセット関連サービスを提供する企業グループの日本法人です。海外チームとの連携が多く、安定した基盤とスタートアップらしい機動力を併せ持つ環境で、長期的なキャリア形成が可能です。コンプライアンスを重視した運営体制のもと、革新的なプロダクト開発とユーザーサポートを両軸に事業を拡大しています。