



【Counter Operations Design Associate】 Trainer

免税現場のDXを支え、研修設計と教育で「接客のプロ」を育てるリーダー職です

Job Information

Hiring Company

[Pie Systems Japan K.K.](#)

Job ID

1577932

Division

Counter Operations

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, Ginza Station

Salary

4.5 million yen ~ 5.5 million yen

Work Hours

変形労働制

Holidays

シフト制、年間休日120日、年次有給休暇、特別休暇、慶弔休暇等

Refreshed

February 20th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

中国語ができれば尚可

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

職種概要

Pie Systemsでは、業界内において最も優れたサービスをお客様（加盟店および旅行者）に提供するために、意欲的かつ情熱的に仕事に取り組んでくれるCounter Operations Design Associate (Trainer)を募集しOperation Design チームのメンバーとして、Counter operations チームメンバーと連携をとりながら日々の業務を進めていただきます。

Operation Design チームは、Pie Systemsのビジネスを成功させるための重要な役割を担っています。私たちPie Systemsが、加盟店および旅行者といったお客様に満足いただけるサービスを提供することができなければ、私たち自身も「成功」することはできません。お客様に満足いただけるサービスを提供し、また私たち自身も成功することができるよう、Pie Systemsではお客様の成功をささえるCounter Operations Design Associate (Trainer)を必要としています。

本ポジションにおいては、日本国内でPIE VATを利用して免税手続きを行うお客様のサポートや関する実務など、日々のオペレーション業務を進めるにあたり、オペレーションの効率化や標準化、カウンターオペレーションチームメンバーへ向けた研修やトレーニングを通し、PIE VATをご利用いただく加盟店および旅行者に満足していただくよう、業務に取り組んでいただきます。

本ポジションの魅力

業界最高水準のサービスをつくる当事者になれる

加盟店・旅行者双方にとって価値ある体験を実現するため、免税カウンターの「オペレーションエクセレンス」を掲げ、現場起点で改善をリードします。

急成長トラベルテックで、改善・課題解決に主体的に挑戦できる

変化の早い環境だからこそ、研修設計・品質管理・仕組み化を通じて、サービス向上に直結するアクションをスピーディに形にできます。

多国籍チームで、語学力と推進力を活かして事業拡大に貢献できる

多様なバックグラウンドのメンバーと協働しながら、標準化・品質向上を推進。語学力を活かしつつ、調整力・リード力も伸ばせます。

業務内容：

免税カウンターのオペレーションの効率化・最適化を図り、カウンターオペレーションチームメンバーの育成とサービス品質の改善を推進するポジションです。現場に入りながら、研修・トレーニング・マニュアル整備の整備・運用やカウンターオーディットの実施を通し、継続的に高水準のサービスを提供できるオペレーション基盤を構築します。

また、チームのMissionとして掲げている『旅行者の方の記憶に残る感動体験を提供する』を日々のオペレーションとして現場で実装するために、トレーニング・品質管理・マニュアル整備を通じて「オペレーションエクセレンス」を形にする役割です。

具体的には

- 新しく入社されたメンバー入社時のオンボーディング研修の企画・実施
- カウンターオペレーションチーム向けの研修及びトレーニングの企画・設計、および研修計画（スケジュール／運用）の策定・実行
- カウンターオペレーションの標準化、業務改善・品質管理の推進（カウンターオーディットの実施、改善の仕組みづくり）
- オペレーションマニュアルの整備・更新（免税規則および自社開発システム／プロダクトの変更点反映、内容改善、運用しやすい形への整理）
- 業務効率および顧客満足度向上に向けた、オペレーションプロセス／システムの改善提案・推進

このポジションはLead, Counter Operations Design, Japanに対してレポートをしていただきます

【雇用形態】

正社員または契約社員 ※経験やスキルに応じて決定いたします

【就業時間】

変形労働制(月単位)

シフト（例）11:00-20:00 / 12:00-21:00

※通常の勤務場所は在宅での勤務となりますが、カウンターでのトレーニングやオンボーディング、オーディット実施の際にはカウンターへの出勤が発生するため、始業及び終業の時刻はPIE VAT Stationまたは商業施設の営業時間によって異なります。

勤務地・勤務形態：

- 在宅・カウンターのハイブリッド勤務

拠点：名古屋以東、関東エリアを中心とした当社の免税カウンター
※担当エリア内で国内出張あり（研修やオーディットの実施等）

Required Skills

応募資格（必須）

- 研修の実施経験（ファシリテーション） | 1年以上（新人オンボーディング/OJT/集合研修・オンライン研修の運営、受講者対応などを含む）
- オペレーション関連ドキュメント（マニュアル/手順書等）の作成・更新経験 | 6~12ヶ月以上（業務フローの文書化、手順の標準化、改訂・管理、現場で使われる形への整理・改善など）
- 基本的なPCスキル（ドキュメント作成・表計算・情報整理を業務で支障なく行えること）
- お客様に対する高い共感力を持ちながら、同時に自社の売上、成長、効率性にも意識を向け、業務に取り組むことができること
- 新しいことに挑戦し、学ぶことに対する意欲が高く、また自己の能力向上を持続させることができること
- 新しいテクノロジーを受け入れ、素早く対応できること
- 英語を使用した業務経験(職種、業務内容は問わず) | 1年以上
- 英語でのコミュニケーションがストレスなく行うことができること（Reading, Listening, Writing, Speaking）

- 大学卒業以上または同等の就業経験
- 日本国内における法的な就業、居住資格があること
- 国内出張に対応できる方
- 会社からの要請があった場合に、PIE VAT免税カウンターのサポート要員としてカウンターでの勤務ができること

プラスアルファとなる経験・スキル:

- スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験
- 後輩スタッフへのトレーニング、メンタリング、コーチングなどの経験
- 業務改善・標準化の推進経験
- 語学力（中国語/韓国語など）：
旅行者・加盟店対応や多国籍メンバーとの協働に活かせるレベル
- 多国籍・多文化環境での就業経験：
異なる価値観・働き方の中で円滑に連携し、成果を出した経験
- 強い学習意欲・知的好奇心：
新しい業務知識やプロダクト・制度を主体的にキャッチアップし、改善に活かせる
- 高い注意力・正確性：
規制や運用ルール、手順差分など細部まで丁寧に確認し、品質を担保できる

Company Description