

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

【フルリモート】世界最大手 オンラインプラットフォーム | CSマネージャー | 年収
1200万

【フルリモート】世界最大手 オンラインプラットフォーム | CSマネージャー

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1579948

Industry

Tourism

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

10 million yen ~ 14 million yen

Salary Bonuses

Bonuses paid on top of indicated salary.

Salary Commission

Commission paid on top of indicated salary.

Work Hours

フルリモート | 日月 または 金土休み

Holidays

完全週休二日制 (日月 or 金土休み)

Refreshed

February 25th, 2026 17:32

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

世界最大手 オンラインプラットフォームのカスタマーサービスマネージャー。

企業情報

暮らしや余暇に関わる多様なサービスを提供する、世界最大手オンラインプラットフォーム。テクノロジーを活用し、ユーザー同士の安心・信頼を基盤とした仕組みづくりを重視する他、スピード感のある環境の中で顧客体験の向上とサービス品質の継続的な改善に力を入れている点が特徴的。多様性と自律性を尊重するカルチャーのもと、カスタマーエクスペリエンス領域が事業成長の中核を担う【世界最大手オンラインプラットフォーム】のカスタマーサービスマネージャーを募集中。

職務内容

【オペレーション統括】

- ・ チーム全体のサポート品質・業務遂行を管理
- ・ クレーム・緊急案件・ブランドリスク案件の最終エスカレーション対応
- ・ ケース対応のベストプラクティス整備と遵守管理
- ・ チームの人員計画、オンボーディング、トレーニング管理
- ・ チーム内の適切な人員配置

【パフォーマンスマネジメント】

- ・ 個人・チームのパフォーマンスを可視化し改善
- ・ コーチング、1on1、評価、フィードバックの実施
- ・ 四半期の重点目標の策定とチームへの浸透
- ・ サービス全体のパフォーマンス分析・レポートニング

【組織開発・エンゲージメント】

- ・ 採用・育成・評価を含む People Strategy の全般を担当
- ・ 多様性・ウェルビーイングを重視したチーム文化醸成
- ・ メンバーのキャリア開発支援、課題管理

【戦略プロジェクト】

- ・ 組織・サービス改善プロジェクトのリード
- ・ 新施策・方針のチームへの展開・実行支援
- ・ 現行プロセスの改善提案およびオペレーション最適化

条件・待遇

- ・ 雇用形態：正社員
- ・ 勤務地：フルリモート
- ・ 勤務時間：火~土（日・月休み）または 日~木（金・土休み）
- ・ 給与：～1200万（基本給）+20%（賞与）

【このポジションの魅力】

- ・ 数少ない【フルリモート】ポジション！
- ・ 【完全週休二日制】◎
- ・ 【世界最大手企業】の【裁量権のある】ポジション
- ・ 大手企業 | 【安定性抜群】◎

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Sakura Ito +81366276099.

Required Skills

【応募資格】

- ・ 日本語：ネイティブレベル
- ・ 英語：ビジネスレベル
- ・ カスタマーサービス領域での【5名以上】のPeople Managementのご経験（8年以上）

【歓迎要件】

- ・ 高難度案件（セキュリティ、損失判断、ブランドリスク等）の意思決定経験
- ・ パフォーマンス分析のご経験
- ・ プロセス改善・KPI 設計経験

- 週末勤務・オンコール対応が可能な方

Company Description

世界最大手 オンラインプラットフォームのカスタマーサービスマネージャー。