

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

【週4在宅可】 大手グローバルEC企業の出品者向けカスタマーサポート

【週4在宅可】 大手グローバルEC企業の出品者向けカスタマーサポート

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1580667

Industry

Internet, Web Services

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 6 million yen

Refreshed

March 4th, 2026 16:56

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、グローバル規模で展開されるカスタマーサポート組織の一員として、正規品保証サービスに関わるセラーサポートを担います。品質・信頼性に関わる重要領域を担当し、複雑な案件に主体的に取り組む経験が積める点が特徴です。

企業情報

世界各国でオンラインサービスを展開し、190を超える市場に広がるプラットフォームビジネスを持つグローバル企業です。多様性を尊重する文化のもと、社員が自分らしさを活かしながらキャリア形成を進められる安定した環境が整っています。

職務内容

- 出品者向けサポート（Phone / Email）を通じた高品質なカスタマーエクスペリエンスの提供
- 正規品保証関連案件の対応（真贋懸念によるリジェクト、配送・オペレーション関連の問い合わせなど）
- インバウンド・アウトバウンド双方の対応（特にアウトバウンドによるフォローアップやセラー教育の強化）
- 国内外セラーのサポート（日本語を中心に、英語での会話が発生するケースあり）
- 複雑な案件に対するエスカレーション、地域・社内関連チームとの協働による課題解決
- End-to-end オーナーシップを持ったスムーズな問題対応とCRMツールの活用

条件・待遇

Location | 勤務地

- 東京都内

Employment Type | 雇用形態

- 正社員

Salary / Benefits | 給与・福利厚生

- 想定年収：500万円台～600万円前半程度（ご経験により応相談）
- 年次インセンティブ：ベース給与の約6%
- 食事補助・通勤手当
- 各種社会保険完備
- オンラインツール・業務デバイス貸与
- バックグラウンドチェックあり

Working Hours / Holidays | 勤務時間・休日

- 9:00～18:00 の間での時差勤務可
- ハイブリッド勤務（在宅+出社）※フルリモート不可
- 完全週休2日制
- 各種有給休暇制度あり

Additional Attraction Points | 追加の魅力

- セラー体験の中核を担い、グローバルプロジェクトや改善活動にも携われる環境
- 国際的なメンバーと協働しながら、サポートスキル × 分析力 × コミュニケーション力を総合的に伸ばせるキャリアパス

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

Required Skills

Requirements | 応募資格（※要確認）

Mandatory（必須）

- カスタマーサポート／カスタマーサービス経験（2～3年以上）
- 電話・メールでの顧客対応経験
- 日本語：ネイティブまたは同等レベル
- 英語：ビジネスレベル以上（読み書き・会話）
- 中長期的な業務に取り組める方

Nice to Have（歓迎）

- ハイバリュー顧客対応や複雑ケース対応の経験
- EC・オンラインマーケットプレイス領域の知識
- 技術チームやポリシーチームとの協働経験
- Slack / Zoom などオンラインツールへの慣れ
- 多言語対応スキル

Company Description

世界各国でオンラインサービスを展開し、190を超える市場に広がるプラットフォームビジネスを持つグローバル企業です。多様性を尊重する文化のもと、社員が自分らしさを活かしながらキャリア形成を進められる安定した環境が整っています。