フランス語カスタマーサポート

Job Information

Hiring Company
ZenGroup Inc.

Job ID
1586063

Division
カスタマーサポート課

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
9:15 ~ 18:15 (実働8時間 / 休憩1時間)

Holidays
完全週休二日制 (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) ※年末年始を除き、祝日は勤務日です。

Refreshed
November 19th, 2026 08:00

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Business Level

Other Language
French - 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≫

- フランス語・日本語・英語を活かした越境ECのカスタマーサポート業務
- 世界中のフランス語圏ユーザー対応で、語学力と国際感覚を活かせるやりがい
- チームの一員として在宅オペレーター管理や多国籍メンバーと協力する経験が得られる

- フレックスタイム制、初年度有給26日付与、語学研修・社内イベントなど福利厚生充実

【業務内容】
ZenMarketのフランス語版は当社において3番目に大きな市場であり、世界中のフランス語圏のお客様が越境ECを通じて日本の商品を購入されています。
増加するお問い合わせに対応し、カスタマーサポート体制をさらに強化するため、日本語および英語のスキルを持つネイティブフランス語話者を募集しています。国際的な環境でキャリアを成長させながら、語学力を活かし、当社チームとフランス語圏ユーザーをつなぐ質の高いカスタマーサポートを提供していただける方をお待ちしています。

- 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
- 在宅オペレーターの管理
- その他関連業務(翻訳など)

■配属部署：
カスタマーサポート課
(課長1名・副課長1名・チームリーダー5名・サポートスタッフ20名)

■募集理由：
増員

■会社概要：
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
※試用期間あり、3ヶ月（給与額に変更なし）

【給与】
月額：270,000円 ~（経験・能力を考慮の上で決定）
1年目の給与（推定）：320万円 ~ 370万円

■昇給：年1回
■賞与：年2回（6月、12月）

【就業時間】
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】
本社(大阪市中央区瓦町1丁目7-7 大阪堺筋Lタワー)
■アクセス：大阪メトロ中央線「堺筋本町駅」徒歩6分
■出社勤務

【休日休暇】

- 完全週休二日制（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）
  ※年末年始を除き、祝日は勤務日です。
- 年末年始休暇（4日）
- 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

Required Skills

【必須要件】

- フランス語：ネイティブ
- 日本語能力試験 N2以上の日本語能力　※資格不要
- ビジネスレベルの英語能力 (TOEIC 800以上)　※資格不要

【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】

- 効率的な思考と実行力：
  - タスクを迅速かつ自立的に処理でき、優れたコミュニケーションスキルを持ち、オフィスでの勤務経験がある方。
- チームプレイヤー：
  - 20名以上のグローバルなチームの一員として働くことに抵抗がなく、目標達成のためにチームワークを重視する方。
- ITリテラシー：
  - 日々の業務で長時間コンピューターをスムーズに操作できる方。また、業務効率向上のため、新しいツールやソフトウェアを積極的に学ぶ意欲のある方。
- グローバルな視点：
  - 年齢、国籍、文化、および仕事に対する考え方が異なるメンバーで構成される多様な職場環境での勤務を受け入れられる方。

【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+カスタマーサポートテスト（※オンライン面接の場合はテストを実施しない）
▽二次面接（45 ~ 60分、対面必須）
※関西圏外からお越しの方には、交通費として最大27,000円まで支給可能
※一次面接で未実施の場合、ロジックテスト+翻訳テストを実施
▽三次面接 - 人事企画チーム（30 ~ 60分、オンラインまたは対面）
※企業文化テスト
▽採用決定

Company Description