



【Cloud Operations Associate/フルリモート】◆CS経験者募集

免税電子化ツール「PIE VAT」の開発運営/シリコンバレー発トラベルテック企業

Job Information

Hiring Company

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

Job ID

1595015

Division

カスタマーサポート & オペレーション

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

3 million yen ~ 4 million yen

Work Hours

1か月単位の变形労働時間制

Holidays

シフトにより月10日休み、年次有給休暇、特別休暇、リフレッシュ休暇、慶弔休暇など

Refreshed

June 23rd, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

会社概要

Pie Systems はデジタルの力により、日本のツーリズムをさらに進化させるプラットフォームを開発、運営しているシリコンバレー発のトラベルテックカンパニーです。グローバルで700億ドル以上の市場規模ともいわれる免税ショッピングにおいて、よりスマートな体験を提供することを目指しています。

私たちのミッションは“**Empowering Local Partners Globally,**

Delighting Global Tourists Locally”。私たちはデータや分析機能、そして加盟店の売上と旅行者による消費額を伸ばすためのマーケティング機能を使って、リテールショップ、レストラン、ホテルなどインバウンドビジネスに関連する企業様をサポートします。また私たちは、旅行者向けアプリ PIE VATを通じて、旅行者がかんたんに現地の情報を探索、新しいものを発見し、そしてショッピングを楽しめるタッチポイントを増やしていきます。私たちの免税プラットフォームは、効率よく使えるようデジタル化されており、加盟店のみなさまは無料でご利用いただくことが可能です。

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Cloud Operations Associateを募集しています。入社いただいた方には、社外のお客様に対しPie Systemsの「顔」となるCustomer Support & Operations チームのメンバーの一員として、日々の業務を進めていただきます。

Customer Support and Operations 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Cloud Operations Associateを必要としています。

本ポジションにおいては、日本国内のPIE VAT 加盟店のサポートや免税手続きに関する実務など、日々のオペレーション業務を進めることで、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。

業務内容：

- 免税申請レビュー業務
 - 日本国内のPIE VAT加盟店から寄せられる個々の免税申請の内容を確認し、免税規則に合致していない場合や不備がある場合に所定の手続きを実施いただきます
- チーム内でのトレーニング、コーチング、エスカレーション対応
 - 免税申請レビュー業務をおこなう派遣スタッフなどのメンバーのトレーニングやコーチング、上司や他の専門部署へのエスカレーション対応などをおこなっていただきます
- 業務効率やお客様満足度を向上させるための、オペレーションプロセスおよびシステムの改善提案
 - 日々の業務を通じて得られたノウハウやお客様の声を元に、FAQコンテンツ、各種テンプレートの整備、オペレーションプロセスやシステムの改善を提案いただき、業界内でもっとも優れたプロダクトやサービスの開発に貢献いただきます
- このポジションはCloud Operations Lead, Japanに対してレポートをしていただきます

Required Skills

応募資格：

- 業務センターなどでの集中的な事務作業業務経験(メール、チャット)が1年以上あること
- パソコンを使った業務を円滑・迅速に行えること
- 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
- 社内の他のメンバー（部門内外）と円滑にコミュニケーションを取ることができること(口頭・テキスト)
- パソコンを利用したリモートワークを円滑に行える環境(インターネットおよび周囲の環境)があること
- 週末や祝日を含むシフト勤務(9:00-22:00)にて対応できること
 - 交代で週末や夜間のユーザー対応がございます。
 - シフト(例)
 - 9:00-18:00
 - 11:00-20:00
 - 13:00-22:00
- 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

プラスアルファとなる経験：

- カスタマーサポートセンターでの業務経験
- 社内コミュニケーションツール、Slackの利用経験
- スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験
- スタッフのトレーニング、メンタリング、コーチングなどの経験
- 英語でのコミュニケーション

※将来的にはスーパーバイザーやトレーナーを目指していただくことも可能です

Employment Type: Full Time 変形労働制 リモート勤務、年間休日120日(各月10日休み)

Work location: Japan

年収 : 320~400万

月給 : 266,667円 ~ 333,334円

※固定残業代 ¥39,112~¥48,890 (20時間相当分) を含む。20時間を超える残業代は追加で支給する。

Company Description