



外国人求人、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語を使う求人なら  
-グローバルリーフ-

中国語 / 海外営業（海外代理店・海外バイヤーへの提案営業）【日本製スキンケアの海外展開】

カスタマーサポートの仕組み化・ルール化をお任せします。

## Job Information

### Recruiter

Global Leaf

### Job ID

1597251

### Industry

Daily Necessities, Cosmetics

### Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

### Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Tokyo - 23 Wards, Chuo-ku

### Salary

4 million yen ~ 7 million yen

### Hourly Rate

想定年収：400万円～700万円（年俸制）賞与：年2回（業績による）

### Work Hours

9時30分～18時30分（実働8時間）

### Holidays

■完全週休2日制（土・日） ■祝日 ■GW休暇 ■夏季休暇 ■年末年始休暇 ■慶弔休暇 他 ※年間休日：125日以上

### Refreshed

June 16th, 2026 11:15

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 1 year

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

None

### Minimum Japanese Level

Business Level

### Other Language

Chinese (Mandarin) - Business Level

### Minimum Education Level

Technical/Vocational College

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

### 【募集背景】

当企業は、「Beyond Creation.世界のトレンドを、期待を超える喜びへ。」をビジョンに掲げ、化粧品およびホビー領域の製造販売、輸入代理、を展開しています。

創業からわずか数年で、日本のバラエティストアやドラッグストアなど5,000店舗以上への配架を実現し、直近6期目の売上約17億円。さらに、今後は「ホビー事業（カプセルトイ等）」のさらなる加速や、世界30カ国以上への展開の加速を計画しており、10期目には売上73億円、営業利益10億円を目指す「第2創業期」とも言えるフェーズにあります。

人気コスメブランドや新規ホビーブランドなど多角的な商材の品質保証、国内外の薬事対応、上市後の安全管理を中心にお任せいたします。

### 【業務概要】

新カテゴリーの商品展開や直営店舗・ECサイトの急拡大に伴い、品質保証部門のコアメンバーとして「カスタマーサポートの仕組み化・ルール化」をお任せします。まずはご自身で一次対応を行いながら、現場・ユーザーのリアルな声を拾い上げ、店舗やECが迷わず自走できるための判断フローを構築していただきます。現場のリアルな解像度を持ちながら、CS全体の品質コントロールの仕組みを創り出す、非常に裁量とやりがいの大きいポジションです。

### 【具体的な業務内容】

≪店舗・ECにおける問い合わせ対応（一次対応）とルール化≫

#### ■一次対応

原則メール・チャット対応が中心です。テキストコミュニケーションを通じて、顧客の感情や事象の事実確認を冷静に紐解き、対応方針の「型」を作っていく作業がメインとなります。

#### ■不良基準の言語化とフロー構築

現場で得たデータをもとに、「良品・返品対象」の境界線（不良限度見本）を言語化します。店舗スタッフやEC運営チームが現場で迷わず一瞬で判断できる対応フローを構築・アップデートします。

≪ナレッジの蓄積・分析と、業務効率化の推進≫

#### ■ナレッジ化

日々発生する問い合わせ対応のノウハウや製品知識を、スプレッドシート等を活用して蓄積・整理し、タイムリーに共有する仕組みを作ります。

#### ■業務改善・効率化

問い合わせ内容を分類・リスト化して傾向を分析。AIツール活用も含め、CS全体の対応効率化や未然防止のための業務改善をリードします。

≪社内各部門・海外開発チームとの連携（情報連携のハブ機能）≫

#### ■社内連携

品証の枠を超え、企画・開発・営業・EC・物流・マーケティングなど、社内のあらゆる部門の間に入り、ハブとなって円滑な品質に関する情報連携を推進します。

#### ■品質改善・開発チームのフォロー

発生した不具合の本質的な原因を解決してもらうため、中国の企画・開発チームと連携し、現場で起きた不具合のデータや情報を分かりやすくフィードバックして開発チームをフォローします（※チャット等のテキストコミュニケーションがメインのため、現時点で中国語スキルは必須ありません）。

### 【品質保証のミッション：「品質」からブランド価値を最大化する】

品質保証・薬事の担当者として、化粧品から雑貨・ホビーまで全製品の安全性と法令遵守を担い、お客様から信頼されるブランドであり続けること。QAポジションでありながら、製品のライフサイクル全体を見渡し、事業成長の加速を支えていただきます。

### 【本ポジションの魅力：多彩な製品展開×一気通貫のやりがい】

化粧品はもちろん、雑貨やホビー商品まで、年間で非常に多くの新製品に携わることができます。企画段階の法規対応から、品質保証、製品の誕生からお客様に届くまでのプロセスを一気通貫で経験することができます。

### 【業務内容の変更範囲】

会社の事業状況やご本人の適性に応じて担当する業務内容が変更となる場合があります。

## Required Skills

### 【必須スキル/経験】

■メーカー等での品質保証・品質管理の経験、またはテクニカルサポート・CSリーダーの経験（2年以上目安）

■製品の不良基準・良品限度の設定や、品質判断フローの構築経験がある方

■マニュアルやFAQ、ナレッジベースなど「相手に伝わりやすいドキュメント」の作成・整理経験がある方

■論理的思考力（雲・雨・傘の思考）をお持ちの方（発生した事象に対して「事実」と「感情・主観」を切り分け、冷静に課題解決のステップを組み立てる）

■基準やフローをゼロから構築していく場面でも、前向きに課題解決へ取り組めるしなやかさとタフさをお持ちの方

■日本語：ネイティブレベル

### 【歓迎スキル/経験】

■中国語：ビジネスレベル。もしくは、または翻訳ツールを使用しながら、海外のチームとテキストで意思疎通を図ることに抵抗がない方

■ホビー、玩具、コスメ（化粧品）、雑貨などの業界経験がある方、またはそれらの「趣味や好き」を仕事に活かしたい方

■AIツールなどを積極的に活用し、業務効率化やナレッジ管理ツールの構築・運用を自ら推進できる方

■店舗（小売）やECサイトの運営バックヤード、またはサービス立ち上げの経験がある方

## Company Description