



インバウンド旅行者 日英カスタマーサポート

Job Information

Recruiter

PROGRE Ltd

Hiring Company

国内・海外用のWi-Fiレンタル、モバイル通信サービス、Webメディア運営、訪日・在留外国人向け生活・移動関連サービス、キャンピ

Job ID

1597845

Industry

Tourism

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

Non-Japanese Ratio

About half Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary

5 million yen ~ 7 million yen

Work Hours

勤務時間：08:00 ~ 23:00 (実働8時間・休憩1時間・シフト制)・週5日出社、シフトによる

Holidays

完全週休2日

Refreshed

June 23rd, 2026 15:34

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

募集背景

- ・多言語対応のカスタマーサポートチームの「将来のセンターリーダー候補」を募集
- ・世界中のお客様に最高の顧客体験を届ける体制を創り上げていく必要がある
- ・現場を知るからこそ、本当に強い組織が作れるという考えのもと、プレイヤーとしてのスタートから組織マネジメントへの成長を期待

業務内容

- ・多言語対応のカスタマーサポートチームの運営・管理
- ・プレイヤーとして訪日・在留外国人のお客様からの問い合わせ対応（電話4割・チャット2割・メール4割）の最前線に立つ
- ・観光案内、トラブル対応、生活サポートまで、難しい案件や判断に迷うケースに率先して対応
- ・対応の基準を自分の手と背中ですす
- ・リーダーとしてチームを動かす
- ・現場対応と育成・改善を同時に実行
- ・外国籍スタッフを含む多様なメンバーを牽引
- ・ゆくゆくはCS部門のリーダーとして、組織マネジメントや顧客体験、戦略の立案・実行など、経営に近い視点での活躍を期待

Required Skills

必須要件

- ・コールセンターまたはカスタマーサポート（CS）での実務経験（3年以上）
- ・英語および日本語でのビジネスレベルの顧客対応スキル（読み・書き・話す）
- ・MS OFFICE
- ・Google Analytics
- ・Search Console
- ・Google Ads

歓迎要件

- ・コールセンター等でのリーダー、SV、メンバーマネジメントの経験
- ・カスタマーサクセス（CS）の経験
- ・家電量販店での勤務経験（ガジェットや通信プラン等の説明スキル）
- ・保険会社のコールセンター経験（複雑な規約やサービスの丁寧な説明スキル）
- ・Semrush、Clarity等のアクセス解析ツール、ヒートマップ解析ツール等の運用経験

Company Description