

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

【週4日在宅可×外資系】フードデリバリー企業 | CSスペシャリスト**【週4日在宅可×外資系】フードデリバリー企業 | CSスペシャリスト**

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1597945

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 6 million yen

Refreshed

June 24th, 2026 14:47

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

カスタマーサービススペシャリスト、顧客対応において発生する問題やリスクに迅速かつ確に対応する役割を担います。このポジションでは、リテール業界での顧客満足度向上を目指し、問題解決能力を活かして活躍いただけます。

企業情報

外資系のフードデリバリープラットフォーム運営企業です。日本市場で急速に成長を続ける中、顧客対応品質の向上とサービスリスク管理体制の強化を進めています。テクノロジーとオペレーションの両面から、より安定したサービス提供を目指している企業です。

職務内容

Customer Service Specialistとして、重大性・影響度の高いサービス課題への対応を担っていただきます。単なる問い合わせ対応ではなく、顧客・加盟店・配達パートナーに関わる複雑な事象を整理し、再発防止を含めた課題解決を推進いただくポジションです。

<主な業務内容>

- ・ 重大性・影響度の高いサービス課題の対応、分析、および解決
- ・ インシデント対応や不正利用案件に関するポリシーの策定・運用
- ・ 顧客、加盟店、配達パートナーに関わるサービスリスクの監視および軽減
- ・ 外部からの苦情対応支援および再発防止策の実施
- ・ 事業リスク防止および紛争解決フレームワークの構築・改善
- ・ 緊急対応やエスカレーション案件発生時の部門横断的な連携主導
- ・ データや運用状況をもとにした改善施策の企画・推進

条件・待遇

<年収・待遇>

- ・ 想定年収：500万円～600万円 + 賞与（目安10%）
- ・ 経験・能力に応じて決定
- ・ 各種社会保険完備
- ・ ハイブリッド勤務制度あり
- ・ オンボーディングおよび社内連携体制あり
- ・ 成長企業の中で、顧客対応・リスク管理・業務改善の専門性を高められる環境

<勤務地>

- ・ 東京都内 または 大阪市内
- ・ ハイブリッド勤務（週最大4日まで在宅勤務可能）

<この求人の魅力>

- ・ 急成長中のプラットフォームにおいて、顧客体験とリスク管理の両方に直接影響を与えられる
- ・ 重要インシデントや再発防止策に関わることで、表面的なCSではなく本質的な課題解決力を磨ける
- ・ ポリシー、オペレーション、リスク管理フレームワークの構築に関われる
- ・ 外資系かつスピード感のある環境で、部門横断の調整力や実行力を高められる
- ・ 東京/大阪の選択肢があり、在宅勤務も取り入れやすい柔軟な働き方が可能

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Ukyo Magara on +81368328632.

Required Skills

<応募条件>

- ・ 学士号をお持ちの方
- ・ カスタマーサポート、苦情対応、サービス企画、または関連分野での実務経験（目安：5年以上）
- ・ 緊急性・重要度の高い案件に対し、冷静かつ迅速に対応した経験
- ・ 対外的なステークホルダー対応、または社会的な問題解決に関する実務経験
- ・ 法務およびPRの観点を踏まえ、事業リスクを多面的に判断できる方
- ・ 日本語：ビジネス上級～ネイティブレベル
- ・ 変化の多い環境でも柔軟に対応し、中長期的に業務に取り組める方

<歓迎条件>

- ・ EC、リテール、物流、デリバリー関連業界での経験
- ・ データ分析やサービス改善施策に携わった経験
- ・ オフラインでの顧客対応経験
- ・ スピード感のある環境での意思決定経験
- ・ 韓国語スキルをお持ちの方

Company Description

外資系のフードデリバリープラットフォーム運営企業です。日本市場で急速に成長を続ける中、顧客対応品質の向上とサービスリスク管理体制の強化を進めています。テクノロジーとオペレーションの両面から、より安定したサービス提供を目指している企業です。