【高年収×外資×フルリモート】VIP Customer Support リーダー職

【高年収×フルリモート】VIP Customer Support リーダー職

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1597955

Industry
Tourism

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
8.5 million yen ~ 10 million yen

Refreshed
June 24th, 2026 15:26

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Fluent

Minimum Japanese Level
Native

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

急成長中のグローバルテック企業にて、Customer Support組織の運営を支えるTeam Specialistを募集します。エスカレーション対応、オペレーション改善、チーム支援などを通じて、顧客体験向上と組織パフォーマンス最大化を推進いただきます。

企業情報

世界中で利用されるデジタルプラットフォームを展開するグローバル企業です。
現在、アジア地域におけるカスタマーサポート組織の拡大に伴い、オペレーション改善やチームパフォーマンス向上をリードできる経験者を募集しています。フルリモート環境の中で、グローバルなステークホルダーと連携しながら大きな裁量を持って働くことができます。

職務内容

- 高難度エスカレーション案件の対応
- カスタマーサポートチームへのリアルタイムサポート

- 業務量管理およびケースアサインメント
- オペレーション改善提案および実行
- サービス品質向上のための分析・レポーティング
- パフォーマンスデータのモニタリング
- 新メンバーのオンボーディング支援
- クロスファンクショナルチームとの連携
- 各種プロジェクトおよび新施策導入支援
- マネジメント層への改善提案およびレポート作成

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：850万円〜1,000万円（経験・能力に応じ決定）
- 賞与：あり（業績・評価に応じ支給）
- 長期インセンティブ：株式報酬制度あり

＜各種保険＞

- 健康保険
- 厚生年金
- 雇用保険
- 労災保険
- 生命保険
- 所得補償制度

＜福利厚生＞

- 社会保険完備
- フルリモート勤務
- 株式報酬制度
- グローバルチームとの協業機会
- キャリア開発支援制度
- 各種研修制度
- ウェルネス支援制度
- 従業員支援プログラム
- 国際的なキャリア形成機会

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：日本国内（フルリモート）
- 日本全国から応募可能
- シフト制
- 勤務時間：06:00〜21:00の間
- 週末勤務あり
- マネジメントと近い距離で働ける環境
- APAC組織の立ち上げフェーズに参画可能

＜休日休暇＞

- 週休2日制（シフトによる）
- 有給休暇
- 慶弔休暇
- 産前産後休暇
- 育児休暇
- 介護休暇
- その他特別休暇制度あり

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

Required Skills

＜必須条件＞

- 日本語:ネイティブレベル
- 英語:流暢レベル以上
- カスタマーサポート・コンタクトセンター・オペレーション領域での実務経験
- エスカレーション案件対応経験
- チームサポートまたはリーダーシップ経験
- 部門を跨いだ関係者との調整経験
- データを活用した業務改善経験
- 中長期的に業務に取り組める方

＜歓迎条件＞

- Team Lead、SV、Operations Lead経験
- KPI管理経験
- QA・品質管理経験
- ナレッジ管理経験

- Salesforce利用経験
- SQL、Google Sheets利用経験
- グローバル企業での勤務経験
- カスタマーエクスペリエンス改善経験

Company Description

世界中で利用されるデジタルプラットフォームを展開するグローバル企業です。
現在、アジア地域におけるカスタマーサポート組織の拡大に伴い、オペレーション改善やチームパフォーマンス向上をリードできる経験者を募集しています。フルリモート環境の中で、グローバルなステークホルダーと連携しながら大きな裁量を持って働くことができます。