



カスタマーケアスペシャリスト（決済・POSシステム）

ハイブリッド勤務 | グローバル環境 | フレックスタイム制

Job Information

Hiring Company

Ingenico

Job ID

1600350

Industry

Hardware

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5.5 million yen ~ 8 million yen

Work Hours

9am - 6pm JST (Flexible)

Refreshed

July 7th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Entry Level

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

Ingenicoについて

決済は、店舗や街中、そして数え切れないほどのデジタル接点など、あらゆる場所で行われています。その何気ない日常の決済シーンを、Ingenicoは舞台裏で支えています。

Ingenicoは決済ソリューションのグローバルリーダーとして、世界中の何百万もの人々が利用する決済を、シンプルかつ安全、そしてシームレスに実現しています。

世界30カ国以上で事業を展開し、4,000名を超えるプロフェッショナルとともに、45年以上にわたりコマースの未来を築い

てきました。「信頼」「イノベーション」「思いやり」を大切にしながら、決済・フィンテック業界の未来を支えるテクノロジーを生み出しています。

【ポジションについて】

技術的な問題解決と、お客様への質の高いサポートの両方にやりがいを感じる方を歓迎します。

Ingenicoでは、日本を代表する企業で利用されている決済ソリューションを支える**Customer Care Specialist**を募集しています。

お客様とエンジニアリングチームの架け橋として、ハードウェア・ソフトウェアに関する技術的な問い合わせ対応、トラブルシューティング、修理・交換手配などを担当し、お客様へ迅速かつ高品質なサポートを提供していただきます。

テクニカルサポート、POSシステム、決済端末、ITサポートなどの経験をお持ちで、グローバルな環境でキャリアを築きたい方に最適なポジションです。

【主な業務内容】

- ・決済端末（ハードウェア・ソフトウェア）に関する一次サポート対応
- ・お客様からの問い合わせ内容の受付・優先順位付け・管理
- ・技術的な問題の切り分け・トラブルシューティングおよび解決までのコーディネート
- ・ハードウェアの修理・交換（RMA）の手配・管理
- ・社内システム（TEM）を使用した決済端末の登録・管理
- ・お客様への迅速かつ丁寧な状況報告・フォローアップ
- ・お客様への影響を最小限に抑えるためのケース管理
- ・Engineering、R&D、Customer Supportチームとの連携
- ・必要に応じて、フランスを含むグローバルチームへの技術エスカレーション
- ・業務改善に向けたフィードバックや改善提案
- ・必要に応じて、外部サービスプロバイダーや業務委託先への訪問対応

【チーム・職場環境】

- ・東京オフィス約15名の少人数で風通しの良いチーム
- ・日本人・外国籍社員がおおよそ半数ずつ在籍するグローバルな職場
- ・チームメンバー全員がバイリンガルで、国際色豊かな環境
- ・社内ミーティングは主に英語で実施
- ・日本・中国・フランスのEngineering・R&Dチームと密に連携
- ・技術力とカスタマーリレーションの両方を磨ける環境

【給与・待遇】

- ・年収：550万円～800万円（経験・スキルを考慮）
- ・ハイブリッド勤務（週3日出社・週2日在宅勤務）
- ・勤務時間：9:00～18:00
- ・フレックスタイム制（コアタイム 10:30～15:30）
- ・アクセス良好な東京オフィス勤務
- ・世界中で利用される最先端の決済テクノロジーに携われる環境
- ・グローバルで協力的な職場環境と、充実したキャリア成長の機会

Required Skills

応募資格

【必須要件】

- ・テクニカルサポート、POS機器、決済端末、ITサポート、またはそれに準ずる技術サポート業務の経験
- ・ハードウェア・ソフトウェア双方に関するトラブルシューティングスキル
- ・お客様第一の姿勢と優れたコミュニケーション能力
- ・技術的な内容についてエンジニアと円滑にコミュニケーションが取れる方
- ・複数の案件を優先順位を付けながら管理できる高い調整力・管理能力
- ・日本語：ビジネスレベル以上（顧客対応が可能なレベル）
- ・英語：ビジネスレベル（メール対応・社内ミーティングで使用）
- ・多国籍なチームで協力しながら業務を進められる方

【歓迎要件】

- ・POSシステムや決済端末のサポート経験
- ・ハードウェアの修理・交換手配や機器管理の経験
- ・チケット管理システムやケース管理システムの利用経験

【Ingenicoで働く魅力】

Ingenicoは、世界をリードするフィンテック企業の一つとして、最先端の決済テクノロジーと優れたカスタマーエクスペリエンスを提供しています。

本ポジションでは、日本を代表する企業が利用する決済インフラを支える重要な役割を担いながら、世界各国の優秀なメン

バーと協力して仕事を進めることができます。

技術的な課題を解決することが好きな方、お客様と直接関わりながら価値を提供したい方、そしてグローバルな環境で成長したい方からのご応募をお待ちしています。

ダイバーシティ・エクイティ & インクルージョン (DE&I)

Ingenicoでは、多様性・公平性・インクルージョン (DE&I) を企業文化の重要な柱としています。

当社は機会均等を重視する雇用主であり、人種、国籍、肌の色、性別、性自認、性表現、性的指向、宗教、年齢、障がい、婚姻状況、その他法令で保護されるいかなる属性を理由とした差別を行いません。

障がいのある方からのご応募も歓迎しています。採用選考の過程で合理的配慮が必要な場合は、お気軽にご相談ください。適切なサポートをご提供いたします。

私たちは、すべての社員が尊重され、支え合い、それぞれの能力を最大限に発揮できる職場づくりに取り組んでいます。

Company Description