プロダクトオペレーションスペシャリスト

訪日インバウンド客向け総合プラットフォームサービスを提供

Job Information

Hiring Company
Japan DX

Job ID
1603330

Industry
Internet, Web Services

Company Type
International Company

Non-Japanese Ratio
(Almost) All Non-Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Toei Mita Line, Onarimon Station

Salary
4 million yen ~ 6 million yen

Salary Bonuses
Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours
標準 9：30 ~ 18：30 (所定労働時間8時間 休憩60分)

Refreshed
November 11th, 2026 13:00

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) - Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【具体的な仕事内容】

事業およびプロダクトの拡大に伴い、ユーザーや加盟店から得られる声、サービス利用データ、日々の業務オペレーションをもとに、プロダクトの企画・開発・運用を横断して推進する体制を強化します。

本ポジションでは、既存サービスの運用にとどまらず、課題発見、施策企画、要件整理、開発チームとの連携、リリース、効果検証まで、プロダクトライフサイクル全体に関わっていただきます。

ユーザーとプロダクトの間に立ち、現場で得られたインサイトをサービスの価値へ変えていくポジションです。

■課題発見・企画
・サービス利用状況、問い合わせ内容、業務データの分析
・ユーザーおよび加盟店の課題・ニーズの整理
・プロダクト改善施策や新機能の企画
・「検索〜来店〜購買〜決済〜免税」までのユーザー導線の改善検討
・施策の優先順位付けおよびKPIの設定

■要件整理・開発推進
・プロダクト改善や新機能に関する要件整理
・開発チームへの仕様共有および認識調整
・開発、営業、マーケティングチームと連携したプロジェクト推進
・リリース前の動作確認、受入テスト
・運用フロー、マニュアル、FAQの設計・整備

■リリース・運用・効果検証
・新機能や改善施策のリリース準備
・リリース後の利用状況、KPI、ユーザー反応のモニタリング
・効果検証をもとにした追加施策の立案
・加盟店向け機能や業務フローの運用・改善
・障害発生時やメンテナンス時の社内外への案内対応

■ユーザー・加盟店対応
・ユーザーおよび加盟店からの問い合わせ対応（メール／チャット中心）
・エスカレーション案件の調査および関係部署との連携
・VIP顧客および重要加盟店への対応
・配送、受取、決済などに関するトラブル対応
・問い合わせや対応履歴の分析、ナレッジ化
・現場で得られた課題や要望のプロダクトへの反映

【Japan DXについて】
当社は「データの、その先へ　日本の観光の“無二の価値”を最大化させ、国を越え、心をつなぐ。」をビジョンに掲げ、中国最大のOTAプラットフォームとの連携によって、データ駆動型の訪日インバウンド客向け総合プラットフォームサービスを提供しています。

雇用形態　正社員（3か月試用期間あり）

想定給与
月給目安 30~46万円
※経験·スキルを考慮して決定します
賞与：年1回

休日・休暇
完全週休2日制（土·日）、祝日休み、有給休暇、リフレッシュ休暇、年末年始休暇（12／29~1／3）

勤務地
東京都港区西新橋3丁目1 3−7 VORT虎ノ門south 12F
三田線「御成門駅」より徒歩8分 、山手線「新橋」より徒歩10分、銀座線「虎ノ門駅」より徒歩8分、日比谷線「虎ノ門ヒルズ」より徒歩8分

待遇・福利厚生
· 社会保険完備（雇用·労災·健康·厚生年金）
· 交通費実費支給
· オフィスカジュアルOK
· 社内イベント（BBQ、忘年会、部活動など）※自由参加
· 屋内全面禁煙

Required Skills

必須スキル・経験

- 日本語ビジネスレベル・インターネット業界またはWebサービス業界での実務経験
- データやユーザーの声をもとに課題を整理し、改善につなげた経験
- 以下いずれかの経験をお持ちの方

  プロダクトマネージャー

プロダクトオペレーション

サービス運用・企画

Web サービスにおける改善業務

- 関係者と連携しながら業務を推進できるコミュニケーション力

歓迎スキル・経験

- 中国語ネイティブレベル
- SaaSプロダクトに関する業務経験
- BtoB、BtoBtoCサービスの運用・改善経験
- OTA、EC、決済、物流、ローカルサービス領域での業務経験
- カスタマーサポートやカスタマーサクセスの経験
- スタートアップまたは少人数組織での業務経験

求める人物像

- プロダクト視点でサービス改善を考えられる方
- ユーザー対応もいとわず、現場感を持って業務に取り組める方
- 変化の多い環境でも柔軟に対応できる方
- 自ら課題を見つけ、周囲を巻き込みながら改善を進められる方

Company Description