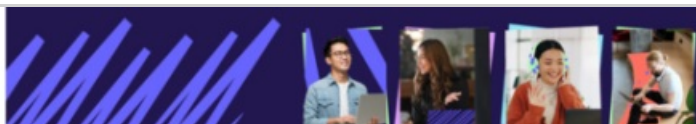


Michael Page

## 【国内最大手マーケットプレイス×在宅週3日】カスタマーサポートオペレーション

【国内最大手マーケットプレイス×在宅週3日】カスタマーサポートオペレーション

### Job Information

**Recruiter**

Michael Page

**Job ID**

1604743

**Industry**

Internet, Web Services

**Company Type**

Large Company (more than 300 employees)

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

6.5 million yen ~ 10 million yen

**Refreshed**

July 27th, 2026 17:23

### General Requirements

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Business Level

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

国内大手C2Cマーケットプレイス企業にて、カスタマーサポート運用の改善、品質管理、外部委託先・社内オペレーターのパフォーマンス管理を担うカスタマーサポートオペレーションポジションです。

問い合わせ対応を支えるだけでなく、VoCやコンタクトデータをもとに業務プロセス・プロダクト改善まで関われるポジションです。

### 企業情報

日本発の大手テクノロジー企業として、C2Cマーケットプレイスおよび関連決済サービスを展開しています。個人間取引における安心・安全な顧客体験を支えるため、Customer Service組織では問い合わせ対応だけでなく、CX設計、業務改善、品質向上、プロダクト改善提案まで幅広く担っています。

### 職務内容

<主な業務内容>

- ・ C2Cマーケットプレイスに関する問い合わせ対応プロセスの構築・改善
- ・ 社内オペレーターおよび外部委託先の品質・パフォーマンス管理
- ・ 不正・イレギュラー発生時の緊急対応オペレーションの整備
- ・ 新機能リリース時のCS運用設計およびプロジェクト推進
- ・ カスタマーサポートポリシー、マニュアル、顧客向けガイド、研修資料の作成・改善
- ・ CSツールの改善要件整理、関連部門との調整
- ・ 生産性・品質指標の改善に向けた分析と施策実行
- ・ 顧客問い合わせデータやVoCを活用したプロダクト・業務改善提案
- ・ クレーム・エスカレーション対応およびリスク管理

#### <このポジションの魅力>

- ・ 年収650万円～1,000万円程度のレンジで経験に応じた検討が可能
- ・ ハイブリッド勤務・フルフレックス制度があり、柔軟性のある働き方が可能
- ・ CS経験を「問い合わせ対応」から「業務設計・改善・プロダクト貢献」へ広げられる
- ・ 複雑なC2Cマーケットプレイス特有のケースを扱うため、問題解決力・リスク管理能力を高められる
- ・ AIを含む社内学習機会があり、最新技術や業務改善スキルを継続的に習得できる環境
- ・ VoCをもとにサービス全体の価値向上へ直接貢献できるポジション

#### 条件・待遇

##### <年収・手当>

- ・ 年収：650万円～1,000万円程度
- ・ 経験・スキル・選考評価に応じて最終決定
- ・ 賞与：会社規定に準ずる
- ・ 給与改定：会社規定に準ずる
- ・ 休日オンコール対応が発生する場合、会社規定に基づき手当支給

##### <各種保険>

- ・ 健康保険
- ・ 厚生年金
- ・ 雇用保険
- ・ 労災保険

##### <福利厚生>

- ・ 社会保険完備
- ・ ハイブリッド勤務制度
- ・ フレックスタイム制度
- ・ 有給休暇
- ・ 育児・介護関連休暇
- ・ 各種学習機会・社内勉強会
- ・ AIや業務改善に関する知識習得機会
- ・ CS Operations、業務改善、プロダクト改善領域でのキャリア形成機会

##### <勤務地・働き方>

- ・ 勤務地：東京23区内
- ・ 働き方：ハイブリッド勤務
- ・ 勤務時間：フレックスタイム制度
- ・ 休日：週休2日制

##### <休日休暇>

- ・ 週休2日制
- ・ 有給休暇
- ・ その他会社規定による休暇制度

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>

- ・ Customer Support、CS Operations、Customer Operationsなどの実務経験
- ・ CS運用に関する知識・実務経験をお持ちの方
- ・ Excel / スプレッドシートを用いたデータ管理・集計・分析経験
- ・ 業務プロセスの構築・改善・運用変更に関わった経験
- ・ クレーム対応、エスカレーション対応、リスク管理に関する実務経験
- ・ 日本語：ビジネスレベル以上
- ・ 英語：ビジネスレベル以上

##### <歓迎条件>

- ・ BigQueryを用いたデータ分析経験
- ・ リモート環境でのパフォーマンス管理経験
- ・ 例：外部委託先、BPO、リモートオペレーター管理など

- EC、マーケットプレイス、決済、プラットフォームビジネスでのCS運用設計経験
  - 品質管理、QA、モニタリング、応対品質改善の経験
  - 労務管理やアウトソーシングに関する知見
  - 英語：読み書き・社内コミュニケーションに前向きな方
  - AI、自動化、ナレッジマネジメント、業務改善ツールへの関心
- 

## Company Description

日本発の大手テクノロジー企業として、C2Cマーケットプレイスおよび関連決済サービスを展開しています。個人間取引における安心・安全な顧客体験を支えるため、Customer Service組織では問い合わせ対応だけでなく、CX設計、業務改善、品質向上、プロダクト改善提案まで幅広く担っています。