ベトナム語カスタマーサポート担当

Job Information

Hiring Company
ZenGroup Inc.

Job ID
1604999

Division
オペレーション部 カスタマーサポート課

Industry
Internet, Web Services

Job Type
Permanent Full-time

Location
Osaka Prefecture, Osaka-shi Chuo-ku

Train Description
Chuo Line, Sakaisuji Hommachi Station

Salary
3.5 million yen ~ 4 million yen

Work Hours
9:15 ~ 18:15 (実働8時間 / 休憩1時間) ※フレックスタイム制度あり： 7:00 ~ 10:00の間で始業時間を選択可能。

Holidays
完全週休2日制 (土日)　※年末年始を除き、祝日は勤務日です。

Refreshed
November 11th, 2026 01:00

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Business Level

Other Language
Vietnamese - Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

≪募集要項・本ポジションの魅力≫

- ベトナム語でのチャット対応を中心に、問い合わせ対応や翻訳、在宅スタッフ管理を担当
- 世界181以上の国・地域へ日本の商品を届け、多文化環境で語学力と国際感覚を磨ける
- 19言語対応のグローバルチームで連携し、越境EC業界の成長と顧客満足に貢献できる
- フレックスタイム制や初年度有給26日、語学レッスン・社内イベントなど福利厚生が充実

【業務内容】
ZenGroupのカスタマーサポートチームでは、19言語でサポートを提供する多国籍チームの一員として、ベトナム語を話すお客様へ質の高いサポートを提供していただける方を募集しています。
カスタマーサポートスペシャリストとして、お客様とのやり取りはすべてチャットで行います。
日々の業務を通じて語学力をさらに磨きながら、日用品から希少なコレクターズアイテムまで、日本の商品を購入したいお客様をサポートしています。急成長を続ける越境EC業界でキャリアを築きたい方や、多文化・多国籍な職場で活躍したい方からのご応募をお待ちしています。

＜主な業務内容＞

- 多言語の顧客問い合わせ対応(電話なし、チャット対応のみ)
- クレーム対応時に他チームとの協力や報告
- 在宅オペレーター(アルバイト)の管理
- その他関連業務(翻訳など)

■配属部署：
オペレーション部
カスタマーサポート課（課長１名・副課長１名・チームリーダー７名・サポートスタッフ２０名）

■募集理由：
欠員

■会社概要：
ZenGroupは大阪を拠点とする越境EC企業であり、本社および物流拠点に400名を超える社員が在籍しています。34カ国以上の国籍を持つ多様なメンバーが在籍しており、世界中のユーザーが日本の商品を購入できるよう支援する一方で、日本企業の海外販売展開もサポートしています。
現在、ZenGroupは以下のサービスを展開しています：

- ZenMarket
  メルカリ、ヤフオク、Yahooショッピングなどの主要な日本のECサイトの商品を、海外ユーザーが自国の言語で購入できる代理購入サービスです。
- ZenPlus
  3,000社以上の中小企業と世界中のユーザーをつなぐ越境EC型のマーケットプレイスです。
- ZenPromo
  日本企業の海外マーケティング戦略の改善や、グローバルなブランド認知の向上を支援するプロモーションサービスです。
- ZenLink
  日本のEC事業者が自社商品をZenMarket上で販売できるようにする、HTMLタグベースの集客支援ツールです。
- ZenStudio
  ウェブデザインや映像制作に特化したクリエイティブエージェンシーで、企業のデジタルメディア展開やEC強化を支援します。

現在、当社プラットフォームには200万人以上の登録ユーザーがおり、19言語に対応、世界181以上の国・地域で利用されています。私たちは「日本の商品を世界へ届ける」ことをミッションに活動しています。

【雇用形態】
正社員

【給与】
月額：270,000円 ~（経験・能力を考慮の上で決定）
1年目の給与（推定）：350万円~378万円

■昇給：年1回
■賞与：年2回（6月、12月）

【就業時間】
9:15 ~ 18:15（実働8時間 / 休憩1時間）
※フレックスタイム制度あり： 7:00 ~ 10:00の間で始業時間を選択可能。1日あたり最大2時間まで休憩取得可。
※入社後約2か月間の研修期間中は、標準勤務時間となります。

【勤務地】
大阪市中央区瓦町1-7-7 大阪堺筋エルタワー10階
■アクセス：大阪メトロ中央線「堺筋本町駅」徒歩6分
※出社勤務

【休日休暇】

- 完全週休2日制（土日）※年末年始を除き、祝日は勤務日です。
- 年末年始休暇
- 有給休暇（初年度26日）
  ※初年度から有給休暇を26日付与、毎年増加します。2025年には、有給休暇の取得率が80％を超えました。
- 慶弔休暇
- 出産休暇
- 育児休暇
- 生理休暇

【待遇・福利厚生】

- 時間外手当（1分単位）
- 交通費支給（月3万円まで）
- 社会保険完備（労災保険、雇用保険、健康保険、厚生年金）

- ビジネスカジュアルの服装
- 研修制度あり（職種別・階層別研修）
- 日本語 / 英語レッスンあり
- 社内クラブ活動あり（カラオケ、日帰りキャンプなど）
- 月次の社内イベント開催
- 無料の紅茶・コーヒーあり

Required Skills

【必須要件】

- ベトナム語（母語）
- 日本語能力試験 N2以上の日本語能力　*資格不要
- ビジネスレベルの英語能力 (TOEIC 800以上)　*資格不要

【歓迎要件】

- 越境EC業界またはカスタマーサポートの経験
- 翻訳経験
- HTML基本知識
- その他言語能力
- 中小規模の企業での実務経験

【求める人物像】

- 効率的な思考と実行力: タスクを迅速かつ自立的に処理でき、優れたコミュニケーションスキルを持ち、オフィスでの勤務経験がある方。
- チームプレイヤー: 20名以上のグローバルなチームの一員として働くことに抵抗がなく、目標達成のためにチームワークを重視する方。
- ITリテラシー: 日々の業務で長時間コンピューターをスムーズに操作できる方。また、業務効率向上のため、新しいツールやソフトウェアを積極的に学ぶ意欲のある方。
- グローバルな視点: 年齢、国籍、文化、および仕事に対する考え方が異なるメンバーで構成される多様な職場環境での勤務を受け入れられる方。

【選考について】

- 採用予定人数：1名
- 採用プロセス：
  ▽一次面接 - 採用チーム（45 ~ 60分、オンラインまたは対面）
  　※ロジックテスト + カスタマーサポートテスト（※オンライン面接の場合はテストを実施しない）
  ▽二次面接 -（45 ~ 60分、対面必須）
  　※関西圏外からお越しの方には、交通費として最大27,000円まで支給可能
  　※一次面接で未実施の場合、ロジックテスト + 翻訳テストを実施
  ▽三次面接 - 人事企画チーム（45 ~ 60分、オンラインまたは対面）
  　※シチュエーションテスト

Company Description