

カスタマーサービスオペレーションスペシャリスト（Fintech企業）｜年収〜900万円

カスタマーサービスオペレーションスペシャリスト（Fintech企業）

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607566

Industry
Other (IT, Internet, Gaming)

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
5 million yen ~ 9 million yen

Refreshed
October 25th, 2026 00:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

カスタマーサービスオペレーションチームの一員として、決済サービス、不正利用対策、カード関連プロダクトにおける顧客体験の向上を担っていただきます。顧客からのフィードバックやオペレーション分析、データ分析を活用しながら、サービス品質の改善や業務プロセスの最適化を推進していただくポジションです。

企業情報

大手テクノロジー企業のフィンテック事業部門。

職務内容

カスタマーサービスオペレーションチームの一員として、以下の業務をご担当いただきます。

オペレーション設計 (Operations Design)

- カスタマーサポートに関する方針、品質基準、エスカレーションプロセスの策定
- カスタマーサービスツールに関する要件整理および関係部署との調整
- 業務マニュアル、顧客向けガイド、研修資料の作成

オペレーション管理 (Operations Management)

- サポート業務フローの改善および複雑な案件への対応
- 外部委託先ベンダー向け研修プログラムの構築・運営
- 生産性、品質、業務パフォーマンスのモニタリングおよび管理
- データ分析に基づく業務改善プロジェクトの推進

顧客体験の向上 (Customer Experience Improvement)

- 顧客問い合わせデータおよびサポート関連データの分析
- オペレーション上の課題や改善機会の特定
- 業務プロセス、UI/UX、ワークフロー改善を通じた顧客体験向上の推進

条件・待遇

- 給与：現年収を考慮のうえ応相談
- 雇用形態：正社員
- フレックスタイム制度あり（コアタイムなし）

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Davide Capretta at +81 3 6832 8675.

Required Skills

- カスタマーサービス、コールセンター、またはオペレーションサポート領域での実務経験
- 顧客データを活用した業務改善経験（例：チャットサポート運営体制の構築など）
- 業務におけるAIツール活用経験
- 日本語: ビジネスレベル必須
- 英語: 日常会話レベル以上（Conversational Level）必須

Company Description

大手テクノロジー企業のフィンテック事業部門。