

【外資大手BPO×プレミアム輸入車ブランド】カスタマーサポート・SV

> 【外資大手BPO×プレミアム輸入車ブランド】カスタマーサポート・SV

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607920

Industry
Automobile and Parts

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
4.5 million yen ~ 7.5 million yen

Refreshed
November 24th, 2026 00:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Daily Conversation Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

プレミアム輸入車ブランドのロードサービス窓口にて、事故・故障時のお客様対応、ロードサービス手配、代車・修理工場の調整などを担うカスタマーサポート / SVポジションです。
単なる受電対応ではなく、状況把握・関係各所との連携・オペレーション改善まで関われる中長期的にキャリアを広げたい方に適した環境です。

企業情報

コンタクトセンター運営、IT、フィールドサービスを軸に、国内外でBPOサービスを展開する大手上場企業です。
多様な業界のクライアント企業に対して、エンドユーザーの「困った」を解決するサポートサービスを提供しており、安定した事業基盤と長期的なプロジェクト運営に強みを持っています。
今回は、世界的に認知度の高いプレミアム自動車ブランド向けの新規ロードサービスプロジェクトにおける募集です。立ち上げフェーズからチームづくりに関われるため、既存運用だけではなく、仕組みづくりや改善にも携われる点が魅力です。

職務内容

プレミアム輸入車ブランドのオーナーや販売店からの問い合わせに対応し、ロードサービスや代車・修理工場の手配を行っていただきます。
お客様が不安を感じている場面で、状況を正確に把握し、安心につながるサポートを提供する役割です。

<主な業務内容>

- お客様からの問い合わせ対応
- 事故・故障状況のヒアリング
- ロードサービス、代車、修理工場などの手配
- 提携スタッフ、販売店、関連部署との連携
- 対応内容のシステム入力・進捗管理
- ディーラーからの問い合わせ対応
- 顧客対応品質の向上に向けた改善提案
- SV候補の場合、チームメンバーのフォローや業務管理
- 将来的なKPI管理、データ分析、オペレーション改善への関与

<このポジションの魅力>

- 新規プロジェクトの立ち上げメンバーとして、チームづくりに関われます
- プレミアムブランド向けのため、丁寧で付加価値の高いカスタマーサポート経験を積めます
- 正社員として、長期プロジェクトで安定したキャリア形成が可能です
- SV候補からマネジメントへ進むキャリアパスも期待できます
- 英語対応が可能な方は、グローバル連携や手当面でも活かせる可能性があります
- 実力や成長が評価されやすい明確な評価制度があります
- 時間単位有休や各種ライフイベント支援など、働きやすさにも配慮された環境です

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：450万円〜750万円程度
  - カスタマーサポート / SV候補：450万円程度〜
  - SV経験者：最大650万円程度 + 賞与想定
- 賞与：年2回
- 昇給・昇格：年1回
- 通勤手当：規定により支給
- シフト勤務手当あり
- 深夜勤務手当あり
- 英語対応手当など、スキルや担当業務に応じた手当の可能性あり
- その他、勤務条件に応じた各種手当あり

＜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
- 時間単位有休制度
- ライフイベント支援制度
- 食事補助制度
- 確定拠出年金制度
- 従業員持株制度
- 職場積立制度
- 育児・介護と両立しやすい各種サポート制度
- 明確な評価制度による昇給・昇格機会
- 新規プロジェクト立ち上げに関わるキャリア機会

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：東京寄りの千葉エリア
- 勤務形態：オフィス勤務
- 勤務時間：シフト制
- 勤務例：日勤、遅番、夜勤を含む複数シフト
- 研修期間中は日勤・平日勤務を想定
- 夜勤については、希望や適性に応じて相談可能

＜休日休暇＞

- 年間休日：120日以上
- シフト制による週休2日制
- 有給休暇
- 時間単位有休
- 産前産後休暇
- 育児休暇
- 介護関連休暇
- その他休暇制度あり

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＞

- コールセンター、カスタマーサポート、カスタマーサービスいずれかの経験
- 基本的なPCスキル
- 電話対応をしながら、正確に情報入力ができる方
- お客様の状況を丁寧にヒアリングし、落ち着いて対応できる方
- 社内外の関係者と円滑に連携できるコミュニケーション力
- 日本語：ネイティブレベル
- 英語: 日常会話レベル
- シフト勤務に対応可能な方
- 中長期的に業務に取り組める方

＜歓迎条件＞

- SV、リーダー、育成、業務管理などの経験
- ロードサービス、自動車、保険、ディーラー、BPO業界での経験
- 英語：日常会話レベル以上
- データ分析、KPI管理、業務改善の経験
- 新規プロジェクトや立ち上げフェーズでの就業経験
- 夜勤や土日祝を含むシフト勤務に柔軟に対応できる方
- 将来的にマネジメントへ挑戦したい方

Company Description

コンタクトセンター運営、IT、フィールドサービスを軸に、国内外でBPOサービスを展開する大手上場企業です。
多様な業界のクライアント企業に対して、エンドユーザーの「困った」を解決するサポートサービスを提供しており、安定した事業基盤と長期的なプロジェクト運営に強みを持っています。
今回は、世界的に認知度の高いプレミアム自動車ブランド向けの新規ロードサービスプロジェクトにおける募集です。立ち上げフェーズからチームづくりに関われるため、既存運用だけではなく、仕組みづくりや改善にも携われる点が魅力です。