

【国内最大手テクノロジー企業×在宅3日】カスタマーサポート・AIオペレーション

> 【国内最大手テクノロジー企業×在宅3日】カスタマーサポート・AIオペレーション

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607932

Industry
Digital Marketing

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
October 27th, 2026 00:00

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

国内大手マーケットプレイス企業にて、B2C領域のCustomer Support / OperationsにおけるAI活用・自動化・ナレッジマネジメントを推進するポジションです。
チャットボット、Virtual Agent、問い合わせデータ分析、KPI改善を通じて、顧客体験とオペレーション効率の両方を高めていただきます。

企業情報

日本発の大手テクノロジー企業として、マーケットプレイスおよび関連サービスを展開しています。
現在、Customer SupportおよびTrust & Safety領域では、従来の「人が対応するサポート」から、AI・ナレッジ・自動化を活用した「問い合わせを未然に減らす顧客体験」への変革を進めています。

職務内容

<主な業務内容>

- Virtual Agentやチャットボットのシナリオ設計、構築、改善
- チャットログや問い合わせデータを分析し、AI回答精度・自己解決率を改善
- AIを活用した業務プロセス自動化の企画・推進
- ナレッジセンターやFAQコンテンツの整備、品質管理、改善
- 問い合わせ分析に基づくナレッジギャップの特定と対策
- チャットサポートにおけるAHT、SL、CSATなどのKPIモニタリング
- AIと有人対応を組み合わせたハイブリッド運用設計
- CS担当者向けのサポートコンテンツや業務ツールの企画
- AI self-resolution向上に向けたプロジェクト企画・実行
- Product、Engineering、BPOなど関係部署との連携
- KPI管理と効果測定に基づく改善サイクルの構築

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：650万円〜1,000万円程度
- 経験・スキル・語学力・選考評価に応じて最終決定
- 賞与・給与改定：会社規定に準ずる

＜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
- 交通費支給
- 従業員持株制度
- 有給休暇・病気休暇
- 育児・介護・慶弔関連休暇
- AI・データ分析・CS Operations領域でのキャリア形成機会
- Product、Engineering、Operationsと連携できる環境

＜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あり
- 雇用形態：正社員

＜休日休暇＞

- 完全週休2日制を想定
- 有給休暇
- 病気休暇
- 育児・介護・慶弔関連休暇
- 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またはコールセンターの実務経験（ 3 年以上 ）
- 日本語：ビジネスレベル以上
- 英語：ビジネスレベル

＜歓迎条件＞

- AI技術や生成AIツールの業務活用経験
- Zendesk、Intercom、Salesforce Service Cloud、ChannelTalkなどCS SaaSの利用・設定経験
- BPOや外部パートナーとの協働経験
- 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経験
- SQLなどを用いたデータ集計・分析経験
- Productチームと連携し、UX改善に貢献した経験

Company Description

日本発の大手テクノロジー企業として、マーケットプレイスおよび関連サービスを展開しています。
現在、Customer SupportおよびTrust & Safety領域では、従来の「人が対応するサポート」から、AI・ナレッジ・自動化を活用した「問い合わせを未然に減らす顧客体験」への変革を進めています。