

# 【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**
1607933

**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**
November 10th, 2026 21:00

## 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

**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＞**

- カスタマーサポート、コールセンターなどの実務経験（３年以上）
- 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。