

【年収1000万×週３在宅】クロスボーダーオペレーション

> 【最大手マーケットプレイス×週３在宅】クロスボーダーオペレーション

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607934

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
November 10th, 2026 21:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

国内大手のC2Cマーケットプレイス・決済サービス企業にて、Customer Service Operations、Cross Border Operations、AI Transformation、Escalation、Trainingなど複数領域での採用です。
顧客体験の向上、業務プロセス改善、データ分析、AI活用、ステークホルダー連携を通じて、CS組織の高度化と海外展開を支えるポジションです。

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決済サービスを展開しています。国内事業に加え、海外展開やクロスボーダー取引の拡大にも注力しており、カスタマーエクスペリエンス、オペレーショナルエクセレンス、AI活用を重要テーマとしています。

職務内容

<主な業務内容>

- 新規海外展開時のCSポリシー、対応基準、エスカレーションフローの設計
- カスタマーガイド、マニュアル、トレーニング資料の作成
- CS KPIの設計、可視化、ダッシュボード構築・運用
- 多言語対応、国際配送、海外ユーザー特性を踏まえた業務フロー改善
- 問い合わせデータ、VOC、コンタクトデータの分析
- BigQueryなどを活用したデータ分析・レポーティング
- 問い合わせ削減、SLA改善、生産性向上に向けた改善施策の企画・実行
- 外部委託先の品質・生産性管理
- Product、Engineering、CS、Operationsなど社内外ステークホルダーとの連携
- 生成AIや自動化ツールを活用したCS業務・分析業務の高度化

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：650万円~1000万想定
- 経験・スキル・語学力・選考評価に応じて最終決定
- 賞与：年2回想定
- 給与改定：年2回想定

＜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
- ビザサポート・転居支援の可能性あり
- AI・データ分析・海外展開に関わるキャリア機会

＜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
- フレックスタイム制度あり

＜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＞

- カスタマーサポート、コールセンターいずれかの経験（３年以上）
- 業務改善、プロセス改善、オペレーション設計の経験
- 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＞

- Looker / Looker Studioを用いたダッシュボード構築・運用経験
- Google Spreadsheetを用いた業務分析・改善経験
- AIツール、生成AI、チャットボット、自動化ツールの活用経験
- マーケットプレイス、EC、Fintech、決済、インターネットサービスでの経験
- 外部委託先・BPO・ベンダー管理経験
- 海外展開、クロスボーダー、国際配送、多言語CSに関わる業務経験
- VOC分析、問い合わせ削減、SLA改善、生産性向上に関する経験

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決済関連サービスを展開しています。
国内で高い認知度を持つプラットフォームを基盤に、現在は海外展開やクロスボーダー取引の拡大にも注力しており、顧客体験・オペレーション改善・AI活用を重要テーマとしています。