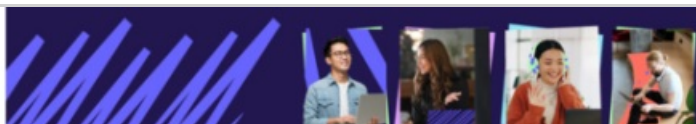


Michael Page

【週3在宅×最大手Fintech】カスタマーサービスオペレーション

【週3在宅×最大手Fintech】カスタマーサービスオペレーション

Job Information

Recruiter[Michael Page](#)**Job ID**

1608044

Industry

Other (Banking and Financial Services)

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 9 million yen

Refreshed

September 2nd, 2026 00:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

急成長中のFintech企業にて、カスタマーサポート運営の改善および顧客体験向上を推進するポジションです。顧客の声や問い合わせデータを分析しながら、業務設計、委託先管理、プロジェクト推進を通じてサービス全体の改善に携わっていただきます。

企業情報

決済サービスや不正利用対策を展開する大手Fintech企業です。高い知名度を持つサービスを運営しており、数多くの利用者を支えるプラットフォームの改善に取り組んでいます。本ポジションは単なるカスタマーサポートではなく、顧客体験そのものを改善する重要な役割です。プロダクト、データ、顧客体験、運営改善の交差点で活躍できる環境があり、自身のアイデアをサービス改善に反映できる魅力があります。

職務内容

<主な業務内容>

- ・顧客対応方針や品質基準の策定
- ・エスカレーションフローの構築・改善
- ・サポート運営に必要なマニュアルやガイド作成
- ・委託先サポートチームの運営管理
- ・トレーニングプログラムの企画・運用
- ・問い合わせデータや顧客データの分析
- ・業務効率化および運営改善プロジェクトの推進
- ・顧客体験向上に向けた改善提案
- ・プロダクトチームとの連携によるサービス改善
- ・UI/UXや業務フロー改善への提案
- ・KPI・品質・生産性の分析と改善

条件・待遇

<年収・手当>

- ・年収：500万円～900万円
- ・経験・スキル・現年収を考慮し決定

<勤務地・働き方>

- ・勤務地：東京都心エリア
- ・ハイブリッド勤務
- ・在宅勤務：週3日
- ・オフィス勤務：週2日
- ・フレックスタイム制度あり（コアタイムなし）
- ・平日勤務

<福利厚生>

- ・社会保険完備
- ・フレキシブルな働き方
- ・成長中のFintech環境
- ・データ分析やAI活用への機会
- ・社内公募やキャリア開発支援制度

<休日休暇>

- ・完全週休2日制
- ・有給休暇
- ・各種特別休暇
- ・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、業務運営いずれかの経験
- ・CSオペレーション改善や業務改善プロジェクト経験
- ・委託先管理またはプロジェクトマネジメント経験（3年以上）
- ・データを活用した改善活動の経験
- ・日本語：ネイティブレベルまたはビジネス上級レベル（N1相当）
- ・英語：日常業務でコミュニケーション可能なレベル

<歓迎条件>

- ・チャットサポート運営構築経験
- ・SQLやHTMLの基礎知識
- ・AIツールを活用した業務改善経験
- ・Fintech、決済サービス、EC業界経験
- ・データ分析ツール活用経験
- ・UI/UX改善プロジェクト経験

Company Description

決済サービスや不正利用対策を展開する大手Fintech企業です。高い知名度を持つサービスを運営しており、数多くの利用者を支えるプラットフォームの改善に取り組んでいます。本ポジションは単なるカスタマーサポートではなく、顧客体験そのものを改善する重要な役割です。プロダクト、データ、顧客体験、運営改善の交差点で活躍できる環境があり、自身のアイデアをサービス改善に反映できる魅力があります。