Dragonpass
Your pass to more

運営スペシャリスト / Operations Specialist / 运营专员

Job Information

Hiring Company
Dragonpass Japan Inc.

Job ID
1614431

Division
運営部 / Operations / 运营部

Industry
Other (Hospitality)

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
Negotiable, based on experience

Work Hours
9am ~ 6pm JST

Holidays
会社の規定に準ずる / In accordance with company regulations / 按照公司规定执行

Refreshed
November 9th, 2026 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Daily Conversation Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Other Language
Chinese (Mandarin) - Business Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

≪募集要項・本ポジションの魅力 / Job Description & Position Highlights / 招聘信息及职位亮点≫

- 日本市場の金融・チャネル顧客の運営支援、データ分析、社内外の調整を担当
- 顧客課題の解決やデータ分析を通じ、顧客満足度向上と事業成長に貢献できる
- 日中のクロスカルチャー環境で、多部門と連携しながら日本市場の事業拡大に携われる
- 国際色豊かな環境で、日本市場の運営体制構築やキャリア成長の機会を得られる

- Responsible for supporting the operations of financial and channel customers in the Japanese market, conducting data analysis, and coordinating with internal and external stakeholders.
- Contribute to improving customer satisfaction and driving business growth by addressing customer challenges and leveraging data analysis.
- Work in a cross-cultural Japan-China environment, collaborating with multiple departments to support business expansion in the Japanese market.
- Gain opportunities to build operational frameworks for the Japanese market and develop your career in an international work environment.

- 在国际化的工作环境中，参与构建日本市场的运营体系，并获得职业发展的机会。
- 负责日本市场金融及渠道客户的运营支持、数据分析，以及公司内外部的协调工作。
- 通过解决客户问题及开展数据分析，为提升客户满意度和推动业务增长作出贡献。
- 在中日跨文化环境中，与多个部门协作，参与推动日本市场的业务拓展。

【業務内容 / Job Responsibilities / 岗位概述】
運営スペシャリストとして、日本市場の金融業界およびルート顧客の日常的な運営業務を担当し、顧客と社内チームをつなぐ重要な役割を担います。日本のビジネス環境と顧客ニーズを理解し、データに基づく運営手法を通じて、顧客満足度とビジネス成果の向上に貢献していただきます。

＜具体的には＞

- 顧客運営とサポート：
  -日本市場の金融業界やルート顧客の運営業務を担当し、日本の現地顧客に運営サポートを提供する。
- データ分析とインサイト：
  -日本市場を理解し、ルート顧客のビジネスロジックを踏まえて、顧客の使用データなどの関連データを分析する。
- 部門横断的な連携：
  -連携部門とコミュニケーションを行い、販売、製品、ソリューション、デリバリー、顧客サービス、技術開発などのチームと緊密に協力して、共同で顧客ケースを推進する。
- 顧客満足度の管理：
  -顧客の苦情などの事項をタイムリーに支援して処理し、顧客満足度を向上させる。
- 総合運営事務の調整：
  -日本のオフィスの日常運営・保守作業を支援し、総合事務の調整・処理を行い、チームの運営円滑化を確保するとともに、ビジネス活動の円滑な実行を支援する。

＜報告先＞
DragonPass · 汎アジア太平洋地域 · 日本市場シニアディレクター

■成功指標：

- 顧客満足度：顧客からのフィードバックと満足度スコアが継続的に向上していること。
- 対応効率：顧客の問題や苦情がタイムリーに処理され、高いクローズ率を達成していること。
- データドリブン：定期的な運営データ分析レポートがビジネス判断を効果的にサポートしていること。
- 連携効果：部門横断的なワークフローが円滑に機能し、主要プロジェクトが計画通りに進行していること。

■当社が提供するもの：

- 急成長を遂げる真の国際的チームにおける重要なポジション。
- 日本市場の事業拡大と運営体制の構築に携わる実践的な経験。
- 競争力のある報酬と福利厚生、明確なキャリア成長の機会。
- オープンで包摂的、革新を奨励する企業文化。

■当社について：
DragonPassは2005年に設立された、旅行とライフスタイル分野で世界をリードするサービスプラットフォームです。長年にわたり会員サービス分野での専門性を磨き続け、優れた旅行体験を中核に、旅行・ウェルネス・日常の各領域をカバーするプレミアムなライフスタイルエコシステムを構築してきました。
現在、当社のサービスネットワークは世界140以上の国と地域をカバーし、4,000万人以上の会員と800社以上のグローバル企業に優れた特典・ベネフィットサービスを提供しています。
DragonPassはAI駆動の会員テクノロジープラットフォームを運営し、グローバルパートナーに対してライフサイクル全体にわたる顧客管理とデジタル運営の能力を提供しています。当社はカスタマイズされたVIPベネフィットプログラムの設計・提供を、エンドツーエンドのデジタルフルフィルメントとインテリジェントなオーケストレーションによって実現し、会員獲得・エンゲージメント・ライフタイムバリューの最大化を支援します。

【Job Responsibilities】
As an Operations Specialist for the Japan market, you will be responsible for the day-to-day operations supporting financial industry and channel clients in Japan. You will serve as the critical link between clients and internal teams, leveraging a deep understanding of the Japanese business environment and a data-driven approach to consistently elevate client satisfaction and drive business outcomes.

＜Reports to＞
Senior Director, Japan Market, Pan-Asia-Pacific, DragonPass

■Key Responsibilities：

- Client Operations & Support:
  -Manage day-to-day operations for financial industry and channel clients in the Japan market, delivering high-quality operational support to ensure seamless business continuity for local clients.
- Data Analysis & Insights:
  -Develop a deep understanding of the Japan market, combining channel and industry client business logic to systematically analyze client usage data and operational metrics, providing data-driven insights for business

decisions.
- Cross-Functional Collaboration:
  -Coordinate and communicate across multiple teams including Sales, Product, Solutions, Delivery, Client Services, and Engineering to align resources and jointly drive client success and business objectives.
- Client Satisfaction Management:
  -Respond promptly to client issues and complaints, establishing an effective closed-loop feedback mechanism to continuously improve client satisfaction and loyalty.
- Comprehensive Operations Coordination:
  - Assist with the day-to-day operations and maintenance of the Japan office, coordinate and handle comprehensive matters, ensure smooth team operations, and support the seamless execution of business activities.

■What Success Looks Like：

- Client Satisfaction: Client feedback and satisfaction scores demonstrate consistent improvement.
- Response Efficiency: Client issues and complaints are resolved promptly with high closure rates.
- Data-Driven: Regular operational analysis reports provide effective support for business decision-making.
- Collaboration Effectiveness: Cross-functional workflows run smoothly, with key projects progressing on schedule.

■What We Offer:

- A key role within a fast-growing, truly international team.
- Hands-on experience in expanding business and building operational frameworks for the Japan market.
- Competitive compensation and benefits with clear career growth opportunities.
- An open, inclusive, and innovation-driven work culture.

■About DragonPass：
DragonPass is a leading global travel and lifestyle service platform, established in 2005. Over the years, we have continuously refined our expertise in membership services, building a distinguished lifestyle ecosystem that spans travel, wellness, and daily life — anchored by exceptional travel experiences. Today, our extensive service network reaches over 140 countries and regions worldwide, serving more than 40 million members and over 800 renowned enterprises.
DragonPass operates an AI-driven membership technology platform that empowers global partners with full-lifecycle customer management and digital operations. We enable the design and delivery of tailored VIP benefit programs, supported by end-to-end digital fulfillment and intelligent orchestration, to maximize member acquisition, engagement, and lifetime value.

【岗位概述】
作为运营专员（日本市场），你将负责日本市场金融行业及渠道客户的日常运营工作，成为连接客户与公司内部团队的关键纽带。你需要深入理解日本市场的商业环境与客户需求，通过数据驱 动的运营手段，持续提升客户满意度和业务成果。

■核心职责：

- 客户运营与支持：
  -负责日本市场金融行业、渠道客户的运营工作，为日本本地客户提供高质量的运营支持，确保客户日常业务顺利运转。
- 数据分析与洞察：
  -深入了解日本市场特性，结合渠道及行业客户的业务逻辑，对客户使用数据、运营数据等进行系统化分析，为业务决策提供数据支撑。
- 跨部门协作与推动：
  -与销售、产品、解决方案、交付、客户服务、技术开发等多个团队紧密合作，有效协调各方资源，共同推动客户成功与业务目标达成。
- 客户满意度管理：
  -及时响应并协助处理客户投诉及各类问题，建立高效的客户反馈闭环机制，持续提升客户满意度与忠诚度。
- 综合运营事务协调：
  -协助日本办公室的日常运营维护工作，协调处理综合事务，保障团队运营顺畅，支持业务工作的顺利开展。

＜汇报对象＞
龙腾出行 · 泛亚太区 · 日本市场高级总监

■成功指标：

- 客户满意度：客户反馈与满意度评分持续提升。
- 响应效率：客户问题与投诉得到及时处理，闭环率目标达成。
- 数据驱动：定期输出运营数据分析报告，为业务决策提供有效支撑。
- 协作效能：跨部门协作流程顺畅，关键项目按计划推进。

■我们提供：

- 在高速发展的国际化团队中担任关键角色的机会。
- 参与日本市场业务拓展与运营体系搭建的实战经历。
- 具有竞争力的薪酬福利与职业成长空间。
- 开放、包容、鼓励创新的工作氛围。

■关于龙腾出行：
龙腾出行是全球领先的旅行和生活方式平台，成立于 2005 年。多年来深耕会员服务领域，构建了以品质出行为核心，覆盖出行、健康、生活多场景的品质生活服务体系。目前，我们的服务网络覆盖全球超过 140 个国家和地区，服务超过 4,000 万会员及 800 多家知名企业。
龙腾出行打造了 AI 驱动的会员技术平台，为全球合作伙伴提供全生命周期客户管理与数字化运营能力。我们支持定制化 VIP 权益方案的设计与交付，通过端到端的数字化履约与智能编排，最大化会员获取、活跃度与全生命周期价值。

【雇用形態 / Employment Type / 雇佣形式】
正社員

Permanent employee (Full Time)
正社員

【給与 / Salary / 薪资】
経験考慮の上、応相談
Based on experience and skill level
根据经验及技能水平面议

【就業時間 / Working Hours / 工作时间】
9am ~ 6pm JST

【勤務地 / Work Location / 工作地点】
会社の規定に準ずる
In accordance with company regulations
按照公司规定执行

【休日休暇 / Holidays & Leave / 休假】
会社の規定に準ずる
In accordance with company regulations
按照公司规定执行

【待遇・福利厚生 / Benefits & Welfare / 福利待遇】
会社の規定に準ずる
In accordance with company regulations
按照公司规定执行

Required Skills

【必須要件】

- 日本語が母国語で、中国語を業務言語として使用でき、海外での勤務や生活経験がある方が優先。
- 基本的なPCスキル（Word、Excel、PPT）
- 運営、販売経験お持ちの方（目安2〜3年間）。金融業界の運営経験がある方が優先。
- 論理的に明確で、コミュニケーション能力が強く、ストレス耐性が高く、起業精神がある。

【歓迎要件】

- 日中両国のクロスカルチャーな業務経験を持ち、両国のビジネス文化とコミュニケーション習慣を深く理解している方。
- FinTechまたは決済業界での業務経験をお持ちの方。
- 日本市場における顧客運営モデルとコンプライアンス要件に精通している方。
- ExcelやBIツールを用いたデータ処理・レポート作成の基礎スキルをお持ちの方。

【Essential】

- Language: Native-level Japanese proficiency; Chinese as a working language. Overseas work or life experience is a plus.
- Technical Skills: Proficient in Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) with solid documentation and data processing capabilities.
- Education & Experience: Bachelor's degree or above with 3+ years of experience in operations or sales. Experience in financial industry operations is preferred.
- Core Competencies: Strong logical thinking, excellent communication skills, high stress tolerance, and an entrepreneurial mindset.

【Desirable】

- Cross-cultural work experience between China and Japan, with deep understanding of business cultures and communication norms in both markets.
- Background in FinTech or the payments industry.
- Familiarity with client operations models and compliance requirements in the Japanese market.
- Foundational data analysis skills, with the ability to use Excel or BI tools for data processing and reporting.

【必备条件】

- 语言能力：日语为母语水平，中文可作为工作语言。有海外工作或生活背景者优先。
- 办公技能：熟练操作 Word、Excel、PPT 等办公软件，具备一定的文档撰写与数据处理能力。
- 学历与经验：本科及以上学历，3年以上运营或销售相关工作经验，有金融行业运营经验者优先。
- 综合素质：逻辑思维清晰，沟通表达能力强，具备良好的抗压能力与创业精神。

【加分项】

- 具有中日跨文化工作经验，深刻理解两国商业文化与沟通习惯。
- 有金融科技（FinTech）或支付行业相关背景。
- 熟悉日本市场的客户运营模式与合规要求。
- 具备基础的数据分析能力，能使用 Excel 或 BI 工具进行数据整理与呈现。

Company Description