英語を活かすグローバルカスタマーサポート（訪日・在留外国人向けマルチチャネルサポート）

訪日旅行客の皆様に日本をより一層快適に楽しんでいただくためのサービスを提供！

Job Information

Hiring Company
Inbound Platform corp.

Job ID
1615763

Industry
Communication

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary
5 million yen ~ 7 million yen

Work Hours
08:00~23:00 (実働8時間・休憩1時間・シフト制)　※週5日出社、シフトによる

Holidays
完全週休2日制

Refreshed
November 6th, 2026 03:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Fluent Level

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

≪募集要項・本ポジションの魅力≫

- 訪日・在留外国人向けの多言語カスタマーサポート対応とチーム運営を担うポジション
- 世界中のお客様を支援しながら、顧客体験向上やサービス改善に直接貢献できる
- プレイヤー経験を活かして将来的にセンターリーダーとなり、組織運営や戦略立案に挑戦できる
- 完全週休2日制に加え、育児休業制度やお弁当代補助など福利厚生が充実している

【業務内容】

日本を訪れる観光客から、日本で暮らす定住者まで、すべての外国籍の方々が日本を楽しみ、安心して過ごせるための各種グローバルサービスを展開している当社。
多言語対応のカスタマーサポートチームの運営・管理をお任せする「将来のセンターリーダー候補」を募集します。外国籍スタッフを含む多様なメンバーを牽引し、世界中のお客様に最高の顧客体験を届ける体制を創り上げていくポジションです。
「現場を知るからこそ、本当に強い組織が作れる」という考えのもと、まずはプレイヤーとしてのスタートになりますが、ゆくゆくはCS部門のリーダーとして、組織マネジメントや顧客体験、戦略の立案・実行など、経営に近い視点での活躍を期待しています。

＜具体的には＞
プレイヤーとしては、訪日・在留外国人のお客様からの問い合わせ対応（電話4割・チャット2割・メール4割）の最前線に立ち続けます。観光案内、トラブル対応、生活サポートまで、難しい案件や判断に迷うケースこそ率先して引き受け、対応の基準を自分の手と背中で示していく役割です。同時に、リーダーとしてチームを動かします。
正直に言えば、現場対応と育成・改善を同じ日にこなすので、ラクなポジションではありません。
それでも、お客様の声を一次情報として掴みながらチームを伸ばせるので、改善のスピードと納得感はマネジメント専任より圧倒的に高い。手を動かしながら組織を育てたい人には、これ以上ない環境だと思います。

（変更の範囲：当社業務全般）

【雇用形態】
正社員
※試用期間は6ヶ月です。そのほかの条件に変更はありません。

【給与】
年収：500万円 〜 700万円（支払方法：年俸の1/12を毎月支給）
月額416,700円 ~ 583,400円（固定残業代30時間分：77,900円 ~ 109,000円　※超過分は別途支給）
基本給：338,800円 ~ 474,400円
■その他固定手当：なし

【就業時間】
08:00~23:00 (実働8時間・休憩1時間・シフト制)
※週5日出社、シフトによる

【勤務地】
東京都港区新橋6-14-5 SW新橋ビル4階
（変更の範囲）本社および全国の営業所、従業員の自宅

【休日休暇】

- 完全週休2日制
- 年末年始休暇
- 年次有給休暇
- 産前産後休業、育児休業
- 慶弔休暇

【待遇・福利厚生】

- 社会保険（健康保険、厚生年金、雇用保険、労災保険）
- 電子レンジ、冷蔵庫完備
- ウォーターサーバー完備
- 出産及び育児休業制度完備
- 交通費支給(上限4万円/月)
- お弁当代の最大半額補助

Required Skills

【必須要件】

- コールセンターまたはカスタマーサポート（CS）での実務経験（3年以上）
- 英語および日本語でのビジネスレベルの顧客対応スキル（読み・書き・話す）
  ※外国籍のメンバーやお客様とのコミュニケーションが発生します。
- 利用ツール：MS OFFICE・Google Analytics・Search Console・Google Ads

【歓迎要件】

- コールセンター等でのリーダー、SV、メンバーマネジメントの経験
- カスタマーサクセス（CS）の経験
- 家電量販店での勤務経験（ガジェットや通信プラン等の説明スキル）
- 保険会社のコールセンター経験（複雑な規約やサービスの丁寧な説明スキル）
- 利用ツール：Semrush・Clarity等のアクセス解析ツール・ヒートマップ解析ツール等の運用経験

【求める人物像】

- ダイバーシティ（多様性）を楽しめる方
- 「現場ファースト」で泥臭いことにも挑戦できる方
- 課題を見つけ、自ら改善に動ける方（当事者意識）
- 人の成長を喜び、チームの成果を最大化したい方

Company Description