GEMMYO
PARIS

【表参道/業界経験不問】Operations Lead｜フランス発ジュエリーメゾンのカスタマーオペレーション

フランス本社と連携し、運営面から上質な顧客体験と日本での事業成長を支える

Job Information

Hiring Company
Gemmyo Japan K.K.

Job ID
1617067

Industry
Apparel, Fashion

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type
Contract

Location
Tokyo - 23 Wards, Shibuya-ku

Salary
5.5 million yen ~ 6 million yen

Work Hours
10:30 ~ 19:30 (13:00~14:00/1時間休憩)

Holidays
週休二日(日、月休)

Refreshed
November 26th, 2026 11:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

お客様一人ひとりに寄り添う上質な顧客体験を支えるポジションです。

Gemmyo（ジェミオ）は、2011年にフランスで創業した独立系ジュエリーメゾンです。表参道にブティックを展開しており、今後の事業展開を支える体制の強化を進めています。

今回募集するポジションはお問い合わせ対応から注文管理、配送手配、アフターサービスまでを担い、ブランドへの信頼と満足度を高めるオペレーション担当です。

お客様のご要望を丁寧にくみ取り、フランス本社や社内関係者と連携しながら、上質な顧客体験を実現していただきます。

将来的には、お客様の声や現場で得られる知見を蓄積・分析することで日本市場におけるサービス品質の向上や、今後の店舗展開・事業成長を支える基盤づくりにも携わっていただきます。
Gemmyo Japanの成長をともに牽引するコアメンバーとしての活躍を期待しています。

ブランドの価値を理解し、細やかなフォローアップと正確な業務遂行を通じて、日本での事業成長を支えてくださる方を歓迎します。

【業務内容】

東京・表参道のブティックとオンラインを通じたジェミオの顧客体験を、オペレーションの側面から支えていただきます。

お客様からのお問い合わせやご注文に関する情報を正確に管理し、フランス本社の各チームや社内関係者と連携しながら、ご注文からお届け、購入後のサポートまでを円滑に進める役割です。

＜具体的には＞

- メール、電話など各種コミュニケーションチャネルを通じて、お客様からのお問い合わせに対応し、一人ひとりに寄り添った質の高いカスタマーサービスを提供する。
- ブティックでのご予約、お客様のご注文、および社内関係者とのコミュニケーションを円滑に調整・管理する。
- ご自宅への配送、ブティックでのお受け取り、アフターサービスに伴う商品の集荷・配送を管理し、すべてのデリバリーを期日どおりに遂行する。
- ご注文後のフォローアップ、配送手配、アフターサービス対応など、購入後のカスタマーサポートを提供する。
- フランス本社のカスタマーサービスチームおよびオペレーションチームと密接に連携し、ご注文からお届けまでのプロセスを円滑に管理する。
- 東京ブティックの日々のオペレーションを支え、店舗運営の品質向上と業務効率化に貢献する。

※対面での販売接客を主に担当するポジションではありません。顧客対応や注文・配送管理、本社との連携を通じて、ブランド全体の顧客体験を支えていただきます。

■当社について：

Gemmyo（ジェミオ）は、現代の価値観に根ざした新しいラグジュアリーを提案する、フランス発の独立系ジュエリーメゾンです。

すべてのクリエイションはフランスでデザインされ、お客様からのオーダーを受けてから製作されます。豊富な種類の宝石や貴金属から好みの組み合わせを選べる商品展開に加え、伝統的なクラフトマンシップとデジタルを活用したビジネスモデルを融合。一人ひとりに寄り添うパーソナルなサービス、自社による一貫した流通体制、適正かつ透明性のある価格設定を特徴としています。

売上の半数以上は公式ウェブサイトを通じて生まれており、オンラインとブティックの双方を通じて、ジュエリー選びから購入後まで上質な顧客体験を提供しています。

ブティックはフランスのパリ（2店舗）、リヨン、エクス・アン・プロヴァンス、ボルドー、トゥールーズに加え、スイスのジュネーブ、ベルギーのブリュッセル、日本の東京・表参道に展開。さらに、スイスのチューリッヒでは期間限定の「La Résidence（ラ・レジデンス）」も展開しています。約100名の社員を擁し、国際的な顧客層から支持を集めるジュエリーメゾンとして、さらなるグローバル展開を目指しています。

【ジェミオの強み】

- フランス、日本、スイス、ベルギーにおいて高いブランド認知度を誇り、多くのお客様から厚い支持を獲得していること
- 本社CEOのもと、「マーケティング」「ファイナンス&デジタル」「オペレーション&リテール」「コーポレートサービス」の4つの部門からなる組織体制、そして日仏間の密なリエゾン体制
- デジタルを活用したラグジュアリー分野における独自かつ高い専門性
- 非常に健全で安定した財務基盤

【雇用形態】
契約社員として6ヵ月勤務後、正社員登用予定
※契約社員、正社員の待遇の変更はありません
※2026年現在、契約社員からの正社員への登用率100%

【給与】
550万円 ~ 600万円

【就業時間】
10:30 ~ 19:30 (13:00~14:00/1時間休憩)

【勤務地】
ジェミオ東京ブティック：東京都渋谷区神宮前5-16-13

明治神宮前〈原宿〉駅：徒歩約4分
表参道駅：徒歩約6〜8分

【休日休暇】
週休二日(日、月休)

【待遇・福利厚生】

- 社会保険・厚生年金
- 社割制度(一部規定あり)

Required Skills

【必須要件】

- Google Sheets・Excelなどの基本的な操作スキル
- 細部まで気を配り、正確かつ丁寧に業務を遂行し、優先順位を判断して複数の業務を効率的に進められる方
- お客様に最高水準のサービスを提供したいというホスピタリティマインド

【歓迎要件】

- 変化に柔軟に対応し、主体的に業務を推進できる方
- お客様や関係者との継続的な関係構築や、きめ細やかなフォローアップの実務経験
- バックオフィス、営業事務、アシスタント、カスタマーサービスなどの実務経験
- ホテル・ホスピタリティ、高級商材、ファッションなどの分野におけるサービス提供経験
- 英語を用いた海外拠点との連携・業務推進経験

【選考フロー】

- 一次面接：ジェミオ東京ブティックにて実施（遠方の場合はオンラインでの実施も可能）
- 最終面接：本国の担当者と英語にて実施

※一次面接は、ご希望に応じて表参道のブティックで実施しています。ブランドの世界観や魅力を体感いただけます。
※最終面接は、本国の担当者と英語で実施します。グローバルな環境で、あなたの経験や想いをぜひお伝えください。

Company Description