

グローバルＴＳ・サービス改善責任者候補（US市場立ち上げ）

・全てのクリエイター夢実現のために 全てのクリエイターが才能を発揮し創造性を育...

Job Information

Recruiter
JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company
Fantia株式会社

Job ID
1620487

Industry
Advertising, PR

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
6 million yen ~ 7.5 million yen

Work Hours
10:00 ~ 19:00

Holidays
【有給休暇】有給休暇は入社後7ヶ月目から付与されます 入社7ヶ月目には最低10日以上 【休日】完全週休二日制 土 日 祝日

Refreshed
October 29th, 2026 18:26

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2390855】
【仕事内容】
Webプラットフォーム事業の海外展開（US市場想定）において、
Trust Safety（ＴＳ）領域の統括、およびユーザーの声を活かしたサービス改善のリードをお任せします。

・ポリシー・判断基準の設計: US市場の法律や商習慣に合わせたコンテンツ審査基準、モデレーションルールの策定および継続的なアップデート
・グレーケース対応とエスカレーション管理: 既存のルールでは判断が難しいグレーケースへの対応方針の決定
・プロダクトフィードバックとUI/UX改善: UGCやＴＳに関わるユーザー動向を分析し、エンジニアチームと連携してサー

ビス仕様やUI/UXの改善を推進
　・委託先（BPO）の業務設計とコントロール: 現場オペレーションを担うBPOの品質基準策定、SLA設計、運用フロー構築を通じたベンダーコントロール

【仕事のやりがい・魅力】
　・0→1のポリシー設計とルールメイク

　　＊出来上がった組織に入るのではなく、US市場に向けた審査基準やグレーケースの判断基準をゼロからご自身の手で作り上げる面白さがあります。

　・サービス改善へのダイレクトな貢献

　　＊単なる運用管理にとどまらず、不正対策やリスク審査の知見を元に、UI/UX改善やプロダクトの仕様変更を提案・実施できます。エンジニア部署との距離も近いため、スピーディーな改善が可能です。

　・グローバル事業の「守り」の要

　　＊プラットフォームの安全性を担保し、クリエイターが安心して活動できる環境を作る、事業の健全な成長に不可欠なポジションです。
※成人向けコンテンツに関わる場合がございます

【チーム構成】
海外向けのT S部門として新設する独立部署のコアメンバーとなります。

　・管理者（本ポジション）：1名
　・現場監督者（BPO/委託）： 現場オペレーターの指揮・育成を担当
　・現場対応者（BPO/委託）： 審査や問い合わせ対応の実務を担当

※本ポジションは外部委託チームの品質管理や業務設計を行い、プロダクト改善にフォーカスする立ち位置です。

Required Skills

【必須要件】
・北米（US）市場向けサービス、または北米ユーザーを対象としたカスタマーサポート（CS）、T S、モデレーション、不正対策、リスク審査などの実務経験
・既存の枠組みにとらわれず、自ら課題を発見し、運用ルールや判断基準を設計・変更した経験
・現場からエスカレーションされた難易度の高い案件やグレーケースに対し、責任を持って処理方針を決定できる高い判断力
・ビジネスレベル以上の日本語および英語能力（読み・書き・会話）
　＊英語が母国語の方：日本語能力試験（JLPT）N1

　それ以外の方：TOEIC 800点、かつ TOEICR Speaking Test 130点以上または Versant 47点以上

※チャットやメール等でのテキストコミュニケーションに加え、海外ベンダーやステークホルダーとの朝会・会議・交渉等において、口頭で円滑な議論・調整ができる実践的なスピーキング力（英会話力）

※受託側（コールセンター専業・BPO受託運営のみ）ではなく、事業会社側でのご経験を重視します。

【歓迎要件】
・UGCサービスやコンテンツプラットフォームでの実務経験
・カスタマーサポート（CS）部門のマネジメント経験
・BPOの業務設計、SLA設計、品質管理など高度なベンダーコントロール経験
・エンジニアや他部署と連携したUI/UX改善、プロダクト開発・改善の経験
・米国法規制（インターネット関連）に関する基礎的な知見やリサーチ経験

【求める人物像】
■自走力とルールメイクの志向性
　誰かの指示を待つのではなく、自ら「必要だ」と判断した運用変更や仕組みづくりを能動的に推進できる方

■サービス・プロダクトへの強い関心
　Fantiaをはじめとするugcサービスや、クリエイターエコノミーの発展に興味・関心を持てる方

■論理的かつ建設的な提案力
　発生した事象の処理だけで終わらず、「どうすればプロダクトの力で再発を防げるか（UI/UX改善や機能改修など）」を考え抜ける方

■異文化理解と柔軟性
　海外の法律や商習慣、多様なステークホルダーとの調整をスムーズに行える方

Company Description

「全てのクリエイター夢実現のために」Fantiaは、全てのクリエイターが才能を発揮し創造性を育み表現するためのオンラインプラットフォームを提供して参ります。 ファンティア[Fantia]は、イラスト・漫画・小説・コスプレ・音楽・映像作品など、各方面で活躍されているクリエイターの皆さまに、自由な作品発表と、さらなる創作活動のための資金獲得の場を提供する、クリエイター支援プラットフォームです。