

【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
1621073

Industry
Software

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
5 million yen ~ 9 million yen

Refreshed
November 2nd, 2026 18:20

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

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
- 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。