

【カスタマーサポート / CS】海外旅行×ITサービス｜ユーザー対応からサービス改善まで｜年収450 ~ 630万円

海外旅行者向けの通信サービスを中心に、旅行関連のITサービスを展開する企業

Job Information

Recruiter
JobImpulse

Job ID
1621939

Industry
Other (Hospitality)

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

Job Type
Permanent Full-time

Location
Japan

Salary
4.5 million yen ~ 6.5 million yen

Hourly Rate
年収：450万円 ~ 630万円 •月給：32.1万円 ~ 45万円 •賞与：年2回 •給与査定：年2回 • 試用期間：3ヶ月

Work Hours
10:00 ~ 19:00（実働8時間）•時差出勤制度あり（8:00 ~ 12:00の間で出勤時間を調整可能）•研修期間：1ヶ月

Holidays
完全週休2日制（土日祝）•年間休日120日以上 •年末年始休暇 •慶弔休暇 •出産・育児休業 •介護休業 •有給休暇

Refreshed
November 11th, 2026 15:40

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
None (Amount Used: English Never Used)

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

ユーザー基盤の拡大とグローバル展開の加速に伴い、カスタマーサポート体制の強化を目的とした増員募集です。

お客様からの問い合わせに正確かつ丁寧に対応するだけでなく、問い合わせ内容の分析を通じて、FAQや業務フローの改善、さらにはサービス・プロダクト自体の改善提案にも携わっていただきます。

顧客対応の最前線から、サービス全体の品質向上や顧客体験の改善を推進していただける方を募集します。

■仕事内容

海外旅行向けeSIMサービスを利用するお客様からの問い合わせ対応を中心に、カスタマーサポート業務全般およびサービス改善に携わっていただきます。

【具体的な業務内容】

- eSIMサービスに関する問い合わせ対応（チャット・メール中心）
- 通信接続やプラン購入などに関するトラブルシューティング・利用サポート
- 問い合わせ内容の分析およびFAQ・ナレッジベースの改善
- カスタマーサポートの視点からのプロダクト改善提案・要件整理
- 外部パートナーとの連携およびサービス品質管理
- 業務フローや対応マニュアルの整備・改善

※ユーザー対応だけでなく、顧客体験の向上に向けた仕組みづくりやサービス改善にも関われるポジションです。

【変更の範囲】会社の定める範囲

Required Skills

【必須条件】

- カスタマーサポートまたはカスタマーサクセスの実務経験2年以上
- 顧客視点で課題を把握し、解決に向けて対応できる方
- 丁寧かつ迅速な顧客対応ができる方
- 自ら課題を発見し、主体的に改善へ取り組める方
- 変化の多い環境において、自律的に業務を進められる方

【歓迎条件】

- IT・通信・モバイル関連サービスでのカスタマーサポート経験
- チームリーダーやメンバー育成の経験
- FAQ整備やCSツール導入などの業務改善プロジェクト経験
- NPSなどの顧客満足度指標や数値分析に基づく改善経験

【求める人物像】

- 顧客の課題解決にやりがいを感じる方
- チームと連携しながら、主体的に提案・実行できる方
- ユーザー体験やプロダクトの品質向上に関心がある方
- 現状に満足せず、より良い仕組みづくりに取り組める方
- スタートアップなど、変化や成長のスピードが速い環境を楽しめる方

Company Description