

【国内最大手マーケットプレイス×在宅週３日】カスタマーサポートオペレーション

【国内最大手マーケットプレイス×在宅週３日】カスタマーサポートオペレーション

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1623825

Industry
Software

Company Type
Large Company (more than 300 employees)

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
6.5 million yen ~ 10 million yen

Refreshed
November 20th, 2026 17:30

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

国内大手C2Cマーケットプレイス企業にて、カスタマーサポート運用の改善、品質管理、外部委託先・社内オペレーターのパフォーマンス管理を担うカスタマーサポートオペレーションポジションです。
問い合わせ対応を支えるだけでなく、VoCやコンタクトデータをもとに業務プロセス・プロダクト改善まで関われるポジションです。

企業情報

日本発の大手テクノロジー企業として、C2Cマーケットプレイスおよび関連決済サービスを展開しています。個人間取引における安心・安全な顧客体験を支えるため、Customer Service組織では問い合わせ対応だけでなく、CX設計、業務改善、品質向上、プロダクト改善提案まで幅広く担っています。

職務内容

<主な業務内容>

- C2Cマーケットプレイスに関する問い合わせ対応プロセスの構築・改善
- 社内オペレーターおよび外部委託先の品質・パフォーマンス管理
- 不正・イレギュラー発生時の緊急対応オペレーションの整備
- 新機能リリース時のCS運用設計およびプロジェクト推進
- カスタマーサポートポリシー、マニュアル、顧客向けガイド、研修資料の作成・改善
- CSツールの改善要件整理、関連部門との調整
- 生産性・品質指標の改善に向けた分析と施策実行
- 顧客問い合わせデータやVoCを活用したプロダクト・業務改善提案
- クレーム・エスカレーション対応およびリスク管理

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：650万円〜1,000万円程度
- 経験・スキル・選考評価に応じて最終決定
- 賞与：会社規定に準ずる
- 給与改定：会社規定に準ずる
- 休日オンコール対応が発生する場合、会社規定に基づき手当支給

＜各種保険＞

- 健康保険
- 厚生年金
- 雇用保険
- 労災保険

＜福利厚生＞

- 社会保険完備
- ハイブリッド勤務制度
- フレックスタイム制度
- 有給休暇
- 育児・介護関連休暇
- 各種学習機会・社内勉強会
- AIや業務改善に関する知識習得機会
- CS Operations、業務改善、プロダクト改善領域でのキャリア形成機会

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：東京23区内
- 働き方：ハイブリッド勤務
- 勤務時間：フレックスタイム制度
- 休日：週休2日制

＜休日休暇＞

- 週休2日制
- 有給休暇
- 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、コールセンターなどの実務経験（３年以上）
- 業務プロセスの構築・改善・運用変更に関わった経験
- クレーム対応、エスカレーション対応、リスク管理に関する実務経験
- 日本語：ビジネスレベル以上
- 英語：ビジネスレベル以上

＜歓迎条件＞

- BigQueryを用いたデータ分析経験
- リモート環境でのパフォーマンス管理経験
- 例：外部委託先、BPO、リモートオペレーター管理など
- EC、マーケットプレイス、決済、プラットフォームビジネスでのCS運用設計経験
- 品質管理、QA、モニタリング、応対品質改善の経験
- 労務管理やアウトソーシングに関する知見
- 英語：読み書き・社内コミュニケーションに前向きな方
- AI、自動化、ナレッジマネジメント、業務改善ツールへの関心

Company Description

日本発の大手テクノロジー企業として、C2Cマーケットプレイスおよび関連決済サービスを展開しています。個人間取引における安心・安全な顧客体験を支えるため、Customer Service組織では問い合わせ対応だけでなく、CX設計、業務改善、

品質向上、プロダクト改善提案まで幅広く担っています。