

【オペレーション業務】英語使用率50％｜未経験歓迎｜世界のお客様の命を仕事

未経験からスタートできるバイリンガルポジション

Job Information

Hiring Company
International SOS Japan Ltd.

Job ID
1624118

Industry
Other (Hospitality)

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

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Marunouchi Line Station

Salary
4 million yen ~ 5 million yen

Salary Bonuses
Bonuses paid on top of indicated salary.

Refreshed
November 25th, 2026 19:20

General Requirements

Career Level
Entry Level

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【International SOSについて】

International SOS（インターナショナルSOS）は、1985年に世界で初めてトラベルアシスタンスを事業として確立した、医療・セキュリティ分野におけるグローバルマーケットリーダーです。現在では世界90カ国、1,000拠点以上にネットワークを展開し、11,000名を超える専門スタッフが、世界中の企業・団体・個人の安全確保と事業継続を支えています。

日本を含む各国に設置されたアシスタンスセンターは、International SOSの中核となる組織であり、いわば【グローバルオペレーションのコマンドセンター】です。

24時間365日体制で、バイリンガルの医師・看護師・セキュリティの専門家、そしてオペレーションスペシャリスト（コーディネーター）が緊密に連携し、緊急性の高い状況下においても、迅速かつ的確な判断と世界最高水準のサポートを提供しています。

アシスタンスセンターのスタッフは、単なるコールセンターの窓口ではなく、お客様からの相談を起点に、社内外の専門家、医療機関、セキュリティプロバイダー、航空会社、各国拠点など関係各所を横断的に調整し、状況を整理・判断しながら、最適な対応方針を導く役割を担います。

まさに「人の命と安全を守る最前線」として、現場を俯瞰し、関係者をつなぎ、オペレーション全体を前に進める重要なポジションです。

このたび、お客様の窓口であると同時に、アシスタンスセンターのコマンドセンター機能の一翼を担っていただく**カスタマーサポートスタッフ（Operation Specialist）**を募集いたします。

グローバルな環境で、語学力や調整力、判断力を活かしながら、社会的意義の高い仕事に携わりたい方を歓迎します。

【業務内容】

海外にてお困りのお客様に対して、Operations Specialistは下記の業務を行っていただきます。

- 海外渡航者（＝法人会員様）からのご相談電話を受け、国内外の各部署と連携して迅速かつ正確に対応する。（医療相談、受診手配代行、医療・帰国搬送手配など）
- 全世界で24時間サポートができるよう、全世界共通のシステムで会員情報を管理し、ご依頼内容や手配記録を登録する。（英語）
- クライアント企業とお取引内容を確認し適切なサービス提供を行う。

<医療>
・海外および日本国内（外国籍の方を含む）における急な病気・ケガ発生時の医療支援
　（状況把握、医療機関との連携、受診・入院手配を含む）
・現地で適切な医療が受けられない場合の、国外医療搬送や本国への帰国搬送に関する調整・手配
　（医師・医療機関・航空関連各所との連携）
・海外渡航前および滞在中の医療相談、病院・医療機関の紹介および情報提供

＜セキュリティー＞
・自然災害、テロ、紛争、社会不安などの緊急事態発生時における相談対応および情報提供
・状況に応じた国外退避や移動支援に関するオペレーション調整・手配
　（セキュリティ専門家、各国拠点、外部プロバイダー等との連携）

※社内に医師と看護師による医療専 チーム・セキュリティー専門家のセキュリティー専門チームがありますので、このポジションでは医療やセキュリティーに関する専 知識は全く問われませ ん。

社後の研修においてサポート業務上必要となる知識や技術のトレーニングを受けます

【キャリアパス】
年に1回以上、キャリアプランに関する面談を実施しています。
Operation Specialistとして実務経験を積んだ後、3～5年程度の経験を目安に、以下のようなキャリアパスを目指すことが可能です。
・チームをまとめるマネジメントポジションへのステップアップ
・クライアント企業を担当する法人担当（クライアントサポート）へのキャリア展開
・営業など、他部門へのキャリアチェンジの機会
本人の希望や適性、組織状況を踏まえながら、社内での多様なキャリアの可能性を検討・実現していくことができます。

【メンバー】
マネージャーを含め15名のチームです。

- 男女比　6:4
- 20代～30代前半が中心

メンバーの前職は、客室乗務員（CA）、コールセンター、営業職、新卒入社などさまざまで、医療・セキュリティ分野やアシスタンス業務が未経験の状態から入社したメンバーが多数在籍しています。

【社風】

当社は外資系企業（ロンドンおよびシンガポールに本社）ですが、日本オフィスでは、一般的にイメージされがちな殺伐とした雰囲気はなく、部門内・部門間ともにチームワークとコミュニケーションを重視し、互いを尊重し合う落ち着いた社風です。

社内には多国籍・バイリンガルの社員が多く在籍しており、日本語と英語が日常的に飛び交う環境です。

毎月社内イベントが開催されており、部署を越えた交流の機会も多くあります。

勤続年数20年を超えるベテラン社員から、2～3年目の中堅社員までバランスよく在籍しており、中途入社の方も馴染みやすい環境です。

【ライフワークバランス】
部門では、2025年における有給休暇の消化率が100％という実績があります。
業務に集中すべきときはしっかり取り組み、休むときはきちんと休む、メリハリをつけて働くことを大切にする風土が根付いています。
また、会社全体としてもワークライフバランスを重視しており、直近5年間の育児休業取得率は、女性87.5%、男性44.4%と、性別を問わずライフイベントと仕事を両立しやすい環境です。
安心して長く働いていただける職場づくりに取り組んでいます。

【雇用形態】
正社員

【勤務地】
東京都港区赤坂4丁目2-6
赤坂見附駅（東京メトロ丸ノ内線/東京メトロ銀座線）-4分
赤坂（東京都）駅（東京メトロ千代田線(綾瀬–代々木上原)）-5分
永田町駅（東京メトロ南北線/東京メトロ半蔵門線/東京メトロ有楽町線）-6分

【給与】
想定年収　400万円～500万円　経験・スキルにより応相談
※経験・スキルを考慮のうえ、当社規定により決定します
※上記想定年収に加え、賞与を支給します
賞与：年1回
昇給：年1回

[各種手当・制度]

通勤手当支給
夜勤（ナイト）手当あり
深夜労働割増あり
土日祝日シフト手当あり
残業代全額支給
退職金制度あり

【勤務時間】
シフト勤務（変形労働時間制適用）①8:30-17:00 ②10:30-19:00 ③12:30-21:00
※本人の希望をヒアリングの上、チーム内で1カ月前に決定。

【休日・休暇】
・シフト勤務（変形労働時間制）
・年次有給休暇
　初年度は15日付与（入社月により付与日数は異なります）
　以降は勤続年数に応じて付与日数が増加します
　（2年目16日、3年目17日、以降毎年1日ずつ増加し、6年目以降は20日）

【福利厚生、その他】
社会保険・労働保険加入、退職金制度、社外福利厚生サービス加入

Required Skills

【必要な経験・スキル】
- 日本語力（ネイティブ）
　※お客様は日本人のため、日本語はネイティブレベルが必要です
- 英語力（ビジネスレベルないし同等の英語力が必要　目安TOEIC800以上）
　※海外（全世界）の医療機関などと緊急性の高いやりとりを電話で行うため

【歓迎する経験・スキル】
- 帰国子女の方
- 海外の大学を卒業、留学経験のある方
- 海外在住経験がある方

【選考フロー】
面接3回を予定
一次面接（オンライン）+英語筆記試験（オンライン）⇒　二次面接（オンライン）⇒　最終面接（対面）

★応募時には、①日本語の履歴書、②日本語の職務経歴書、③英文CV、の3点を添付のうえ、ご応募ください。

Company Description