

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

オンライン決済業界×カスタマーサービスチームリード 【600-800万】

オンライン決済業界×カスタマーサービスチームリード 【600-800万】

募集職種

人材紹介会社

マイケル・ページ・インターナショナル・ジャパン株式会社

求人ID

1544586

業種

その他（金融）

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

600万円～800万円

更新日

2025年06月12日 23:51

応募必要条件

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

無し

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

大学卒：学士号

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

- ・カスタマーサービス部門として不正取引が行われていないかモニタリングし、不審な動きがあれば速やかに調査・対応を行う
- ・カスタマーサービスチームの運営・外部ベンダーの管理

企業情報

プリペイド型のカードなどを展開するフィンテック企業で、キャッシュレス決済サービスを中心に事業を展開。ユーザー目線に立った使いやすいプロダクト設計と、不正利用防止などの安全対策にも注力。自社アプリとリアルカードを連携させた柔軟な利用体験を提供しており、若年層やサブバンク的ニーズに強みを持つ。社内はフラットでプロダクトドリブンなカルチャーが特徴。金融業界の常識にとらわれず、新たな価値を生み出すスタートアップ企業。

職務内容

- ・利用者の安全を守るための不正チェック・対応
チャージや決済などの取引を日々確認し、不審な動きがあれば速やかに調査・対応。お客様に安心して使っていただける環境づくりを担います。

- **不正被害の防止施策の企画・実行**
繰り返し起きている不正や、新たに見つかった手口に対して、予防策を企画。必要に応じてエンジニアと連携し、仕組みを改善します。
- **ユーザーへの注意喚起・サポート情報の発信**
SMSやFAQ、SNSなどのチャネルを活用し、不正に関する注意喚起や、安心して利用するためのサポート情報を発信します。
- **お客様対応を担う外部パートナーの管理・サポート**
不正に関するお問い合わせ対応などを行う外部ベンダーと連携し、業務の質を高めるための教育や運用改善を行います。
- **関係機関・カード会社との調整・対応**
金融庁やカードブランドなど、外部の関連機関とのやり取りを通じて、ルール順守やスムーズな連携を進めます。
- **取引データの分析による傾向把握と改善提案**
不正の発生状況や傾向をデータから分析し、予防のための対策をチーム内で提案・実行していきます。

条件・待遇

- 勤務地：東京23区（出社は月1程度で基本フルリモート）
- 勤務時間：月一金フレックス制度を取り入れています
- 福利厚生：各種社会保険、書籍購入補助制度

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Kurumi Nemoto on +813 6832 8974

スキル・資格

- BtoCカスタマーサポート領域において、業務改善・KPI管理・データ分析などを通じた継続的な改善活動の経験がある方
- 業務課題を分解し、改善施策を立案・実行できる力
- 自走して改善を推進する行動力
- 金融業界出身者・不正取引防止について知見のある方歓迎

会社説明

プリペイド型のカードなどを展開するフィンテック企業で、キャッシュレス決済サービスを中心に事業を展開。ユーザー目線に立った使いやすいプロダクト設計と、不正利用防止などの安全対策にも注力。自社アプリとリアルカードを連携させた柔軟な利用体験を提供しており、若年層やサブバンク的ニーズに強みを持つ。社内はフラットでプロダクトドリブンなカルチャーが特徴。金融業界の常識にとらわれず、新たな価値を生み出すスタートアップ企業。