



【AI×社会貢献】カスタマーサポートスペシャリスト / Customer Support Specialist

顧客の声をプロダクト改善につなげる役割

募集職種

人材紹介会社

Advisory Group株式会社

求人ID

1575087

業種

ハードウエア

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

500万円 ~ 1000万円

更新日

2026年06月04日 02:00

応募必要条件

職務経歴

3年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

基礎会話レベル

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

カスタマーサポートスペシャリスト

問い合わせ対応にとどまらず プロダクト価値向上に関われるポジション

仕事内容

AI技術を活用したモビリティ向け安全管理プラットフォームを提供する企業にて 導入済み顧客へのサポート業務を担当いただきます。

ハードウェア ソフトウェア 課金関連まで幅広い問い合わせに対応し 顧客の声を社内外に共有しながら サービス品質の向上を支える役割です。

主な業務内容

- ・ 電話 メール CRMツールを用いた顧客からの問い合わせ対応
- ・ ハードウェア ソフトウェア 請求関連の各種問い合わせ対応
- ・ 社内関連部門および外部パートナーとの連携 調整
- ・ 海外の技術チームとの協業による課題解決
- ・ 顧客フィードバックや再発課題の整理 共有
- ・ FAQやヘルプコンテンツ作成を含むサポート業務改善
- ・ カスタマーサポート体制の効率化およびプロセス構築への貢献

Customer Support Specialist

A customer facing role that directly contributes to product and service improvement

Job Description

You will support customers who have already implemented the company's AI based safety platform by responding to a wide range of inquiries.

Beyond issue resolution this role plays an important part in improving the product and scaling customer support operations through feedback and collaboration.

Key Responsibilities

- ・ Respond to customer inquiries via phone email and CRM tools
- ・ Handle hardware software and billing related questions
- ・ Coordinate with internal teams and external stakeholders
- ・ Collaborate with overseas technical teams when needed
- ・ Share customer feedback and recurring issues with product teams
- ・ Support the creation of FAQs and help documentation
- ・ Contribute to improving support processes and operational efficiency

スキル・資格

応募資格

- ・ カスタマーサポートまたは顧客対応業務の経験
- ・ 日本語で正確かつ丁寧なコミュニケーションができる方
- ・ 複数の関係者と調整しながら課題解決に取り組める方
- ・ 顧客視点を持ち プロダクト改善に関心のある方

歓迎スキル等

- ・ ハードウェアまたはソフトウェア製品のサポート経験
- ・ FAQやヘルプコンテンツの作成 運用経験
- ・ 英語を使用した簡単な業務対応経験
- ・ IT SaaS AIプロダクトへの興味 関心
- ・ 業務フロー改善や仕組みづくりへの意欲

Requirements

- ・ Experience in customer support or customer facing roles
- ・ Fluent Japanese communication skills
- ・ Ability to coordinate with multiple stakeholders to resolve issues
- ・ Customer centric mindset with an interest in product improvement

Preferred Qualifications

- ・ Experience supporting hardware and or software products
- ・ Experience creating or maintaining FAQ or help documentation
- ・ Basic English communication skills

- Interest in AI technology mobility or SaaS products
 - Motivation to improve support operations and processes
-

会社説明