

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

週4在宅可 | 東京／大阪 | 急成長中フードデリバリー企業の顧客体験改善（CX）ポジション

週4在宅可 | 東京／大阪 | フードデリバリー企業の顧客体験改善（CX）ポジション

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

1575316

業種

小売

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

500万円～700万円

更新日

2026年02月02日 16:06

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

基礎会話レベル

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

高等学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

本ポジションは、顧客体験（CX）部門において、VOC（Voice of Customer）の分析や改善活動を通じてサービス品質の向上に貢献する役割です。急成長フェーズのプロダクトに関わりながら、運用改善や品質管理を主導できる環境が整っています。顧客視点を重視し、現場と本部をつなぐ重要なハブとして活躍いただけるポジションです。

企業情報

当社はグローバルフードテック企業グループの一員として、テクノロジーとデータ活用を軸に国内外で事業展開を進めています。変化の大きい市場においても安定した経営基盤を持ち、社員が自律的にキャリアを伸ばせる環境が特徴です。多様なバックグラウンドを持つメンバーが集まり、柔軟でスピード感ある組織運営を実現しています。

職務内容

- コールセンターからエスカレーションされた問い合わせ内容を確認し、関連部署と連携して迅速に課題を解決
- VOCデータを分析し、繰り返し発生する問い合わせの原因を特定し、マニュアル・ガイドライン・プロセス改善を推進
- 通話録音や対応ログをモニタリングし、品質課題を抽出、改善のためのフィードバックを実施

- ・ 誤案内・説明不足など品質に関わるリスクを検知し、対応基準の見直しや補完を実施
- ・ 障害や緊急トラブル発生時の迅速な共有および解決までのフォローアップ
- ・ 現場での不便事項・潜在課題を早期に察知し、関係部署と協力して予防策・改善策を提案

条件・待遇

Location | 勤務地

- ・ 東京都内ポジション／大阪府内ポジション
- ・ ※リモート中心、週1日の出社を想定

Employment Type | 雇用形態

- ・ 正社員（Permanent）

Salary / Benefits | 給与・福利厚生

- ・ 想定年収：～6.6M JPY
- ・ （基本給＋10%ターゲットボーナス）
- ・ 賞与：年1回（翌年3月支給）
- ・ ※10月1日以降入社の場合、当年度の支給対象外
- ・ 各種社会保険完備
- ・ PC・必要機材貸与
- ・ 研修制度・OJTあり

Working Hours / Holidays | 勤務時間・休日

- ・ 勤務時間：9:30～18:30（平日）
- ・ 完全週休2日制（土日）
- ・ 祝日、年次有給休暇、その他会社規定の休暇
- ・ リモートワーク中心の働き方

Additional Attraction Points | 追加アピールポイント

- ・ 急成長事業において、品質改善のコアメンバーとしてスキルを磨ける
- ・ グローバルグループの基盤で、安定した環境とキャリアの広がり両立

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

スキル・資格

〈必須〉

- ・ カスタマーサービス、コンタクトセンター運営、または緊急対応管理のいずれかで2年以上の経験
- ・ 日本語：ネイティブレベルまたは同等の流暢レベル
- ・ データに基づく分析力および問題解決スキル
- ・ 基本的なPC操作スキル

〈歓迎〉

- ・ 英語・韓国語でのビジネスコミュニケーションが可能な方
- ・ シフト勤務（平日・週末ともに13:00～22:00）にも対応可能な方
- ・ 顧客対応品質管理やVOC分析の経験
- ・ コールセンター運営に関する知識

会社説明

当社はグローバルフードテック企業グループの一員として、テクノロジーとデータ活用を軸に国内外で事業展開を進めています。変化の大きい市場においても安定した経営基盤を持ち、社員が自律的にキャリアを伸ばせる環境が特徴です。多様なバックグラウンドを持つメンバーが集まり、柔軟でスピード感ある組織運営を実現しています。