

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【フルリモート】世界最大手 オンラインプラットフォーム | CSマネージャー | 年収1200万

【フルリモート】世界最大手 オンラインプラットフォーム | CSマネージャー

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

1578222

業種

旅行・観光

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

1000万円 ~ 1400万円

ボーナス

固定給+ボーナス

歩合給

固定給+歩合給

勤務時間

フルリモート | 日月 または 金土休み

休日・休暇

完全週休二日制 (日月 or 金土休み)

更新日

2026年02月17日 15:50

応募必要条件

職務経験

6年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

ビジネス会話レベル

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

世界最大手 オンラインプラットフォームのカスタマーサービスマネージャー。

企業情報

暮らしや余暇に関わる多様なサービスを提供する、世界最大手オンラインプラットフォーム。テクノロジーを活用し、ユーザー同士の安心・信頼を基盤とした仕組みづくりを重視する他、スピード感のある環境の中で顧客体験の向上とサービス品質の継続的な改善に力を入れている点が特徴的。多様性と自律性を尊重するカルチャーのもと、カスタマーエクスペリエンス領域が事業成長の中核を担う【世界最大手オンラインプラットフォーム】のカスタマーサービスマネージャーを募集中。

職務内容

【オペレーション統括】

- ・ チーム全体のサポート品質・業務遂行を管理
- ・ クレーム・緊急案件・ブランドリスク案件の最終エスカレーション対応
- ・ ケース対応のベストプラクティス整備と遵守管理
- ・ チームの人員計画、オンボーディング、トレーニング管理
- ・ チーム内の適切な人員配置

【パフォーマンスマネジメント】

- ・ 個人・チームのパフォーマンスを可視化し改善
- ・ コーチング、1on1、評価、フィードバックの実施
- ・ 四半期の重点目標の策定とチームへの浸透
- ・ サービス全体のパフォーマンス分析・レポートニング

【組織開発・エンゲージメント】

- ・ 採用・育成・評価を含む People Strategy の全般を担当
- ・ 多様性・ウェルビーイングを重視したチーム文化醸成
- ・ メンバーのキャリア開発支援、課題管理

【戦略プロジェクト】

- ・ 組織・サービス改善プロジェクトのリード
- ・ 新施策・方針のチームへの展開・実行支援
- ・ 現行プロセスの改善提案およびオペレーション最適化

条件・待遇

- ・ 雇用形態：正社員
- ・ 勤務地：フルリモート
- ・ 勤務時間：火~土（日・月休み）または 日~木（金・土休み）
- ・ 給与：~1200万（基本給）+20%（賞与）

【このポジションの魅力】

- ・ 数少ない【フルリモート】ポジション！
- ・ 【完全週休二日制】◎
- ・ 【世界最大手企業】の【裁量権のある】ポジション
- ・ 大手企業 | 【安定性抜群】◎

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Sakura Ito +81366276099.

スキル・資格

【応募資格】

- ・ 日本語：ネイティブレベル
- ・ 英語：ビジネスレベル
- ・ カスタマーサービス領域での【5名以上】のPeople Managementのご経験（8年以上）

【歓迎要件】

- ・ 高難度案件（セキュリティ、損失判断、ブランドリスク等）の意思決定経験
- ・ パフォーマンス分析のご経験
- ・ プロセス改善・KPI 設計経験

- 週末勤務・オンコール対応が可能な方
-

会社説明

世界最大手 オンラインプラットフォームのカスタマーサービスマネージャー。