



## 免税カウンタースタッフへのトレーニングやマニュアル整備及びオペレーションの改善

免税現場のDXを支え、研修設計と教育で接客のプロを育成するお仕事です！

### 募集職種

#### 採用企業名

株式会社Pie Systems Japan

#### 求人ID

1584157

#### 部署名

Counter Operations Design

#### 業種

インターネット・Webサービス

#### 会社の種類

中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

#### 雇用形態

正社員

#### 勤務地

東京都 23区, 中央区

#### 最寄駅

銀座線、 銀座駅

#### 給与

450万円 ~ 550万円

#### 勤務時間

変形労働制

#### 休日・休暇

シフト制、年間休日120日、年次有給休暇、特別休暇、慶弔休暇等

#### 更新日

2026年04月17日 02:00

### 応募必要条件

#### 職務経験

1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 (英語使用比率: 50%程度)

#### 日本語レベル

ネイティブ

中国語ができれば尚可

#### 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

本ポジションのメインミッションは、免税カウンターにおける新人メンバーのオンボーディング（早期戦力化）と、運用マニュアルの整備・改善を通じたオペレーションの土台作りです。

現場のリアルな運用フローや課題を肌で理解した上で企画に落とし込むため、以下のステップとハイブリッドな働き方で業務を進めていただきます。

### 【働き方と入社後のステップ】

- 「現場（免税カウンター）」と「在宅勤務」のハイブリッド  
基本はリモートでの研修設計やマニュアル作成を行います。入社直後のOJT期間中は、オペレーションを完全に習得するため、実際に現場に入って旅行者への免税手続き対応を行っていただきます。
- 現場から企画・設計へ  
現場対応を通じて得た知見を活かし、多国籍なチームが「業界最高水準のサービス」を均一に提供できるよう、実務トレーニングの実施とマニュアルのアップデートをリードしていただきます。ゆくゆくはオペレーションプロセスの最適化やプロダクト改善の提案など、Operation Design（業務設計）の領域へも主体的に携わっていただきます。

具体的には

### 【1. トレーニング・マニュアル整備（最優先ミッション）】

- オンボーディング研修の企画・実施：  
新人メンバー入社時のトレーニングプログラムの運用と、現場での実地指導。
- オペレーションマニュアルの構築・更新：  
免税規則の変更や自社プロダクトのアップデートに合わせ、誰にでも分かりやすく、現場が運用しやすい形へのマニュアル整備。
- 継続的なスキルアップ支援：  
変化の早い環境に合わせ、トライ＆エラーを繰り返しながら既存メンバー向けの教育コンテンツを作成・展開。

### 【2. クオリティ・マネジメント（品質管理）】

- 現場監査の実施：  
カウンターでの接客クオリティのモニタリングとフィードバック。
- サービス標準化の推進：  
全拠点で「感動体験」を提供するための、行動指針やルールの浸透。

### 【3. オペレーション・デザイン（現場の気づきを活かした業務改善）】

- 現場起点での改善提案：  
研修やマニュアル整備、現場業務を通じて見つかった「現場のボトルネック」を解消するため、定量的な業務効率化やプロダクト改善に向けたプロジェクトへの参画。
- プロセス最適化：  
免税規則の改定や法改正など、大規模な変化に合わせたオペレーションフローの再設計サポート。

このポジションはCounter Operation Design Lead, Japanに対してレポートをしていただきます

【雇用形態】  
正社員

【就業時間】

変形労働制(月単位)

シフト（例）11:00-20:00 / 12:00-21:00

※通常の勤務場所は在宅での勤務となりますが、カウンターでのトレーニングやオンボーディング、オーディット実施の際にはカウンターへの出勤が発生するため、始業及び終業の時刻はPIE VAT Stationまたは商業施設の営業時間によって異なります。

勤務地・勤務形態：

- 在宅・カウンターのハイブリッド勤務

拠点：名古屋以東、関東エリアを中心とした当社の免税カウンター  
※担当エリア内で国内出張あり（研修やオーディットの実施等）

スキル・資格

応募資格（必須）

- 研修の実施経験(ファシリテーション) | 1年以上(新人オンボーディング/OJT/集合研修・オンライン研修の運営、受講者対応などを含む)
  - オペレーション関連ドキュメント(マニュアル/手順書等)の作成・更新経験 | 6~12ヶ月以上(業務フローの文書化、手順の標準化、改訂・管理、現場で使われる形への整理・改善など)
  - 基本的なPCスキル(ドキュメント作成・表計算・情報整理を業務で支障なく行えること)
  - お客様に対する高い共感力を持ちながら、同時に自社の売上、成長、効率性にも意識を向け、業務に取り組むことができること
  - 新しいことに挑戦し、学ぶことに対する意欲が高く、また自己の能力向上を持続させることができること
  - 新しいテクノロジーを受け入れ、素早く対応できること
  - 英語を使用した業務経験(職種、業務内容は問わず) | 1年以上
  - 英語でのコミュニケーションがストレスなく行うことができること(Reading, Listening, Writing, Speaking)
- 
- 大学卒業以上または同等の就業経験
  - 日本国内における法的な就業、居住資格があること
  - 国内出張に対応できる方
  - 会社からの要請があった場合に、PIE VAT免税カウンターのサポート要員としてカウンターでの勤務ができること

#### プラスアルファとなる経験・スキル:

- スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験
- 後輩スタッフへのトレーニング、メンタリング、コーチングなどの経験
- 業務改善・標準化の推進経験
- 語学力(中国語/韓国語など):  
旅行者・加盟店対応や多国籍メンバーとの協働に活かせるレベル
- 多国籍・多文化環境での就業経験:  
異なる価値観・働き方の中で円滑に連携し、成果を出した経験
- 強い学習意欲・知的好奇心:  
新しい業務知識やプロダクト・制度を主体的にキャッチアップし、改善に活かせる
- 高い注意力・正確性:  
規制や運用ルール、手順差分など細部まで丁寧に確認し、品質を担保できる

---

#### 会社説明