



【最大手マーケットプレイス×週3在宅】クロスボーダーオペレーション

【最大手マーケットプレイス×週3在宅】クロスボーダーオペレーション

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

1604529

業種

デジタルマーケティング

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数)

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

650万円 ~ 1000万円

更新日

2026年07月23日 18:07

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

ビジネス会話レベル

日本語レベル

流暢

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

国内大手のC2Cマーケットプレイス・決済サービス企業にて、Customer Service Operations、Cross Border Operations、AI Transformation、Escalation、Trainingなど複数領域での採用です。

顧客体験の向上、業務プロセス改善、データ分析、AI活用、ステークホルダー連携を通じて、CS組織の高度化と海外展開を支えるポジションです。

企業情報

日本発の大手テクノロジー企業として、C2Cマーケットプレイスおよび決済サービスを展開しています。国内事業に加え、海外展開やクロスボーダー取引の拡大にも注力しており、カスタマーエクスペリエンス、オペレーショナルエクセレンス、AI活用を重要テーマとしています。

職務内容

<主な業務内容>

- ・新規海外展開時のCSポリシー、対応基準、エスカレーションフローの設計
- ・カスタマーガイド、マニュアル、トレーニング資料の作成
- ・CS KPIの設計、可視化、ダッシュボード構築・運用
- ・多言語対応、国際配送、海外ユーザー特性を踏まえた業務フロー改善
- ・問い合わせデータ、VOC、コンタクトデータの分析
- ・BigQueryなどを活用したデータ分析・レポート作成
- ・問い合わせ削減、SLA改善、生産性向上に向けた改善施策の企画・実行
- ・外部委託先の品質・生産性管理
- ・Product、Engineering、CS、Operationsなど社内外ステークホルダーとの連携
- ・生成AIや自動化ツールを活用したCS業務・分析業務の高度化

<このポジションの魅力>

- ・年収650万円以上を想定したCross Border案件
- ・ハイブリッド勤務・フレックスタイム制度あり
- ・海外展開に伴うCS体制を、仕組みづくりから関われる
- ・SQL、BigQuery、Lookerなどを活かし、データドリブンな改善ができる
- ・AI・自動化を活用し、次世代のCSオペレーション設計に関われる
- ・Product / Engineeringと近い距離で、事業成長に直結する改善を推進できる
- ・国内最大級のマーケットプレイスで、インパクトの大きい顧客体験改善に携われる

条件・待遇

<年収・手当>

- ・年収：650万円~1000万想定
- ・経験・スキル・語学力・選考評価に応じて最終決定
- ・賞与：年2回想定
- ・給与改定：年2回想定

<各種保険>

- ・健康保険
- ・厚生年金
- ・雇用保険
- ・労災保険

<福利厚生>

- ・社会保険完備
- ・交通費支給
- ・従業員持株制度
- ・有給休暇・病欠休暇
- ・育児・介護・慶弔関連休暇
- ・ビザサポート・転居支援の可能性あり
- ・AI・データ分析・海外展開に関わるキャリア機会

<勤務地・働き方>

- ・勤務地：東京23区内
- ・働き方：ハイブリッド勤務
- ・フレックスタイム制度あり

<休日休暇>

- ・完全週休2日制を想定
- ・有給休暇
- ・病欠休暇
- ・育児・介護・慶弔関連休暇
- ・その他会社規定による休暇制度

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Ukyo Magara on +81368328632.

スキル・資格

<必須条件>

- ・Customer Service、Customer Operations、CS Operationsいずれかの経験
- ・業務改善、プロセス改善、オペレーション設計の経験
- ・データ分析・可視化に関する実務経験
- ・日本語：ビジネスレベル以上
- ・英語：ビジネスレベル以上

<歓迎条件>

- ・Looker / Looker Studioを用いたダッシュボード構築・運用経験
- ・Google Spreadsheetを用いた業務分析・改善経験
- ・AIツール、生成AI、チャットボット、自動化ツールの活用経験
- ・マーケットプレイス、EC、Fintech、決済、インターネットサービスでの経験

- 外部委託先・BPO・ベンダー管理経験
 - 海外展開、クロスボーダー、国際配送、多言語CSに関わる業務経験
 - VOC分析、問い合わせ削減、SLA改善、生産性向上に関する経験
-

会社説明

日本発の大手テクノロジー企業として、C2Cマーケットプレイスおよび決済関連サービスを展開しています。
国内で高い認知度を持つプラットフォームを基盤に、現在は海外展開やクロスボーダー取引の拡大にも注力しており、顧客体験・オペレーション改善・AI活用を重要テーマとしています。