【外資ラグジュアリー×EC】バイリンガルカスタマーサポート

【外資ラグジュアリー×EC】バイリンガルカスタマーサポート

募集職種

人材紹介会社
マイケル・ペイジ・インターナショナル・ジャパン株式会社

求人ID
1605375

業種
小売

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
経験考慮の上、応相談

更新日
2026年08月14日 00:00

応募必要条件

キャリアレベル
新卒・未経験者レベル

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

外資系ラグジュアリーファッションブランドのEC部門にて、メール・電話・チャット・SNSを通じた顧客対応を担うポジションです。
注文・返品対応だけでなく、CRMやクライアンテリングを通じて顧客との関係構築やリテンション向上にも関わることができ、接客経験を次のキャリアへつなげたい方に適した環境です。

企業情報

グローバルに展開する外資系ラグジュアリーファッションブランドです。東京を拠点に、APACを含む広いオペレーション体制の中で、オンライン上でもブランドらしい高品質なサービスを提供することを重視しています。
ECを重要な成長領域と位置づけており、オンライン上でもブランドらしい上質な顧客体験を提供するため、カスタマーサービス機能を強化しています。

職務内容

- メール、電話、ライブチャット、SNSを通じて、質の高い顧客対応を行っていただきます。

- オーダーマネジメントシステムやデータベースを活用し、受注・配送・返品に関する対応を行います。
- ECを中心に、複数チャネルにまたがる注文処理が円滑に進むよう社内関係部署と連携します。
- 顧客ニーズを深く理解し、パーソナルな対応を通じて顧客満足度やリテンション向上を目指します。
- 商品やコレクションに関する理解を深め、ブランドの魅力を自然に伝える役割を担います。
- CRMやデジタルクライアンテリング活動を通じて、オンライン顧客との関係構築を推進します。
- 必要に応じて、特別プロジェクトや横断的なサポート業務に関わる機会があります。

<このポジションの魅力>

ラグジュアリーブランドの"顔"として、顧客体験そのものを支える役割です。

- 問い合わせ対応にとどまらず、CRM・クライアンテリング・売上貢献にも携われます。
- EC、オムニチャネル、顧客リテンションなど、今後のキャリアに直結するスキルを身につけられます。
- ストア接客やカスタマーサービス経験を活かして、よりグローバルで専門性の高いキャリアに進めます。

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：350万円〜500万円（経験・スキル・選考評価に応じ決定）
- 想定レンジ：400万円〜500万円を中心に検討
- 給与改定・賞与等は会社規定に準じます

＜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
- 外資ラグジュアリーファッションブランドでのキャリア形成機会
- グローバルチームとの協働機会
- EC・CRM・オムニチャネル領域のスキルアップ機会
- ブランド理解や商品知識を深めながら、長期的に専門性を高められる環境

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：東京エリア
- 雇用形態：フルタイム
- 勤務時間：週40時間勤務を想定しています。
- 週末や夕方以降の勤務が発生する可能性があります。

＜休日休暇＞

- 週休2日制（シフトによる）
- 有給休暇
- その他特別休暇制度あり（規定による）

すべての条件に合致しなくても、ご興味があればぜひご応募ください。

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＞

- カスタマーサービス、コールセンター、販売、ストア接客など、顧客対応の実務経験をお持ちの方
- 日本語：ネイティブレベル
- 英語：ビジネスレベル
- 顧客ニーズを汲み取り、丁寧かつ柔軟に対応できる方
- 正確性を保ちながら、マルチタスクに対応できる方
- 基本的なPCスキルをお持ちの方
- 中長期的に業務に取り組める方
- ラグジュアリー、ファッション、または有形商材への関心をお持ちの方

＜歓迎条件＞

- ECカスタマーサービスまたはオーダーマネジメントの経験をお持ちの方

- リテール、ファッション、コスメ、ジュエリーなど有形商材の顧客対応経験をお持ちの方
- 中国語または韓国語スキルをお持ちの方
- 顧客満足だけでなく、リテンションや売上にも意識を向けて働ける方

会社説明

グローバルに展開する外資系ラグジュアリーファッションブランドです。東京を拠点に、APACを含む広いオペレーション体制の中で、オンライン上でもブランドらしい高品質なサービスを提供することを重視しています。
ECを重要な成長領域と位置づけており、オンライン上でもブランドらしい上質な顧客体験を提供するため、カスタマーサービス機能を強化しています。