

【国内最大手テクノロジー企業×在宅3日】カスタマーサポート・AIオペレーション

> 【国内最大手テクノロジー企業×在宅3日】カスタマーサポート・AIオペレーション

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
1607932

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11月10日 21:00

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
ビジネス会話レベル

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

国内大手マーケットプレイス企業にて、B2C領域のCustomer Support / OperationsにおけるAI活用・自動化・ナレッジマネジメントを推進するポジションです。
チャットボット、Virtual Agent、問い合わせデータ分析、KPI改善を通じて、顧客体験とオペレーション効率の両方を高めていただきます。

企業情報

日本発の大手テクノロジー企業として、マーケットプレイスおよび関連サービスを展開しています。
現在、Customer SupportおよびTrust & Safety領域では、従来の「人が対応するサポート」から、AI・ナレッジ・自動化を活用した「問い合わせを未然に減らす顧客体験」への変革を進めています。

職務内容

<主な業務内容>

- Virtual Agentやチャットボットのシナリオ設計、構築、改善
- チャットログや問い合わせデータを分析し、AI回答精度・自己解決率を改善
- AIを活用した業務プロセス自動化の企画・推進
- ナレッジセンターやFAQコンテンツの整備、品質管理、改善
- 問い合わせ分析に基づくナレッジギャップの特定と対策
- チャットサポートにおけるAHT、SL、CSATなどのKPIモニタリング
- AIと有人対応を組み合わせたハイブリッド運用設計
- CS担当者向けのサポートコンテンツや業務ツールの企画
- AI self-resolution向上に向けたプロジェクト企画・実行
- Product、Engineering、BPOなど関係部署との連携
- KPI管理と効果測定に基づく改善サイクルの構築

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：650万円〜1,000万円程度
- 経験・スキル・語学力・選考評価に応じて最終決定
- 賞与・給与改定：会社規定に準ずる

＜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・病気休暇
- 育児・介護・慶弔関連休暇
- AI・データ分析・CS Operations領域でのキャリア形成機会
- Product、Engineering、Operationsと連携できる環境

＜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
- 勤務時間：フレックスタイム制度あり
- 雇用形態：正社員

＜休日休暇＞

- 完全週休2日制を想定
- 有給休暇
- 病気休暇
- 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 Supportまたはコールセンターの実務経験（ 3 年以上 ）
- 日本語：ビジネスレベル以上
- 英語：ビジネスレベル

＜歓迎条件＞

- AI技術や生成AIツールの業務活用経験
- Zendesk、Intercom、Salesforce Service Cloud、ChannelTalkなどCS SaaSの利用・設定経験
- BPOや外部パートナーとの協働経験
- EC、マーケットプレイス、決済、プラットフォームビジネスでのCS経験
- SQLなどを用いたデータ集計・分析経験
- Productチームと連携し、UX改善に貢献した経験

会社説明

日本発の大手テクノロジー企業として、マーケットプレイスおよび関連サービスを展開しています。
現在、Customer SupportおよびTrust & Safety領域では、従来の「人が対応するサポート」から、AI・ナレッジ・自動化を活用した「問い合わせを未然に減らす顧客体験」への変革を進めています。