

【年収1000万×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・ペイジ・インターナショナル・ジャパン株式会社

求人ID
1607934

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
流暢レベル

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・レポーティング
- 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

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・病気休暇
- 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＞

- カスタマーサポート、コールセンターいずれかの経験（３年以上）
- 業務改善、プロセス改善、オペレーション設計の経験
- 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。