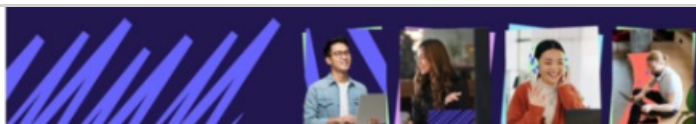


Michael Page

【年収1000万×週3在宅】クロスボーダーオペレーション

【年収1000万×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

1615855

業種

ソフトウェア

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10月02日 15:07

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

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。