



【国内最大手マーケットプレイス×在宅週3日】カスタマーサポートオペレーション

【国内最大手マーケットプレイス×在宅週3日】カスタマーサポートオペレーション

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

1615858

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C2Cマーケットプレイス企業にて、カスタマーサポート運用の改善、品質管理、外部委託先・社内オペレーターのパフォーマンス管理を担うカスタマーサポートオペレーションポジションです。
問い合わせ対応を支えるだけでなく、VoCやコンタクトデータをもとに業務プロセス・プロダクト改善まで関われるポジションです。

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関連決済サービスを展開しています。個人間取引における安心・安全な顧客体験を支えるため、Customer Service組織では問い合わせ対応だけでなく、CX設計、業務改善、品質向上、プロダクト改善提案まで幅広く担っています。

職務内容

<主な業務内容>

- ・C2Cマーケットプレイスに関する問い合わせ対応プロセスの構築・改善
- ・社内オペレーターおよび外部委託先の品質・パフォーマンス管理
- ・不正・イレギュラー発生時の緊急対応オペレーションの整備
- ・新機能リリース時のCS運用設計およびプロジェクト推進
- ・カスタマーサポートポリシー、マニュアル、顧客向けガイド、研修資料の作成・改善
- ・CSツールの改善要件整理、関連部門との調整
- ・生産性・品質指標の改善に向けた分析と施策実行
- ・顧客問い合わせデータやVoCを活用したプロダクト・業務改善提案
- ・クレーム・エスカレーション対応およびリスク管理

条件・待遇

<年収・手当>

- ・年収：650万円～1,000万円程度
- ・経験・スキル・選考評価に応じて最終決定
- ・賞与：会社規定に準ずる
- ・給与改定：会社規定に準ずる
- ・休日オンコール対応が発生する場合、会社規定に基づき手当支給

<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
- ・ハイブリッド勤務制度
- ・フレックスタイム制度
- ・有給休暇
- ・育児・介護関連休暇
- ・各種学習機会・社内勉強会
- ・AIや業務改善に関する知識習得機会
- ・CS Operations、業務改善、プロダクト改善領域でのキャリア形成機会

<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
- ・勤務時間：フレックスタイム制度
- ・休日：週休2日制

<休日休暇>

- ・週休2日制
- ・有給休暇
- ・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、コールセンターなどの実務経験（3年以上）
- ・業務プロセスの構築・改善・運用変更に関わった経験
- ・クレーム対応、エスカレーション対応、リスク管理に関する実務経験
- ・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>

- ・BigQueryを用いたデータ分析経験
- ・リモート環境でのパフォーマンス管理経験
- ・例：外部委託先、BPO、リモートオペレーター管理など
- ・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運用設計経験
- ・品質管理、QA、モニタリング、対応品質改善の経験
- ・労務管理やアウトソーシングに関する知見
- ・英語：読み書き・社内コミュニケーションに前向きな方
- ・AI、自動化、ナレッジマネジメント、業務改善ツールへの関心

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関連決済サービスを展開しています。個人間取引における安心・安全な顧客体験を支えるため、Customer Service組織では問い合わせ対応だけでなく、CX設計、業務改善、

品質向上、プロダクト改善提案まで幅広く担っています。