英語カスタマーサポート担当

Visa Sponsorship Available!

募集職種

採用企業名
ZenGroup株式会社

求人ID
1618413

業種
インターネット・Webサービス

雇用形態
正社員

勤務地
大阪府, 大阪市中央区

最寄駅
中央線駅

給与
経験考慮の上、応相談

勤務時間
9:15~18:15(実働8時間/休憩1時間)

休日・休暇
完全週休2日制(土日)

更新日
2026年11月10日 02:00

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
ネイティブレベル

日本語レベル
ビジネス会話レベル

最終学歴
短大卒： 準学士号

現在のビザ
日本での就労許可は必要ありません

募集要項

≪募集要項・本ポジションの魅力≫

- チャットでの顧客対応を中心に、社内連携やデータ分析、サービス改善提案、在宅オペレーターの管理を担当
- 世界181以上の国・地域で利用される越境ECサービスを支え、世界中の顧客の快適な買い物体験と顧客満足度向上に貢献できる
- データ分析や業務改善を通じて課題解決力を磨き、成長を続ける国際的なEC企業でサービス品質の向上に携われる
- 始業時間を7時 ~ 10時の間で選べるフレックスタイム制に加え、初年度から有給休暇26日、英語・日本語レッスンも利用可能

【業務内容】

- 顧客問い合わせ対応
  ・チャットによるお客様対応(電話なし)
  ・社内システムによる他部署との連携や報告
- 効率化、業務改善
  ・データ分析やサービス改善提案
  ・エラーの報告、修正テスト
- 在宅オペレーターの管理
  ・品質改善とフィードバック
  ・日常業務のフォローアップ
- その他関連業務(翻訳など)

■募集背景：
欠員/増員
事業拡大に伴う組織力強化のため

■配属先について：
カスタマーサポート課
カスタマーサポート課(課長1名・副課長1名・チームリーダー6名・サポートスタッフ20名)

■会社概要：
ZenGroupは大阪を拠点とする越境EC企業であり、本社および物流拠点に400名を超える社員が在籍しています。34カ国以上の国籍を持つ多様なメンバーが在籍しており、世界中のユーザーが日本の商品を購入できるよう支援する一方で、日本企業の海外販売展開もサポートしています。

現在、ZenGroupは以下の5つのサービスを展開しています:

- ZenMarket
  メルカリ、ヤフオク、Yahooショッピングなどの主要な日本のECサイトの商品を、海外ユーザーが自国の言語で購入できる代理購入サービスです。
- ZenPlus
  3,000社以上の中小企業と世界中のユーザーをつなぐ越境EC型のマーケットプレイスです。
- ZenPromo
  日本企業の海外マーケティング戦略の改善や、グローバルなブランド認知の向上を支援するプロモーションサービスです。
- ZenLink
  日本のEC事業者が自社商品をZenMarket上で販売できるようにする、HTMLタグベースの集客支援ツールです。
- ZenStudio
  ウェブデザインや映像制作に特化したクリエイティブエージェンシーで、企業のデジタルメディア展開やEC強化を支援します。

現在、当社プラットフォームには200万人以上の登録ユーザーがおり、19言語に対応、世界181以上の国・地域で利用されています。私たちは「日本の商品を世界へ届ける」ことをミッションに活動しています。

【雇用形態】
正社員

【給与】
270,000~ ※経験と能力による(経験・能力を考慮の上で決定)

● 賞与/年2回(6月、12月)
● 昇給/年1回
● 試用期間は3ヶ月(給与額に変更なし)

【就業時間】
9:15 ~ 18:15(実働8時間/休憩1時間)

フレックスタイム制度あり:
7:00~10:00の間で始業時間を選択可能。1日あたり最大2時間まで休憩取得可。
※入社後約2か月間の研修期間中は、標準勤務時間となります。

【勤務地】
大阪府大阪市中央区瓦町1丁目7-7 大阪堺筋Lタワー
※出社勤務

■アクセス：
・大阪メトロ中央線「堺筋本町駅」徒歩6分

【休日休暇】

- 完全週休2日制(土日)
- 年末年始休暇
- 有給休暇(初年度26日)
  初年度から有給休暇を26日付与、毎年増加します。
  2025年には、有給休暇の取得率が80%を超えました。
- 慶弔休暇
- 出産休暇
- 育児休暇
- 生理休暇
  *年末年始を除き、祝日は勤務日です。

【待遇・福利厚生】

- 時間外手当(1分単位)
- 交通費支給(月3万円まで)
- 役職手当
- 社会保険完備(労災保険、雇用保険、健康保険、厚生年金)
- ビジネスカジュアルの服装
- 研修制度あり(職種別・階層別研修)
- 日本語/英語レッスンあり
- 社内クラブ活動あり(カラオケ、日帰りキャンプなど)
- 月次の社内イベント開催
- 無料の紅茶・コーヒーあり

スキル・資格

【必須要件】

- 英語ネイティブ
- 日本語ビジネス(JLPT N2) ※証明書は不要

【歓迎要件】

- 越境EC業界またはカスタマーサポートの経験
- 翻訳経験
- 中小規模の企業での実務経験
- HTML基本知識
- その他言語能力

【求める人物像】

- 効率的な思考と実行力: タスクを迅速かつ自立的に処理でき、優れたコミュニケーションスキルを持ち、オフィスでの勤務経験がある方。
- チームプレイヤー: 20名以上のグローバルなチームの一員として働くことに抵抗がなく、目標達成のためにチームワークを重視する方。
- ITリテラシー: 日々の業務で長時間コンピューターをスムーズに操作できる方。また、業務効率向上のため、新しいツールやソフトウェアを積極的に学ぶ意欲のある方。
- グローバルな視点: 年齢、国籍、文化、および仕事に対する考え方が異なるメンバーで構成される多様な職場環境での勤務を受け入れられる方。

【選考について】

- 募集人数：1名
- 採用プロセス：
  一次面接 - 採用チーム(45~60分、オンラインまたは対面)
  ※ロジックテスト+カスタマサポートテスト(オンライン面接ではロジックテスト未実施の場合)
  ⇒
  二次面接 - カスタマーサポートチーム(45~60分、対面必須)
  ※関西地方外からの応募者には最大27,000円の交通費を支給しております。
  ※ロジックテスト+翻訳テスト(一次面接で未実施の場合)
  ⇒
  三次面接 (45~60分) - 人事企画チーム *オンラインまたは対面
  ※シチュエーションテスト

会社説明