



多言語カスタマーサポート | 日本最大級のスニーカー・アパレル品のフリマアプリ

コアメンバーとしてカスタマーサポートチームの立ち上げ・拡大を主導！

Job Information

Recruiter

EPS Consultants LLC

Hiring Company

日本最大級のスニーカーフリマアプリ運営企業

Job ID

1502034

Industry

Distribution

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Koto-ku

Salary

4 million yen ~ 6 million yen

Work Hours

10:00~19:00 (休憩1時間)

Holidays

完全週休2日制、有給休暇、冬季休暇など

Refreshed

November 20th, 2024 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

現在月間で600万人以上のユーザに利用していただいている急成長中の国内トップクラスのスニーカー・トレカフリマアプリを運営する企業にて多言語カスタマーサポートチームのコアメンバーとして活躍頂きます。

フリマサービスでは偽物の流通が問題になることもありますが、弊社ではすべての商品を一度お預かりして鑑定を行っており、ユーザーの皆様が安心・安全に取引できるマーケットプレイスを提供しております。

また、上記のCtoCフリマ機能に加えて、新作商品の発売・抽選情報などの記事を配信するメディア機能や、ユーザがスニーカー・ストリートウェアに関する投稿やコメントを行えるコミュニティ機能なども展開しており、多くのスニーカーやストリートファッションに興味を持っているユーザー（ファン）の方々に利用いただいております。

コーポレートミッションとして掲げている「世界中が熱狂する次のマーケットプレイスをつくる」を実現するべく、国内の事業拡大、東アジア・APACエリアを起点とした海外マーケットシェア拡大に向けて積極的に事業投資・人材投資を進めるなど国際的に活躍頂ける環境です。

■具体的な業務内容

- 業務フロー、マニュアルの作成
- 外部委託先の管理
- KPI管理
- 各種改善業務
- お問い合わせ対応

変更の範囲：その他会社が定める業務

■求人の魅力

- 国内No.1のスニーカーフリマアプリのコアメンバーとして活躍できる
- 日々アップデートされるプロダクト、サービスの成長に関わることができる
- ゼロベースで自ら企画立案した施策を進めることができる

Required Skills

【必須】

- 英語でのメール、チャットサポート経験者
- オペレーションフロー設計、プロセス改善の経験
- PDCAサイクルを回し、継続的な改善を実施した経験

【歓迎】

- カスタマーサポートなどオペレーション組織でのSV、リーダーの経験
- EC、物流領域でのカスタマーサポートの経験
- KPI管理の経験（CSAT、NPS、AHT、CPHなど）
- プロジェクトマネジメントの経験
- SQLを利用した分析の経験
- ペンチャー企業やスタートアップ企業での業務経験

Company Description