



## 【カスタマーサポート & オペレーションズ Associate】米国発・DX免税電子化ツールPIE VAT

リモートワーク可能！インバウンド関連の企業様・旅行者様をサポート！

### Job Information

#### Hiring Company

[Pie Systems Japan K.K.](#)

#### Job ID

1503416

#### Division

カスタマーサポート & オペレーション

#### Industry

Internet, Web Services

#### Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

#### Job Type

Permanent Full-time

#### Location

Tokyo - 23 Wards, Chuo-ku

#### Train Description

Ginza Line, Ginza Station

#### Salary

3.5 million yen ~ 5 million yen

#### Work Hours

変形労働制

#### Holidays

シフトにより月10日休み、年次有給休暇、特別休暇、リフレッシュ休暇、慶弔休暇など

#### Refreshed

November 13th, 2024 15:43

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 1 year

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 10%)

#### Minimum Japanese Level

Native

#### Other Language

Chinese (Mandarin)

英語以外の言語も、旅行者対応やマテリアル作成などで使う場合があります

#### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

---

**Visa Status**Permission to work in Japan required

---

**Job Description****会社概要**

Pie Systems はデジタルの力により、日本のツーリズムをさらに進化させるプラットフォームを開発、運営しているシリコンバレー発のトラベルテックカンパニーです。グローバルで700億ドル以上の市場規模ともいわれる免税ショッピングにおいて、よりスマートな体験を提供することを目指しています。

私たちのミッションは**"Empowering local partners, globally"**。私たちはデータや分析機能、そして加盟店の売上と旅行者による消費額を伸ばすためのマーケティング機能を使って、リテールショップ、レストラン、ホテルなどインバウンドビジネスに関連する企業様をサポートします。また私たちは、旅行者向けアプリ PIE VATを通じて、旅行者がかんたんに現地的情報を探索、新しいものを発見し、そしてショッピングを楽しめるタッチポイントを増やしていきます。私たちの免税プラットフォームは、効率よく使えるようデジタル化されており、加盟店のみならず無料でご利用いただくことが可能です。

**職種概要**

Pie Systemsでは、業界内において最も優れたサービスをお客様（加盟店および旅行者）に提供するために、意欲的かつ情熱的に仕事に取り組んでくれるCustomer Support and Operations Associateを募集しています。入社いただいた方には、社外のお客様に対しPie Systemsの「顔」となるCustomer Support & Operations チームのメンバーとして、日々の業務を進めていただきます。

Customer Support and Operations は、Pie Systemsのビジネスを成功させるための重要な役割を担っています。私たちPie Systemsが、加盟店および旅行者といったお客様に満足いただけるサービスを提供することができなければ、私たち自身も「成功」することはできません。お客様に満足いただけるサービスを提供し、また私たち自身も成功することができるよう、Pie Systemsではお客様の成功をささえるCustomer Support and Operations Associateを必要としています。

本ポジションにおいては、日本国内のPIE VAT 加盟店のサポート、日本国内でPIE VATの仕組みを使って免税をされた旅行者のサポート、免税手続きに関する実務など、日々のオペレーション業務を進めることで、PIE VATをご利用いただく加盟店および旅行者に満足していただくよう、業務に取り組んでいただきます。

**業務内容：**

- 免税申請レビュー業務
  - 日本国内のPIE VAT加盟店から寄せられる個々の免税申請の内容を確認し、免税規則に合致していない場合や不備がある場合に所定の手続きを実施いただきます
- 加盟店サポート業務
  - 日本国内のPIE VAT加盟店が安心してPIE VATをご利用いただけるよう、加盟店から電話、Eメール、チャットなどで寄せられる質問や要望に迅速・的確に対応していただきます
- ツーリストサポート業務
  - 日本国内でPIE VATのシステムを利用して免税をされた旅行者からEメール、チャットで寄せられる質問や要望に迅速・的確に対応していただきます
- 業務効率やお客様満足度を向上させるための、オペレーションプロセスおよびシステムの改善提案
  - 日々の業務を通じて得られたノウハウやお客様の声を元に、オペレーションプロセスやシステムの改善を提案いただき、業界内でもっとも優れたプロダクトやサービスの開発に貢献いただきます
- このポジションはCustomer Success and Operations Lead, Japanに対してレポートをしていただきます

---

**Required Skills****応募資格：**

- 日本語でのカスタマーサポート業務経験(電話、メール、チャット)が1年以上あること
- 英語を使用した業務経験(職種、業務内容は問わず)が6ヶ月以上あること
- パソコンを使った業務を円滑・迅速におこなえること
- お客様に対する高い共感性を持ちながら、同時に自社の売上、成長、効率性にも意識を向け、業務に取り組むことができること
- 新しいことに挑戦し、学ぶことに対する意欲が高く、また自己の能力向上を持続させることができること
- 新しいテクノロジーを受け入れ、素早く対応できること
- 日本国内のPIE VAT加盟店と日本語でプロフェッショナルとして円滑にコミュニケーションをおこなえること(口頭・書面ともに)
- 英語でのコミュニケーションをストレスなく行うことができること (Reading, Listening, Writing, Speaking)
- パソコンとIP電話を利用したリモートワークを業務に支障なく円滑におこなうことのできる環境(ネット環境および周囲の環境)があること
- 週末や祝日を含むシフト勤務(9:30-22:00)にて対応できること
  - 交代で週末や夜間のユーザー対応がございます。
  - シフト(例)
    - 9:30-18:30
    - 11:00-20:00
    - 13:00-22:00

- 大学卒業以上または同等の就業経験
- 日本国内における法的な就業、居住資格があること

**プラスアルファとなる経験:**

- コールセンターなどで迅速・的確に大量の業務の処理が求められる環境での業務経験
- スピード感のあるスタートアップ企業での勤務経験
- 後輩スタッフのトレーニング、メンタリング、コーチングなどの経験
- アジアの言語（中国語、韓国語など）の読み書き、スピーキング能力
- 将来的にはスーパーバイザーやトレーナーを目指していただくことも可能です。

---

**Company Description**