



【大阪】 ポーランド語カスタマーサポート

Job Information

Hiring Company

ZenGroup Inc.

Job ID

1517246

Division

マーケティング部

Industry

Digital Marketing

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Non-Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Osaka Prefecture

Salary

3.5 million yen ~ Negotiable, based on experience

Salary Bonuses

Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours

9:15 ~ 18:15

Holidays

完全週2日制 年末年始 有給休暇（初年22日間実装）（入社日10日、半年後16日）慶弔休暇 長期連続休暇

Refreshed

March 12th, 2025 11:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Other Language

Polish - Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

<当社について>

◆チームについて

私たちZenGroupは、阪に本社を置き、世界中のお客様にサービスを提供しているグローバルEコマース企業です。30以上の国籍、6つの大陸、19の言語でサービスを提供する多様なチームです。

◆事業について

ZenGroup株式会社は、以下の5つの事業部で構成されています：

- **ZenMarket:** 海外では困難な日本製品の購買代行サービス
- **ZenPlus:** 日本の商品を海外に販売する越境ECモール
- **ZenPop:** 日本の文房具を世界中に届けるサブスクリプションサービス
- **ZenPromo:** 日本企業の海外進出を支援する、マーケティングから物流までのワンストップソリューション
- **ZenStudio:** ウェブデザイン、写真・動画制作、ソーシャルメディア、グラフィックデザインを専門とするクリエイティブエージェンシー

当社のすべてのサービスを通じて、日本の魅力を世界に発信し、世界の越境EC取引の20%を日本にもたらすことを目指しています。

◆採用について

- 2024年にかけて、日本製品のトラフィックと購入数の増加に伴い、ZenMarketのポーランド語需要も増加しました。
- すべての言語における顧客のトラフィックの拡大に伴い、ポーランド語を話すお客様からの問い合わせも増加し、サポートチームにも新たな戦力が必要となりました。
- ZenGroupは、顧客満足度を向上させ、チームのさらなる成功に貢献できるポーランド語カスタマーサポート担当を求めています。国際的な多国籍チームに参加し、グローバルな環境で3カ国語を活かしてキャリアを次のレベルへ進めましょう。

<仕事について>

◆ポジション

- ポーランド語カスタマーサポート

◆1日の流れ

- **9:00~10:00:** 朝のルーチン（コーヒーを飲みながら同僚に挨拶、タスクや社内メッセージを確認）
- **10:00~12:00:** 未対応のポーランド語のお客様からの問い合わせに対応
- **12:00~13:00:** 昼休憩（オフィス外やカフェテリアでランチ）
- **13:00~14:00:** 他部署と連携（物流センターや輸出チームに連絡、ウェブパナーの翻訳などのサポート）
- **14:00~17:00:** 集中作業（ポーランド語の問い合わせ対応、他言語の問い合わせもサポート）
- **17:00~18:00:** 作業スペースの整理、残りの緊急タスクを確認、退勤前に最後の対応

◆仕事内容

- ポーランド語の顧客問い合わせ対応
- クレーム対応時に他チームとの連携や報告
- 在宅オペレーター（アルバイト）の管理
- その他関連業務（翻訳など）

◆雇用形態

- 正社員（無期雇用、試用期間3ヶ月）
- 現地勤務（リモート不可）

◆就業時間

- **9:15~18:15**（研修後は時差出勤可能）
- シフト制、週休2日、年末年始休暇、有給休暇制度（初年度から22日間）

◆給料

- 月給: ¥250,000~（経験・能力に基づき決定）
- 賞与: 年2回（6月・12月）

◆福利厚生

- 昇給年1回
- 交通費（上限¥30,000/月）
- 社会保険完備
- 時間外手当（1分単位で支給）
- 私服勤務OK
- 語学レッスン、資格取得支援制度
- クラブ活動の支援
- 会社イベント（社員旅行、飲み会など）
- 無料ドリンク設置
- 産休・育休制度
- 引越手当: ¥100,000（関西圏外からの移住者対象）

Required Skills

◆求める人物像

- 自主性があり、優れたコミュニケーションスキルを持つ方
- チーム志向で協調性を重視する方
- コンピュータリテラシーが高く、新しいスキルを積極的に学べる方
- 国際的な視点を持ち、異文化交流を楽しめる方

◆必須条件

- ネイティブレベルのポーランド語能力
- 日本語能力試験N2以上
- ビジネスレベルの英語能力

◆歓迎条件

- 中規模の企業での実務経験
- 翻訳経験
- 越境EC業界またはカスタマーサポートの経験
- HTML基本知識

◆採用プロセス

1. 書類選考
2. 第一次面接（採用担当者）＋ロジックテスト&カスタマーサポートテスト
3. 第二次面接（サポートチーム）＋翻訳テスト
4. 第三次面接（企画担当）＋企業カルチャーテスト
5. 採用決定

Company Description