



## TECHNICAL SUPPORT AND OPERATIONS MANAGER - JAPAN

**Fast-Growing, International, Innovative**

### Job Information

**Recruiter**

iWill Capital G.K.

**Job ID**

1518863

**Industry**

Software

**Company Type**

International Company

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Tokyo - 23 Wards

**Salary**

6 million yen ~ 8 million yen

**Refreshed**

February 27th, 2025 10:01

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

None

**Minimum Japanese Level**

Native

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

We are now looking for an experienced Technical Support and Operations Manager (m/f/d) to strengthen its team, full-time.

このポジションでは、次のことを行うこととなります:

- 日本のお客様に対するカスタマーサービス関連事項、プリセールスおよびポストセールス、技術営業およびプリセールス活動において、営業マネージャーをサポートする
- サービス内容、トラブル、バグ、苦情、調査などに関するさまざまな問い合わせをサポートし、顧客とのコミュニケーションに応じてエスカレーションを行う
- パフォーマンスを向上させ、コンプライアンスを確保する
- カスタマーサービスと製品品質を確保するための技術サポートを行う
- 在庫管理および出荷に関連するキittingプロセス、顧客への製品配送のオペレーションを行う
- 本社チームと連携して円滑な運用と適切な在庫管理を確保する
- 潜在的な顧客に、サービスと製品を理解してもらうためのサポートを行う
- 技術的なノウハウ情報の提供、顧客の要求およびインテグレーションサポートなど、営業チームの目標達成をサポートする

## T1 サポート:

- 顧客のニーズを満たす最適なサポートを提供する
- 問題解決のためにWe本社チームと連携し、エスカレーションを実施する
- カスタマーサポートのプロセスを導入して業務効率化を推進する
- インシデントを管理および未然に防止する

## IN THIS POSITION YOU WILL BE TASKED TO:

- Support sales manager in customer service related matters, pre-sales and post-sales, technical sales, and pre-sales activities to Japanese customers
- Support various inquiries regarding service contents, troubles, bugs, complaints, investigations, etc., and escalation in communication with customers
- Improve performance and ensure compliance
- Technical support team to ensure customer service and product quality
- Handle NKK operations, inventory management and associated registration, kitting process, product delivery to customers, etc.
- Team must ensure that requests are sent to our headquarters after the initial explanation, and always follow up and reply to Japanese customers. Team must ensure smooth operation and proper inventory management.
- Work with potential customers to ensure they understand the services and products.
- Support sales team to achieve their goals, including providing technical know-how information, supporting customer requests, and integration

## Support T1:

- Ensure customers receive optimal support to meet their needs
- Escalate issues to We headquarters team for follow-up
- Implement customer support practices and processes
- Manage and contain scaled-up incidents

## WHO WE ARE:

We are an internationally active FinTech company specializing in cashless payments at self-service machines.

With 11 local branches and 1.2 million active payment terminals, we serve customers worldwide and processed around 609 million transactions in the last quarter. Local partners provide service and support in over 120 countries. We are a constantly growing company and are looking for active support to meet the increasing demands of our customers.

We are a global commerce enablement and payment platform designed to help merchants scale their business. Our mission is to improve our customers' revenue potential and operational efficiency.

Join our growing team and make an impact! We are always on the lookout for enthusiastic, innovative, and eager individuals to join us in our growth!

## 私たちについて:

私たちは、セルフサービス機でのキャッシュレス決済を専門とする国際的に活動するFinTech企業です。

私たちは11の現地支店と120万台のアクティブな決済端末を備え、世界中の顧客にサービスを提供し、前四半期には約6億900万件の取引を処理しました。現地パートナーは120か国以上でサービスとサポートを提供しています。当社は成長を続ける企業であるため、お客様の増大する需要を満たすための積極的なサポートを求めています。

私たちは、販売者のビジネスの拡大を支援するために設計されたグローバルなコマース実現および支払いプラットフォームです。私たちの使命は、お客様の収益の可能性と業務効率を向上させることです。

成長を続ける当社のチームに参加して影響を与えましょう! 私たちは常に成長を続けており、私たちの成長に参加してくれる、熱心で革新的で意欲的な人材を常に探しています。

## Required Skills

We are looking for someone with:

- Proven experience in customer support (at least T1) with at least 2-3 years of relevant experience
- Proven experience in technical sales support
- Strong project management skills
- Enquiring and curious mindset
- Relevant experience in the finance industry or fintech
- Native Japanese and a reasonable level of English
- Results-oriented: Strategic and practical capabilities to develop, manage, and review shared communication plans, implementation plans, track progress, and mitigate risks
- Customer-focused and service-oriented: Act as a business owner to drive business goals and customer satisfaction through improvements
- Sales-oriented
- Act with integrity: Establish transparent and trustworthy relationships with customers
- Team player: Collaborate with business partners and colleagues in both the Japanese branch and overseas headquarters
- Enjoy working in a global ecosystem: Excited to serve foreign companies and learn about new cultures

私たちは次のような人材を求めています:

- カスタマーサポート経験者 (少なくともT1レベル) : 2~3年以上の関連経験
- テクニカルセールスサポート経験者
- 強いプロジェクト管理スキル
- 好奇心旺盛で探究心のある人物

- 金融業界やフィンテックの関連経験
  - 日本語ネイティブレベル、ある程度の英語力
  - 結果志向: 戦略的かつ実践的な能力を持ち、コミュニケーションプラン、管理、レビュー、進捗の追跡、リスクの軽減を行う
  - 顧客志向: ビジネス目標と顧客満足度の達成に向けて、ビジネスオーナーとして取り組み、改善を行う
  - 営業志向
  - 誠実さ: 顧客との透明性と信頼性の高い関係を築く
  - チームワーク: 日本支社と海外の本社内のビジネスパートナーや同僚と協力する
  - グローバル志向: 外国企業へのサービス提供、新しい文化の学習など、グローバルな環境での仕事を楽しめる
- 

## Company Description