



【日英中】カスタマーサポート&オペレーションズ Associate | 国内×フルリモート | インバウンド関連企業・旅行者対象

免税電子化ツール「PIE VAT」の開発・運営

Job Information

Hiring Company

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

Job ID

1528064

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

1か月単位の変形労働時間制

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

March 28th, 2025 00:00

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

Business Level

Other Language

Chinese (Mandarin) - Business Level

英語と北京語を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**<私たちについて>**

Pie Systemsはデジタルの力でツーリズムを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、免税電子化ツール「PIE VAT」を開発・運営しています。

<募集職種>Customer Support and Operations Associate**<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

<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ますよう、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。

Required Skills**必須条件：**

- 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
- 中国語（北京語）の読み書き、スピーキングができること
- 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

求める人物像と環境：

- 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電話を利用したり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

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
- 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