

求人情報

スタッフレベル

ポジション名	★1day選考会6/1（土）開催！！★中国語生かせます★【カスタマーサポートスペシャリスト(アカウント健全性スペシャリスト)】★週2リモート可能★業界/業種未経験可能
企業名	アマゾンジャパン合同会社/Amazon Japan G.K.
掲載開始・更新	2024-05-08 / 2024-05-13
職 種	カスタマーサービス - コールセンター管理/オペレータ管理/スーパーバイザー カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート カスタマーサービス - その他
業 種	流通・小売
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	<p>Amazon出品事業者のアカウント健全性をサポートする、日本チームのアカウント健全性サポートスペシャリスト(中国語・日本語・英語)を募集します。</p> <p>【6/1（土）オンライン開催！1day選考会】 会社説明＆面接：10:00~16:00予定 会社説明会時間：10:00~10:30(30分)予定 ★全てオンラインでの実施となりますので、ご自宅から気軽に参加が可能で、かつ、同日に面接を受けていただけます！ ※参加条件：事前にオンラインアセスメントを受けていただき通過された方のみ参加可能 ※説明会の詳細はオンラインアセスメント通過者に順次ご案内いたします。 ※定員に達した場合は、別日で面接調整いたします。</p> <p>【仕事概要】 ■コールセンターの業務環境で、出品者様からの問い合わせに対し電話やメールで明確かつ迅速にコミュニケーションを行う。 ■調査部から依頼を受け、出品者様のアカウントの状況を事前に確認し電話またはメールにて出品者様に連絡する。出品者様からアカウントの運営状況の聞き取りをし、必要であれば改善依頼をする。 ■出品者様との会話の質、満足度、生産性、出勤率など、業績基準の維持。 ■問題解決のために必要に応じて他の部署・部門と連携する。</p> <p>【仕事のポイント】</p> <p>★出品者様のビジネスに直接貢献できるポジション！この仕事を通して、出品者様のコンサルティングをしながら、問題解決策を導いていくスキルが向上できます！</p> <p>アカウント健全性スペシャリストの役目は、「出品者様の対応品質を高めること」です。1日の90%は、出品者様が抱えているアカウント健全性の問題について電話またはメールで対応をし、出品者様と一緒にアカウント健全性改善に取り組みます。アカウントの状況が改善されることで出品者様は出品停止やアカウント停止といったことを回避できるため、それを未然に防ぐことも当ポジションの大切な役割となります。</p> <p>問題解決のために、社内関係部署（海外含む）に調査依頼を行ったり、業務プロセス改善提案を行うこともあります。そのため、人とコミュニケーションを取りながら問題解決を行っていくことに慣れていること、一つの問題に対して多角的な視点で解決策を考え出し分かりやすく相手に伝える力が求められます。</p> <p>★異業種からのキャリアアチェンジを経て活躍することもできます！ 入社後、10週間の研修期間を設けております。座学学習、eラーニング、OJTなど研修プランを用意しております。</p> <p>★語学力が生かせます！ 中国語(Trilingual)での電話・メール対応が主になる仕事ですが、海外チームとの連携もあり英語力が活かれます！ ☆上昇志向のある方は国を跨いでプロジェクトにかかわる機会も！</p>
企業について(社風など)	<p>■配属部署【アカウント健全性サポートチームについて】 日本、アメリカ、シンガポール、スペイン、インド、フィリピンの6か国で1000名以上のスペシャリストが在籍している国際色豊かなチームです。日々活発なコミュニケーションを重ねながら、Amazon全ストアの健全性をサポートするという重要な役目を果たしています。</p> <p>私たちは、調査部から依頼を受け出品者様のコンサルティングを行ない、アカウント健全性改善のサポートを行います。“出品者様が安全な商品をルールを守って出品し、お客様が安心してショッピングを楽しみ、商品が期日通りに届く”。私たちは、この状況を維持・向上させるために活動しています。「配送の遅延はないか」「著作権を侵害する画像が使われていないか」等、アカウントの状況に不安があれば、出品者様から事情を聴き一緒に改善を目指します。出品者様に責任のない場合は、出品者様を守るための対策を練ります。</p> <p>【キャリアパスについて】 アカウント健全性スペシャリストを経験後、シニアアカウントヘルススペシャリストやリード、マネージャーへの道、研修を担当するトレーナーへの社内異動など、実績や志向性に応じ、様々なキャリアパスが用意されています！</p>

	<p>※【受動喫煙対策】 施設内禁煙・喫煙所あり</p>
勤務時間	<p>9時間（休憩1時間） / 場合により残業が発生する場合あり（月20時間未満）</p> <p>★週2リモート可能 勤務形態： シフト勤務(0830-1730) / 土日祝日の勤務+平日休みあり *研修中は0930-1830になる可能性あり *将来的に必要なが生じた場合は0730-2200の間で実働 8 時間、休憩 1 時間のシフトに変更の可能性あり</p>
応募条件	<p>BASIC QUALIFICATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> - 学歴：高校卒業資格(実務経験二年以上)または大学卒業資格 - 中国語：ネイティブまたはビジネスレベル以上 - 日本語：ビジネスレベル以上 - 英語：TOEIC 600以上（読み書き、日常会話ができるレベル） - コンピューター、インターネットの基礎知識(Excel/Word/PowerPoint/Outlook等MS Officeの使用経験) - シフト勤務（土日祝日勤務・平日休み有）が可能な方 - 職種・業種未経験可 <p>PREFERRED QUALIFICATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> - 電話対応経験のある方・または電話を使用してのカスタマーサポートに興味のある方 - スピード感のある環境での経験 - 海外経験 <p>選考プロセス：応募>オンラインアセスメントの受験>(オンラインアセスメント通過の場合)英語スキルテスト+面接1回 ※オンラインアセスメントは日本語での受験をお願いします(オンラインアセスメント画面右上の言語選択タブより日本語を選択ください)</p>
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
日本語能力	ビジネス会話(日本語能力試験2級又はN2)
中国語能力	ビジネス会話
年 収	日本・円 350万円 ～ 450万円
給与に関する説明	<p>【想定年収】：370-430万円</p> <p>【福利厚生】 健康保険 厚生年金 雇用保険 労災保険 健康診断 団体生命保険 (保険料全額負担の生命保険) 確定拠出年金 (DCプラン) 従業員支援プログラム(EAP) 社員割引制度 会員制福利厚生制度 育児支援プログラム 無料のドリンク自動販売機 通勤交通費支給※月額5万円まで支給</p>
休 日	<p>■休日 完全週休2日制(年間休日120日)</p> <p>■休暇制度 有給休暇(年間最大14日※入社月により異なる) パーソナル休暇(最大5日) 産前・産後休暇 育児休暇 介護休暇</p>
契約期間	正社員雇用
最寄り駅	各線目黒駅より徒歩5分