



【大手メーカーで英語活用】 カスタマーケアマネージャー (toC 向け) | ドイツ系のトラベルブランド

世界中で愛用されているプレミアムラゲージメーカーからの募集

Job Information

Recruiter

[EPS Consultants LLC](#)

Job ID

1539480

Division

管理部

Industry

Daily Necessities, Cosmetics

Company Type

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

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Chiyoda-ku

Train Description

Hanzomon Line, Hanzomon Station

Salary

8 million yen ~ 10 million yen

Salary Bonuses

Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours

平日：9:30~18:00、フレックスタイム制度有り（コアタイムは：11:00~15:00）

Holidays

完全週休2日制（土日祝）、有給休暇、慶弔休暇、病気休暇など

Refreshed

May 28th, 2025 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【業務の全体像】

- 40名のスタッフのマネジメント（Insight/千葉および大阪が管轄範囲）
- 修理デスクの管理
- 商品管理（ロジスティクス部門と連携）※倉庫あり
- 本社との連携およびプロジェクト管理の実行

【業務内容】

- 本社のカウンターパート（特にロジスティクス出身者）との関係強化
- KPI管理と改善施策の立案
 - 現状を理解・分析し、トライアンドエラーを繰り返す
- 迅速な修理対応
 - 修理には保管スペースが必要なため、いかに効率的かつスピーディーに高品質な修理を行い、顧客に返却できるかを考慮する。
- 本社からの修理部品のタイムリーな供給の確保
- パフォーマンスの監視・契約交渉・フォローアップ、顧客満足の確保
- 修理品質の均一化の維持
- 必要に応じてクライアントへのエスカレーション対応
- 修理かかるリードタイムの短縮による顧客体験の向上
- 品質問題や顧客からのフィードバックを本社に報告
- KPIの測定、乖離の原因分析、短期的な対策と中長期的な是正計画の策定
- 継続的に改善プランを推進。
- 各地域の小売店・修理拠点での部品在庫管理と在庫精度の確保、スペアパーツの納期遵守

レポートライン：マネージングダイレクター

変更の範囲：その他会社が定める業務

Required Skills

【必要条件】

- サプライチェーンおよびビジネスマネジメントの知識
- サプライチェーンおよびオペレーションでの8年以上の経験
- チームマネジメントの経験、強いリーダーシップスキル
- 現場レベルの業務管理と同時に、全体像を理解して行動できる能力
- 優先順位を見極める力と実践的なアプローチ
- データ分析に抵抗がなく、Excelを使いこなせること
- 社内外の関係者と効果的なビジネス関係を構築できる能力
- クロスファンクショナル（部門横断）での連携スキル
- 日本語・英語ともにビジネスレベル以上（読み書き・会話含む）

【歓迎する経験】

- ロジスティクス（物流）経験
- ビジネス改善コンサルティング経験（年収最大1,000万円想定）
- プロセス改善の知識
- プロジェクトマネジメント経験

Company Description