



カスタマーサービス 満了チーム

Job Information

Recruiter

Career Development Associates Corporation

Hiring Company

ダイムラー・トラック・ファイナンシャルサービス・アジア（株）

Job ID

1544961

Industry

Other (Banking and Financial Services)

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

4.5 million yen ~ 6.5 million yen

Holidays

完全週休2日制、

Refreshed

August 8th, 2025 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Basic

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

業務内容

1. リース契約満了フォローについての受電および架電全般
 - 。リース満了プロセス・手続きに係る問い合わせ対応
 - 。再リースの審査申込受付および結果回答
 - 。リース契約の全体的な満了プロセス・手続きの取りまとめとガイダンスの提供
 - 。満了フォローアップコールの取りまとめと実施（再リース契約の成約手続き、書類紛失、完済確認等も含む。）

2. リース満了フォローアップ対応
 - ・顧客・販売店向け満了データ作成、提供
 - ・顧客・販売店向け満了フォローアップコールの取りまとめ
 - ・満了後の手続きの準備と取りまとめ(再リース、満了買取、車両返却)
 - ・満了車両買取代金未入金の場合の督促
3. ファイナンス契約（リース・ローン・割賦販売）に係る見積作成業務
 - ・再リース見積作成およびチェック業務
 - ・中途解約見積作成およびチェック業務
 - ・車両売却見積作成およびチェック業務
 - ・上記見積作成に関する問い合わせ対応および関係部署との調整

4. 苦情管理

- ・苦情に対する受付と対応
- ・重大な苦情に対する受付および一次対応とチームリーダーへの報告・対応依頼

1. プロセス改善の企画・実行

- ・他部署との連携も含めた満了・見積作成プロセス全体の業務改善、自動化、デジタル化の企画・提案
- ・業務改善に係る部署間、および外部ビジネスパートナーとの調整、折衝
- ・プロセス改善プロジェクト、タスクフォースチームへの参画および全体リード

1. その他

- ・課内他チームに対する繁忙時業務サポート
- ・チーム内業務全体の進捗管理
- ・チーム内スタッフの指導・育成

Required Skills

応募条件

□ 教育と実務経験

- ・金融業界（銀行、リース会社、保険会社等）もしくは自動車業界（販売会社等）での3年以上の実務経験
- ・大卒以上

□ 専門知識:

- ・金融商品に関する豊富な知識（リース、ローン）
- ・金融商品に関する事務オペレーション手順および関連する法令・規制への理解
- ・（尚可）車両販売および登録プロセスに精通していること
- ・（尚可）基礎レベル以上の英語スキル

□ 能力

- ・優れたコミュニケーション、交渉スキル
- ・正確さ、スピード、細部への注意力（書類の不備を発見することができるなど）
- ・データ入力やエクセル等でのデータ操作等パソコンスキルに長けていること
- ・問題解決能力
- ・組織、タイムマネジメントスキル
- ・変化を促進する戦略的かつ革新的な思考をお持ちの方

Company Description