



【外資系ネット証券】クライアントエクスペリエンス・マネージャー | 課題の発掘から改善を担うPM

デジタル時代にふさわしいカスタマージャーニーを実現、プロジェクトマネージャー職

Job Information

Recruiter

Morgan McKinley

Job ID

1545068

Industry

Bank, Trust Bank

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

June 18th, 2025 20:19

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

デジタル時代にふさわしいカスタマージャーニーを実現するプロジェクトマネージャー職。

優れた透明性・操作性に優れた取引体験を提供するネット証券にて、クライアントエクスペリエンス・マネージャーとして部門横断的なプロジェクトをリードし、顧客体験の最適化や業務プロセスの改善、法令順守体制の強化を推進するポジションです。

主な職務内容

- ・ クライアントジャーニーの課題の特定、優先順位の見極め
- ・ 課題解決や対策の導入やグローバル展開のリード
- ・ 改善提案や課題の共有・報告（国内外）
- ・ 日本のCX最適化ミーティングの主催、本社や関係者との連携
- ・ シームレスな導入・統合の実現、またそのために部署・国の垣根を越えて協働すること
- ・ クライアント行動データやコンバージョン率の分析、改善施策の導出

- クライアントコミュニケーションの品質管理（内容、わかりやすさ、日本のルールとの適合性など）
- AML/KYC要件対応などのコンプライアンス支援

Join a fast-growing, tech-driven online brokerage firm as a **Client Experience Manager**. In this role, you will drive end-to-end improvements in client journeys by coordinating across business units, supporting compliance, and delivering operational excellence. This is a unique opportunity to help shape client engagement in a digital-first environment with global and local collaboration.

Key Responsibilities

- Identify and prioritize improvements in the client journey and lead implementation of global rollouts and local enhancements
- Present ideas and escalate issues in both local and global forums to ensure visibility and alignment
- Host optimization meetings and lead coordination between HQ and domestic stakeholders
- Work closely with institutional and cross-border teams to streamline integration
- Analyze journey data and conversion metrics to drive experience-focused improvements
- Ensure clarity and compliance in client communications across all touchpoints
- Support AML/KYC alignment through coordination with compliance teams and journey standardization

Required Skills

必須条件

経験・資格：

- 銀行・証券・ブローカーなどの金融機関におけるプロジェクトマネジメントやコーディネーション経験
- **AML/KYC**の実務やコンプライアンスに関する知識
- 日本証券業協会（JSDA）一種&二種外務員資格
- 一般的なIT課題の知識

ソフトスキル：

- 積極的に業務改善を推進する姿勢
- 分析力、データ解釈力

語学力

- 日本語： 流暢
- 英語： ビジネスレベル（読み書き会話）

歓迎条件

- クライアントオンボーディング、KYC、オペレーション業務の経験
- 金融機関でのプロセス改善・業務効率化プロジェクトへの参画経験

Required Skills and Qualifications

Experience:

- Proven project coordination and client experience management within banking, securities, or brokerage firms
- Strong familiarity with AML/KYC compliance practices
- JSDA Sales Representative Level 1 & 2 certification

Technical and Functional Skills:

- Understanding of common IT or data-related issues
- Analytical mindset with experience interpreting journey data and user conversion rates

Soft Skills:

- Proactive approach to identifying and solving process gaps
- Excellent communication skills in both English and Japanese

Language Requirements

- **Japanese:** Fluent
- **English:** Intermediate to Business level

Preferred Skills & Qualifications

- Experience in client onboarding, KYC, or similar operational areas
- Background in process improvement or journey optimization projects within financial services

Company Description

Morgan McKinleyは国際的な人材コンサルティング会社として、さまざまな業界・分野をリードする採用企業様と、スペシャリストとしてのスキルを有する人材とを結びつけるお手伝いをしています。1988年の創立以来、Morgan McKinleyの名

は、「卓越した質のサービス」「市場知識の豊富さ」「No.1企業であり続けようとする強い意志」、そして何よりも「実績」を体現する会社として知られています。

リクルーティング スペシャリストである弊社コンサルタントまでお気軽にお問い合わせください。