

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【大手高級車ブランド】グローバル金融サービス企業のカスタマーサービススペシャリスト**【大手高級車ブランド】外資系金融サービス企業のカスタマーサービススペシャリスト****Job Information****Recruiter**

Michael Page

Job ID

1551827

Industry

Other (Banking and Financial Services)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 8.5 million yen

Refreshed

July 14th, 2025 14:27

General Requirements**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

本ポジションは、カスタマーセンター内での業務改善、顧客対応の質の向上、CRM運用最適化などを担います。マネージャーと協働しながら、サービス品質の向上に向けたプロジェクト推進を担当し、より優れた顧客体験の実現を目指します。

企業情報

大手高級車ブランドグループの一員として、金融サービスを通じてプレミアムな顧客体験を支えている企業です。自動車ローンやリース、保険、ディーラーファイナンス、法人向けソリューションまで幅広いサービスを展開。業界をリードするデジタル化と、国際的なネットワークを活かした革新的なオペレーションで、顧客満足の最大化を追求しています。

職務内容**業務内容**

- CRM運用管理：社内外の顧客情報の一元化・可視化・連携強化。問い合わせ対応の履歴やステータス管理、レポート精度の向上を推進。

- ・社内フィードバック連携：カスタマーの声を収集・分析し、関連部門へフィードバック。サービス改善に向けた提言。
- ・プロセスガバナンス：コールセンター内の各業務プロセスの標準化・改善（請求、サポート、オンボーディングなどの業務設計支援）。
- ・契約管理：外部委託先（BPO等）の契約・運用フロー整備、ポリシー改定等を含む契約運営の管理。

条件・待遇

勤務条件

- ・年収：～850万円（経験・現年収に応じて決定）
- ・雇用形態：正社員
- ・勤務時間：月～金 9:00～17:30（実働7.5時間）
- ・リモート勤務：週2日まで在宅勤務可能
- ・勤務地：東京23区
- ・休日休暇：完全週休2日制（土日祝、年末年始、有給休暇ほか）

このポジションの魅力

- ・国内外の関係部門と連携しながら、グローバルなCX（顧客体験）戦略に貢献
- ・大規模CRMプロジェクトに関わるチャンスあり。自らのアイデアで業務設計を変えていける環境
- ・プレミアムブランドの顧客と直接関わりながら、ワンランク上のCS/業務改善経験が積める
- ・柔軟な働き方も可能な職場環境で、ワークライフバランスにも配慮

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

Required Skills

求める人物像必須要件（Must）

- ・コールセンターまたはカスタマーサービス部門での実務経験（業界不問）
- ・金融サービス分野での業務経験（ローン、リース、保険など）
- ・CRMや業務データの分析スキル（顧客対応分析や改善提案に活用）
- ・日本語レベル：N1相当レベル以上
- ・英語レベル：ビジネスレベル以上（APAC地域とのやりとりあり）
- ・内定後1ヶ月以内に入社可能な方

歓迎要件（Nice to have）

- ・改善提案やプロジェクト推進に積極的・主体的な姿勢
- ・新規CRMシステムの導入・カスタマイズなどに関わったご経験
- ・カスタマーサクセスやVOC分析の実務経験
- ・ITやシステム部門との連携経験がある方

Company Description

大手高級車ブランドグループの一員として、金融サービスを通じてプレミアムな顧客体験を支えている企業です。自動車ローンやリース、保険、ディーラーファイナンス、法人向けソリューションまで幅広いサービスを展開。業界をリードするデジタル化と、国際的なネットワークを活かした革新的なオペレーションで、顧客満足の最大化を追求しています。