

**Morgan
McKinley****【外資系】 CXマネージャー（東京） - フィンテック業界でUX改善をリード****世界的なフィンテック企業にて、クライアントエクスペリエンスマネージャーを募集****Job Information****Recruiter**

Morgan McKinley

Job ID

1555982

Industry

Bank, Trust Bank

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

September 4th, 2025 03:00

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

世界的なフィンテック企業にて、クライアントエクスペリエンスマネージャーを募集しています。デジタル・非デジタル両方の顧客ジャーニーの最適化を通じて、ユーザー満足度やオンボーディング体験、ビジネス成果の向上を実現する役割です。日本市場の戦略立案と実行を担い、グローバルチームとの連携やデータに基づく改善を推進します。

主な職務内容

- ・ グローバル・ローカル両チームとの橋渡し役となり、クライアントジャーニーの優先順位を調整
- ・ データを活用してジャーニー改善を行い、コンバージョン率・顧客満足度を向上
- ・ 最適化ミーティングの運営と施策実行の調整
- ・ UAT（ユーザー受入テスト）や業務資料作成、翻訳対応を通じてコンプライアンス要件をサポート
- ・ 日本市場向けにオンボーディング・資金入金プロセスを改善
- ・ 顧客体験のKPIや満足度データを分析し、施策に反映

Join a global fintech innovator as a **Client Experience Manager**, where you will drive digital and non-digital client journey strategies to improve **user satisfaction, onboarding experience, and business performance** in the Japan market. This is an exciting opportunity to work at the intersection of **data, user experience, and client success**, contributing to a globally recognized, multi-asset trading platform.

Key Responsibilities

- Act as the primary liaison between global and local teams, aligning client journey priorities and initiatives
- Leverage data insights to improve digital journeys, increase conversion rates, and elevate client satisfaction
- Facilitate optimization meetings and prioritize enhancement rollouts across channels
- Support compliance and regulatory needs through business documentation, UAT, and translation input
- Enhance the local onboarding and funding processes by identifying friction points and driving improvements
- Track journey KPIs and client feedback, implementing changes to maximize retention and lifetime value

Required Skills

必須条件 経験・資格：

- 金融業界または関連分野でのクライアントジャーニー／エクスペリエンスマネジメント経験5～8年

技術スキル：

- UAT調整、プロジェクト文書作成、データ分析ツールやリスク管理ツールに関する理解

人物像：

- 顧客志向で細部にまで注意を払える方
- 柔軟性があり、スピード感のあるグローバル環境に適応できる方

語学力

- 日本語：ネイティブレベル（必須）
- 英語：ビジネス中級レベル（読み書き、社内連携に対応可能なレベル）

歓迎条件

- プロジェクトマネジメントやUX／データ関連資格の保有者
- 海外拠点や多国籍チームとの協働経験
- 顧客ライフサイクルや金融UXの理解がある方

この求人がおすすめの理由

- 年収1,100万～1,400万円の高待遇パッケージ
- ハイブリッド勤務など柔軟な働き方に対応
- グローバルプロジェクトでの経験と英語力を活かせる
- フィンテック業界での成長機会とキャリア開発支援あり
- 駅近オフィスで通勤便利、ワークライフバランスも充実

Required Skills and Qualifications

Experience:

- 5-8 years of experience in client journey, client success, or experience management in financial services or digital platforms

Technical Skills:

- Strong understanding of financial UX, client onboarding, project documentation, and compliance coordination. Familiarity with UAT, data tools, or risk systems is preferred

Soft Skills:

- Client-first approach, detail-oriented, strong cross-functional communication, stakeholder alignment, and adaptability in fast-paced environments

Language Requirements

- Japanese: Fluent
- English: Intermediate to Business level

Preferred Skills & Qualifications

- Experience working with global teams or in multicultural settings
- Certifications in project management, UX, or data analysis
- Knowledge of financial platform tools and customer lifecycle metrics

Why You'll Love Working Here

- Highly competitive salary and benefits package
- Flexible and inclusive work culture with hybrid setup options
- Global exposure through cross-border projects and collaboration
- Clear career paths and professional development in fintech
- Prime Tokyo location with excellent access and work-life balance

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。