

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

## 【大手EC × 改善推進】カスタマーサポート企画戦略マネージャー

【大手EC × 改善推進】カスタマーサポート企画戦略マネージャー

## Job Information

## Recruiter

Michael Page

## Job ID

1560053

## Industry

Internet, Web Services

## Job Type

Permanent Full-time

## Location

Tokyo - 23 Wards

## Salary

6 million yen ~ 10 million yen

## Refreshed

September 30th, 2025 20:12

## General Requirements

## Career Level

Mid Career

## Minimum English Level

Daily Conversation

## Minimum Japanese Level

Native

## Minimum Education Level

High-School

## Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

カスタマーサポート企画戦略マネージャーとして、数百万人規模のユーザー体験を支える顧客接点の改善・最適化をリードしていただきます。AIや自動化を活用した効率化、VOC分析を通じた課題解決、外部委託先のマネジメントなどを通じて、大規模ECサービスの顧客満足度向上とロイヤルティ強化に貢献するポジションです。

## 企業情報

本ポジションを提供するのは、大手のインターネットサービス企業。多岐にわたる事業を展開し、生活に密着した多様なサービスを提供しています。大勢のユーザーに利用される同社のサービスの中でも、カスタマーサポート部門はユーザーを増やすための重要な顧客接点として位置づけられています。

## 職務内容

- ・ カスタマーサポート窓口における戦略立案と運営改善
- ・ AIや自動化ツールの導入推進、効率化施策の企画・推進
- ・ VOC分析を通じた課題特定と改善提案
- ・ 顧客ロイヤルティ向上につながる施策立案（クロスユースなど）
- ・ 外部委託先の品質・コスト管理、定期的な訪問・業務理解の推進
- ・ 社内関連部門との調整・連携

## 条件・待遇

### 勤務条件

- 雇用形態：正社員
- 勤務地：東京23区内
- 勤務時間：月～金（シフトなし）
- 在宅勤務：なし
- 給与：年収 600～1,000万円（経験・スキルにより決定）
- 面接回数：3回

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

---

## Required Skills

### 必須条件

- 業務改善・企画立案・推進の経験（業界不問）
- SNSなど新しい顧客接点への関心や知識
- データ分析や論理的思考を活かした改善経験
- 日本語レベル：ネイティブレベル
- 英語レベル：日常会話レベル以上
- 社内外のステークホルダーと円滑に連携できるコミュニケーション力
- 柔軟かつ主体的に行動できる方

### 歓迎条件

- AIツール導入や業務利用経験
- ベンダーマネジメントの経験

---

## Company Description

本ポジションを提供するのは、大手のインターネットサービス企業。多岐にわたる事業を展開し、生活に密着した多様なサービスを提供しています。大勢のユーザーに利用される同社のサービスの中でも、カスタマーサポート部門はユーザーを増やすための重要な顧客接点として位置づけられています。