

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【裁量権あり／外資系医療機器】カスタマーエクスペリエンスマネージャー（東京勤務）

【裁量権あり／外資系医療機器】カスタマーエクスペリエンスマネージャー（東京勤務）

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1566067

Industry

Medical Device

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

10 million yen ~ 13 million yen

Refreshed

November 18th, 2025 14:54

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

職務概要

カスタマーサービス戦略の策定・実行を担い、顧客満足度を最大化する役割です。外部ベンダー管理や顧客体験改善プロジェクトを主導します。

企業情報

企業概要

世界的な医療機器メーカーの日本法人で、糖尿病患者や医療従事者向けに革新的な血糖測定ソリューションを提供しています。最新のセンシング技術を活用し、患者の生活をより快適にする製品を開発・販売。グローバルネットワークを活かし、日本市場における顧客体験の向上を目指しています。

職務内容

主な業務内容

- 日本市場向けカスタマーサービス戦略の策定・実行
- 外部コールセンターベンダーの管理、パフォーマンス評価、改善指導
- 顧客対応品質のモニタリングと改善施策の立案
- 顧客問い合わせデータ分析、自己解決チャネルの最適化
- KPIレビュー、改善提案、予算管理
- マーケティングチームとの連携によるプロモーション情報共有
- 顧客体験向上のための新施策の企画・推進

条件・待遇

勤務条件

- **勤務地**：東京都港区（オフィス勤務）
- **勤務時間**：標準勤務（フレックス制度あり）
- **リモート勤務**：相談可
- **雇用形態**：正社員
- **年収**：経験・スキルに応じて決定
- **試用期間**：あり（詳細は面談時）

休日休暇

- 完全週休2日制（土日）
- 祝日
- 年末年始休暇
- 有給休暇
- 特別休暇

福利厚生

- 社会保険完備
- 交通費支給
- グローバル研修制度
- キャリア開発プログラム
- 健康診断

Required Skills

応募資格

必須条件

- ビジネス、マーケティング、マネジメント関連の学士号
- 英語・日本語のビジネスレベル（読み書き・会話）
- コールセンター運営管理の経験（4年以上）
- 顧客体験設計や改善プロジェクトの実務経験

歓迎条件

- 医療機器またはヘルスケア業界での経験
- セールス経験
- 複数プロジェクトの同時進行管理スキル
- ステークホルダーへの影響力を発揮した実績

Company Description

企業概要

世界的な医療機器メーカーの日本法人で、糖尿病患者や医療従事者向けに革新的な血糖測定ソリューションを提供しています。最新のセンシング技術を活用し、患者の生活をより快適にする製品を開発・販売。グローバルネットワークを活かし、日本市場における顧客体験の向上を目指しています。