

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【土日祝休み】世界的ラグジュアリーブランドのカスタマーサービス部門責任者

【土日祝休み】世界的ラグジュアリーブランドのカスタマーサービス部門責任者

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1566099

Industry

Retail

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

11 million yen ~ 15 million yen

Refreshed

November 18th, 2025 23:55

General Requirements

Career Level

Executive

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

世界的に展開するラグジュアリーブランドのカスタマーサービス部門において、戦略立案から組織マネジメント、業務改善までを担うリーダーポジションです。COO直下のポジションとして、ブランドの顧客体験向上に貢献いただきます。国内外の関係者と連携しながら、サービス品質と業務効率の向上を目指していただきます。

企業情報

世界各国に展開するグローバルブランドを複数展開する安定企業。高品質な製品とサービスを通じて、長年にわたり多くの顧客から信頼を得ています。キャリアアップやグローバルな経験を積む機会も豊富にあります。

職務内容

- ・ カスタマーサービス戦略の立案および実行（ブランド戦略と連動）
- ・ サービス品質・生産性向上に向けたプロジェクトマネジメント
- ・ ベンダーマネジメント（修理業務の外注管理、価格交渉、納期管理等）
- ・ 顧客の声（VOC）分析を通じたサービス改善提案
- ・ カスタマーサービス部門の人材マネジメント（育成・評価・モチベーション管理）
- ・ ブランド本社との連携（英語でのレポーティング、メール対応、来日対応）
- ・ 月次レポート作成、予算・KPI管理、業務プロセスの最適化

条件・待遇

■勤務地

東京都23区内

■雇用形態

正社員

■給与・待遇

年収：1,100万円～1,500万円（ベース）＋業績連動型ボーナス（最大15%）

※ご経験・スキルにより決定。

■勤務時間・休日

休日：完全週休2日制（土日祝休み）

リモートワーク：不可（毎日出社必須）

■その他の魅力ポイント

- COO直下のポジションで、経営に近い立場から組織をリード
- グローバルな環境での英語使用機会多数、海外本社との連携あり

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】

- 有形商材を扱う業界での業務経験
- プロジェクトマネジメント、工場・修理部門、カスタマーサービス、製造業務の経験
- マネジメント経験（特に大規模組織のリーダーシップ）
- ネイティブレベルの日本語力
- ビジネスレベルの英語力（海外本社とのやり取りあり）
- 毎日出社可能な方

【歓迎条件】

- ラグジュアリーブランド業界での経験
- 海外での就業経験
- TQMや業務改善の知識・経験
- プレゼンテーションスキル（日本語・英語）

Company Description

世界各国に展開するグローバルブランドを複数展開する安定企業。高品質な製品とサービスを通じて、長年にわたり多くの顧客から信頼を得ています。キャリアアップやグローバルな経験を積む機会も豊富にあります。