

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

カスタマーサービスチームリード（正社員）証券会社、年収最大800万円

カスタマーサービスチームリード（正社員）証券会社、年収最大800万円

Job Information

Recruiter

[Michael Page](#)

Job ID

1568140

Industry

Bank, Trust Bank

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

December 9th, 2025 17:15

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

カスタマーサービスチームリードとして、カスタマーサービス（CS）チームを監督・指導・育成し、卓越したサービス提供と持続的な顧客満足の実現をリードしていただきます

企業情報

当社クライアントは、オンライン証券会社として、株式やその他の金融商品を取引できる取引プラットフォームおよびモバイルアプリを提供しています。革新的なテクノロジーと高品質なサービスを通じて、グローバルな顧客基盤を有する成長企業です。

職務内容

カスタマーサービスチームリードとして、以下の業務をご担当いただきます。

- カスタマーサービスチームの監督・指導・育成を行い、卓越した顧客対応と高い顧客満足度を維持する。
- クライアントサクセスに関する標準業務手順書（SOP）の策定・実施・改善を行い、サービス品質の一貫性を確保する。
- 四半期ごとの「Voice of Committee」資料を作成・分析・報告し、顧客の声やインサイトを経営戦略に反映させる。

- 顧客関係を積極的に維持し、エスカレーション対応を迅速かつ的確に行う。
- 社内マネジメントおよび他部門と連携し、品質管理・業務標準・監査／コンプライアンス体制の維持・改善を推進する。
- その他、会社から割り当てられる関連業務のサポートおよび遂行

条件・待遇

- 社内異動・キャリアパスのチャンス（適性・希望に応じて）
- グローバルチームとの連携による国際的な業務範囲
- 長期的なキャリア成長が見込める正社員ポジション
- 専門性の向上を支援する研修制度およびサポート体制
- カスタマーサービス部門におけるリーダーとして、組織に大きな影響を与えるやりがいのあるポジション

金融サービス業界において、カスタマーサービスのリーダーとしてキャリアを築きたい方、またグローバルな環境で成長を目指す方からのご応募をお待ちしております。

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Davide Capretta at +81 3 6832 8675.

Required Skills

本ポジションでご活躍いただくために、以下のご経験・スキルをお持ちの方を歓迎いたします。

- 金融業界（銀行または証券業界）でのカスタマーサービス経験
- チームリードまたはスーパーバイザーとしてのリーダーシップ経験
- 金融業界におけるカスタマーサービス業務のプロセスやベストプラクティスへの理解
- 顧客からの高度な問い合わせや苦情を効果的に処理できる問題解決能力
- 日本証券業協会外務員資格（JSDA資格）保有者
- シフト勤務が可能な方
- 日本語：ビジネスレベル以上、英語：流暢レベル（読み書き・会話）

Company Description

当社クライアントは、オンライン証券会社として、株式やその他の金融商品を取引できる取引プラットフォームおよびモバイルアプリを提供しています。革新的なテクノロジーと高品質なサービスを通じて、グローバルな顧客基盤を有する成長企業です。