



カスタマーサポート CSチームリーダー/アシスタントマネージャー

『世界&アジアの注目企業トップ100』外資翻訳通訳企業での募集です。 法人営業...

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

『世界&アジアの注目企業トップ100』外資翻訳通訳企業

Job ID

1574169

Industry

Hotel

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5.5 million yen ~ 6.5 million yen

Work Hours

09:00 ~ 18:00

Holidays

【有給休暇】有給休暇は入社後6ヶ月目から付与されます 初年度 10日 6か月目から 【休日】完全週休二日制 土 日 祝日 年末...

Refreshed

February 21st, 2026 16:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Fluent

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2352000】

『世界&アジアの注目企業トップ100』に選出された弊社の日本法人である当社にて、下記の業務をお任せします。

【具体的な業務内容】

CSチームリーダーは、クライアント・サービシング（CS）チームのリードおよびマネジメントを担当し、顧客との関係構築を推進していただきます。このポジションには、顧客からのエスカレーション対応やチーム育成、顧客対応の監査を行える積極的なリーダーが求められます。また、エスカレーション時の主な窓口としての役割を担い、円滑な顧客対応を実現するための仕組みづくりにも取り組んでいただきます。

■CSチームマネジメント

- ・ 監査を通じて、コンプライアンスおよび品質基準の遵守を徹底
- ・ チームメンバーへの継続的な育成・メンタリングを実施
- ・ チーム全体のキャリア成長を支援するためのキャリアパスを策定・運用

■クライアントリレーションシップマネジメント

- ・ クライアントとの定期的なミーティングを実施し、現場の声や課題をヒアリング
- ・ クライアントからのエスカレーション対応の一次窓口として対応し、信頼性の高い管理体制を構築
- ・ クライアントとの会議において、最適なソリューションを提案・提供するコンサルティング業務を担当

■エンゲージメントおよびフィードバック対応

- ・ チームのモチベーション向上・パフォーマンス改善を目的とした各種エンゲージメント施策を企画・推進
- ・ クライアントからのフィードバックを分析し、改善点を抽出。チームと連携して業務改善を図る

■B2B調整業務

- ・ B2Bプロセス全体を把握し、社内外の関係者との調整を通じて、プロジェクト目標およびスケジュールの整合を図る

■コミュニケーション監査

- ・ 標準化されたコミュニケーションおよびカスタマイズ対応の監査を実施し、クライアント要望に沿った一貫性のある対応を推進

【組織について】

■社風・カルチャー

世界のGDP上位5カ国に入るインド。その商都ムンバイに業務遂行の本部を構える弊社では、インドの経済成長の勢いが、日々やり取りをする現地スタッフの活気ある勤務姿勢にも反映しています。AIの進展により大きな転換期を迎えている言語サービス業界ですが、弊社では「Open Door Policy」を重視した社風のもと、社員同士が自由に意見を交わしながら、新たな時代への適応と成長を続けています。

Required Skills

【必須要件】

- ・ 顧客関係管理経験（電話やメール）
- ・ チームマネジメント経験
- ・ データを踏まえた立案・提案経験
- ・ 日本語ネイティブ・英語ビジネスレベル（目安：TOEIC750以上）

【歓迎要件】

- ・ AI関連の経験
- ・ NDAやSLAなどの文書業務の経験

Company Description

ご紹介時にご案内いたします