

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【業界不問／残業ほぼなし】世界的ラグジュアリーブランドのカスタマーサポートアシスタントマネージャー職**世界的ラグジュアリーブランドのカスタマーサポート・アシスタントマネージャー職****Job Information****Recruiter**

Michael Page

Job ID

1575678

Industry

Retail

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

February 4th, 2026 07:00

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

クライアントサービス部門にて、顧客対応の品質向上とチームのパフォーマンス管理を担うポジションです。オムニチャネル戦略を背景に、ECと店舗をつなぐ顧客体験の最適化を目指します。少人数で協力し合うフレンドリーなチームで、主体的に業務を進められる環境です。

企業情報

世界的なラグジュアリーグループの一員として、安定した基盤とグローバルなネットワークを持つ企業です。変化の中でもキャリア成長を支援し、長期的な視点で働ける環境が整っています。

職務内容

- 電話・メール・チャットなどを通じた顧客対応と模範的なコミュニケーションの実践
- スタッフのスケジュール管理とカバレッジ調整
- サービスレベル維持のためのプロセス構築とレポートニング
- KPI達成に向けたチームのモチベーション管理
- ECや店舗で発生する問題の初期対応と解決サポート

- アドバイザーへのトレーニング、フィードバック、オンボーディングの実施
- CRMを活用した顧客エンゲージメントとリテンション強化
- クレーム対応やエスカレーションプロセスの管理
- アフターセールスとの連携による顧客体験の改善

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：700万円前後（経験により最大800万円まで検討）
- 福利厚生：社会保険完備、401K、社員割引制度あり
- 残業：ほぼなし

勤務時間・休日

- 勤務時間：9:00～17:30 または 9:30～18:00
- 休日：土日・祝日休み
- リモート勤務：なし

追加の魅力ポイント

- ワークライフバランスを重視した働き方
- グローバルなキャリアパスと成長機会

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

- カスタマーサービスまたはコールセンターでのチームマネジメント経験
- ラグジュアリーリテールまたは顧客サービスでの3～4年以上の経験
- SalesforceなどのCSシステム経験
- ネイティブレベルの日本語、日常会話レベル以上の英語力（目安：TOEIC 800以上）
- 問題解決力、リーダーシップ、コミュニケーションスキル
- Microsoft Officeの基本スキル

歓迎条件

- ラグジュアリー業界での経験
- プロジェクト管理スキル

Company Description

世界的なラグジュアリーグループの一員として、安定した基盤とグローバルなネットワークを持つ企業です。変化の中でもキャリア成長を支援し、長期的な視点で働ける環境が整っています。