

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

外資系医療関連企業のカスタマーエクスペリエンスマネージャー

外資系医療関連企業のカスタマーエクスペリエンスマネージャー

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1577307

Industry

Healthcare, Nursing

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

10 million yen ~ 13 million yen

Refreshed

February 6th, 2026 07:00

General Requirements

Career Level

Executive

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

本ポジションは、日本市場における顧客サービス戦略の策定と実行を担い、患者様や医療従事者の満足度向上に貢献します。グローバルなチームと連携しながら、顧客体験の最適化を目指す重要な役割です。

企業情報

世界各国で事業を展開する医療関連企業で、革新的な技術を通じて人々の健康を支えています。安定した経営基盤と国際的なキャリアパスが整っており、長期的な成長を目指す方に最適な環境です。

職務内容

- ・日本市場における顧客サービス戦略の策定・実行
- ・顧客体験の改善に向けたタッチポイント評価とソリューション導入（外部ベンダーとの協働）
- ・コールセンター運営管理（エスカレーション対応、KPIレビュー、コール予測）
- ・顧客満足度向上のためのアドボカシー施策推進
- ・外部CSチームへの指導・育成、パフォーマンス管理
- ・顧客フィードバック分析と改善策の立案
- ・マーケティングや品質保証チームとの連携による顧客関係強化

条件・待遇**勤務地**

- 東京都23区内

雇用形態

- 正社員

給与

- 1000～1300万円（経験・スキルによって柔軟に対応）

追加の魅力ポイント

- ワークライフバランスを重視した柔軟な働き方
- グローバルプロジェクトへの参画によるスキルアップ機会

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

Required Skills**応募要件（必須）**

- 英語・日本語での高いコミュニケーション能力（読み書き・会話）
- コールセンター運営管理の経験（目安：4年以上）
- カスタマージャーニー設計やプロジェクトマネジメントの実績
- 大卒以上（ビジネス、マーケティング、マネジメント関連分野）

歓迎要件

- コールセンターの立ち上げ経験
- 医療機器・ヘルスケア業界での経験
- 複数チャネルでの顧客体験設計スキル

Company Description

世界各国で事業を展開する医療関連企業で、革新的な技術を通じて人々の健康を支えています。安定した経営基盤と国際的なキャリアパスが整っており、長期的な成長を目指す方に最適な環境です。