

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

カスタマーサービス・CRMプロジェクトマネージャー（～850万円）

カスタマーサービス・CRMプロジェクトマネージャー（～850万円）

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1583640

Industry

Other (Banking and Financial Services)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

7 million yen ~ 8.5 million yen

Refreshed

March 20th, 2026 13:00

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

日々のオペレーション業務、目標達成、継続的な業務改善に関わるタスクを担当いただきます。マネージャーのサポートを受けながら、顧客体験（Customer Experience）向上に向けたプロジェクトを推進する重要な役割を担っていただきます。

企業情報

クライアントは、製造業をグローバルに展開する企業の金融サービス部門です。多様な顧客ニーズに応える革新的なソリューションを提供しており、オペレーショナルエクセレンス（運用の卓越性）と顧客中心のサービスに強みを持つ組織です。

職務内容

日々の業務運営、目標管理、業務改善活動を担当し、マネージャーと協力しながら顧客満足度向上に向けたプロジェクトをリードいただきます。

1. CRM オペレーション管理

- 顧客サービス業務と CRM システムの連携を適切に管理

- 顧客情報（連絡先、問い合わせ履歴、サービス履歴など）の正確な入力
- 問い合わせへの効率的な対応プロセスの管理

2. リレーションシップマネジメント

- 顧客の声（VoC）やフィードバックの収集
- 社内の関連部署へ共有し、改善につなげる橋渡し役

3. プロセスガバナンス

コールセンターにおける各業務プロセス（請求、テクニカルサポート、オンボーディングなど）の管理・改善を推進。

以下を徹底：

1. プロセスの明確な文書化
2. ステークホルダー（チーム、マネージャー、外部パートナーなど）への浸透と遵守

4. 契約管理

- コールセンターの外部委託先に関する要件管理
- 契約書やポリシーの更新・管理

条件・待遇

- キャリア成長・スキルアップの機会
- 包括的でサポータティブな職場環境
- 将来的に他部署への異動や昇進のチャンス

チャレンジングでやりがいのあるカスタマーサービスのキャリアをお探しの方は、ぜひご応募ください！

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

本ポジションで成功するために必要な資質：

1. コンタクトセンター／カスタマーセンターの業務経験（尚可）
2. データ分析の経験
3. 現状改善を継続的に行う Kaizen マインド
4. 金融サービス会社での業務経験・金融プロセスの理解
5. 強いデータリテラシー（問い合わせ分析のため、新CRMシステム導入中）
6. 日本語（JLPT N1以上）および英語のビジネスレベル
7. 学士号
8. 内定後1ヶ月以内の入社が可能な方

Company Description

クライアントは、製造業をグローバルに展開する企業の金融サービス部門です。多様な顧客ニーズに応える革新的なソリューションを提供しており、オペレーショナルエクセレンス（運用の卓越性）と顧客中心のサービスに強みを持つ組織です。