カスタマーサービスエンジニア/ Customer Service Engineer

サービスエンジニア・外資・中国語or英語も活かせる/将来マネージメント候補

Job Information

Recruiter
ReachExt K.K.

Job ID
1584181

Industry
Logistics, Storage

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Saitama Prefecture, Saitama-shi Iwatsuki-ku

Salary
4 million yen ~ Negotiable, based on experience

Refreshed
November 6th, 2026 04:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Basic Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level
Business Level

Other Language
Chinese (Mandarin) - Daily Conversation Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

RV（キャンピングカー）、トラック、特殊車両向けに冷蔵庫・キッチン・発電機・車載ソリューションを提供する外資系の日本法人の募集です。

本ポジションはカスタマーサービスグループに所属し、 アウトドア、 ホスピタリティ、 RV製品に関するアフターサービス業務を担当します。 技術的な問い合わせ対応、 修理対応の調整、 サービス品質向上への取り組みを担います。 採用時は管理職ではありませんが、 主体性と能力を発揮された方には、 将来的にマネジメント職への登用の可能性もあります

- 修理対応（出張修理および送付修理）の実施およびスペアパーツ販売の管理

Perform repair services (on-site and send-back) and manage spare parts sales

- エンドユーザーからの技術的な問い合わせやクレームへの対応

Respond to technical inquiries and complaints from end users

- 外部委託修理業者の管理（技術トレーニング、 品質管理を含む）

Coordinate outsourced service partners, including technical training and quality oversight

- 繰り返し発生する不具合の調査と是正措置の実施

Investigate recurring failures and implement corrective actions

- 保証対応、 サービス関連書類、 在庫管理の実施

Manage warranty claims, service documentation, and inventory control

- 海外工場からの製品仕様書やマニュアルの取得と社内共有

Acquire and share product specifications and manuals from overseas factories

- サービス· 品質レポートの作成と社内· 工場への報告

Prepare service and quality reports for internal stakeholders and factory teams

- 営業、 製品、 物流など社内関連部門との連携

Collaborate with cross-functional departments (Sales, Product, Logistics)

- 行政機関や規制当局との技術的な対応

Communicate with government agencies or regulatory bodies as needed

- 顧客満足度向上に向けた取り組みへの貢献

Support customer satisfaction improvement initiatives

対象製品

Products

ホスピタリティ機器、 RV装備、 アウトドア冷却製品等 Hospitality appliances, RV equipment, outdoor cooling systems

対象顧客

Customers

B2B顧客（ホテル、 RVメーカー）、 外部修理業者、 エンドユーザー B2B clients (hotels, RV manufacturers), outsourced service partners, end users

担当エリア

Territory

日本国内（APACおよび海外工場との連携あり）

Japan (with coordination across APAC and global factory teams)

Required Skills

必須条件 / Required Qualifications:

- 工学系または関連技術分野の学士号(Bachelor's degree in engineering or related technical field)
- カスタマーサービスまたは技術サポートの実務経験（3年以上）(Minimum 3 years experience in customer service or technical support)
- 家電、 自動車、 業務用機械の修理経験(Hands-on experience in appliance, automotive, or commercial machinery repair)
- 電気· 軽機械に関する技術的理解(Strong technical understanding of electrical and light mechanical systems)
- 顧客対応およびクレーム処理の実績(Proven ability to handle customer complaints and service inquiries)
- 日本語ビジネスレベル以上 (Business-level of Japanese communication skills or more)
- Microsoft Excel、 Word、 PowerPointの操作スキル(Proficiency in Microsoft Excel, Word, PowerPoint)

歓迎条件 / Preferred Qualifications:

- コールセンターまたは家電製品の修理経験(Experience in call centers or hands-on repair of home appliances)
- 輸入車ディーラーでのサービス受付· 対応経験(Service desk experience at import car dealerships)
- トラック、 特殊車両、 建設機械などの修理におけるサービスマネジメント経験(Service management in commercial vehicle repair)

求める人物像・ コンピテンシー / **Competencies:**

- 技術的専門性(Technical Expertise)
- 顧客志向 (Customer Orientation)
- 責任感(Accountability)
- 英語or中国とでのコミュニケーション能力は歓迎 (English or Chinese is plus)(社内でのコミュニケーションで必須のため)
- 協調性(Collaboration)
- 柔軟性と学習意欲(Adaptability & Learning Agility)
- 正確性と細部への注意力 (Attention to Detail)
- ビジネス意識· サービス品質への理解(Business Awareness)

Company Description