# グローバル物流企業 | CSスーパーバイザー | 年収～600万円

**グローバル物流企業 | CSスーパーバイザー | 年収～600万円**

## Job Information

**Recruiter**
Michael Page

**Job ID**
1584528

**Industry**
Distribution

**Job Type**
Permanent Full-time

**Location**
Chiba Prefecture

**Salary**
4 million yen ~ 6 million yen

**Refreshed**
April 1st, 2026 08:00

## General Requirements

**Career Level**
Mid Career

**Minimum English Level**
Business Level

**Minimum Japanese Level**
Business Level

**Minimum Education Level**
Bachelor's Degree

**Visa Status**
Permission to work in Japan required

## Job Description

本ポジションは、検査業務におけるカスタマーサポート中心のスーパーバイザーとして、顧客・海外チーム・オペレーションチーム間の橋渡し役を担い、日常的なコミュニケーション対応、英日SOP翻訳、システム障害時の英語インシデント作成に加え、3～4名のCSチームメンバーへの日々のサポートと指導を行う役割です。

**企業情報**

同社は、航空貨物、海上貨物、陸上輸送、コントラクト・ロジスティクス、サプライチェーンマネジメントなど、幅広い物流サービスを提供する世界有数のグローバル物流・サプライチェーン企業です。

**職務内容**

このポジションは、精密機器のスクリーニング（検査）業務におけるコミュニケーション、調整、課題管理を担う、カスタマーサポート（CS）を中心としたスーパーバイザー職です。実際のスクリーニング作業はオペレーションチームが担当し、本職務は顧客、海外チーム、社内関連部署をつなぐ中心的な役割を担います。主な業務は以下の6つの領域にわたります。

1. 顧客対応（Customer Communication）

- 日次・週次で顧客と日本語にてコミュニケーションを実施
- KPI（処理量、品質、遅延要因）や進捗、調整内容を説明
- 初期トラブル対応および一次エスカレーションのハンドリング

2. 海外チームとの連携（Collaboration with Overseas Teams）

- 英語で記載されたSOPや要件を解釈
- グローバルのCS／品質／ITチームと英語でメール、チャット、短時間ミーティングを実施
- 最新情報を日本側の顧客、CSチーム、オペレーションチームへ共有

3. グローバルITシステムサポート（Global IT System Support）

- CSチーム内でのシステム利用状況を管理
- 英語で詳細なインシデントチケットを作成（不具合説明、再現手順、スクリーンショット、ログなど）
- グローバルITと英語でやり取りし、調査依頼やフォローアップを実施
- システム更新情報をCSおよびオペレーションチームに共有

4. CSチームメンバーのサポート（Support for CS Team Members）

- CSチームメンバーへの日々のサポートと指導
- 質問対応、エスカレーション処理
- タスク管理や業務量調整を支援
- 顧客対応や英語コミュニケーションに関する知見を共有
- チーム内コミュニケーションと業務効率の改善

5. KPI管理（KPI Management）

- 顧客と合意済みのKPIを理解
- オペレーションチームから実績データを収集
- 顧客向けレポートを作成し、KPI乖離の原因を分析・説明

6. レポーティング（Reporting）

- 週次・月次レポートを主に日本語で作成
- 必要に応じて英語でサマリーを作成
- インシデント・品質関連レポートを日英両言語で作成

**条件・待遇**

- 安定した正社員雇用および長期的なキャリア成長の機会
- 給与：経験・現年収を考慮（最大600万円）
- チームワークを重視したサポート体制と協調的な職場環境
- ダイナミックな業務内容とキャリアアップのチャンス
- 経験豊富なプロフェッショナルチームとの協働

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

- 物流業界におけるB2Bカスタマーサービス／オペレーションの豊富な経験
- 日本語・英語の高いコミュニケーション能力
- リーダーシップ経験
- 複数ステークホルダーとの調整経験
- 基本的なPCスキル（MS Officeアプリケーションおよび業務システムの使用経験）

## Company Description

同社は、航空貨物、海上貨物、陸上輸送、コントラクト・ロジスティクス、サプライチェーンマネジメントなど、幅広い物流サービスを提供する世界有数のグローバル物流・サプライチェーン企業です。