

【Customer Strategy Operation】顧客接点の最適化と営業組織のDX変革を牽引

戦略から実行まで。デロイトで描く次世代の顧客体験とマーケティングDX

Job Information

Recruiter

MyVision, Inc.

Hiring Company

合同会社デロイト トーマツ(旧DTC)

Job ID

1586435

Industry

Business Consulting

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

May 25th, 2026 01:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

< 業務内容 >

●組織紹介 Customerは以下の3ユニットから構成されています。

- ・ CS&D: Customer Strategy & Design
- ・ M&C: Marketing & Commerce
- ・ S&S: Sales & Service

●業務内容 主なオファリング及び主要な業務内容は以下のとおりです。

[CS&D] Customer Strategy 顧客起点でのカスタマー戦略立案を担当する。関連テーマ:顧客インサイト、顧客戦略、ブランド戦略、コミュニケーション・プロモーション戦略、マーケティングROI、マーケティングテクノロジー選定、キャンペーンプランニング、カスタマージャーニー、マーケットリサーチ

[CS&D] Customer Experience 顧客体験向上に向けたサービスの構築・実装を担当する。カスタマージャーニー、顧客ロイヤリティ調査、顧客エンゲージメント戦略立案、CX成熟度診断、CXマネジメントサイクル設計・定着化、CX組織・ケイパビリティ強化、CXM導入、Market Gravity、デブスインタビュー・FGI・エスノグラフィ調査

[M&C] Marketing デジタルマーケティングを軸にしたマーケティング戦略立案・伴走支援を担当する。関連テーマ:デジタルマーケティング、Marketing Automation(MA)、Google広告ソリューション/AIサービス、Mar Tech.、Web戦略、Web開発・運用、Search Engine Optimization、Web Analytics、Webオペレーション、Customer Data Platform、パブリックDMP、顧客データ活用基盤、マーケティング計測・PDCA、広告・イベント・キャンペーンの企画・運営

[M&C] Commerce 顧客や他システムとのチャンネルが拡大し続けるeコマースの戦略立案から導入、売上向上までの伴走支援を担当する。関連テーマ:D2C、OMO、越境EC、ユニファイドコマース、マーケットプレイス、ビジネスモデル改革(サブスク/コト売りビジネス)、メタバースコマース、マシン・カスタマー

[S&S] Sales Transformation セールス領域の戦略策定からDX支援、セールスマネジメントまで担当する。関連テーマ:営業DX、フロント組織DX(アカウント営業・インサイドセールス等)、代理店商流DX、営業チャンネル変革、営業ナレッジマネジメント、SFA/CRM、PRM/ディラーマネージメント、ABM

[S&S] Service Excellence 顧客接点やカスタマーサービス・アフターサービスの戦略立案、導入、運用支援を担当する。関連テーマ:コンタクトセンター、カスタマーサービス、カスタマーポータル、デジタルチャンネル、アフターサービス、フィールドサービス、顧客接点AI、VoC分析、ナレッジマネジメント、顧客ポータル

●プロジェクト事例 プロジェクト事例はこちらをご確認ください。

●組織紹介 Customerの組織概要はこちらをご確認ください。

●当社について 当社は国際的なビジネスプロフェッショナルネットワーク、Deloitteの一員として、日本のコンサルティングサービスを担い、提言と戦略立案から実行まで一貫して支援するファームです。デロイトおよびデロイトトーマツグループで有する監査・税務・法務・コンサルティング・ファイナンシャルアドバイザーの総合力と国際力を活かし、あらゆる組織・機能に対応したサービスとあらゆるセクターに対応したサービスで、提言と戦略立案から実行まで一貫して支援するファームです。全世界150カ国にコンサルタントやエキスパートを有し、各国現地事務所と連携して、世界中に最適なサービスを提供できる体制を有しています 国内のコンサルティングサービス部門には5,000名規模のコンサルタントが所属しており、デロイトの各国現地事務所と連携して、世界中のリージョン、エリアに最適なサービスを提供できる体制を有しています。

<応募要件>

当該領域におけるコンサルタント歴あるいはFeeビジネスでの実務経験を有する方、または事業会社で5年以上の経験が望ましい

●経験業務の必須要件(下記のいずれか)

- ・コンサルティングファームにおける当該領域の経験を有する、または当該領域で経験を積むことを希望されている方
- ・マーケティング業務、セールス業務、アフターサービス領域ご経験者
- ・経営企画、営業企画/計画、サービス企画/計画など企画部門業務ご経験者・業務改革ご経験者
- ・マーケティングアナリティクス領域ご経験者
- ・広告代理店業務ご経験者 ・Salesforce、Adobe、Google/Web、EC、MA、CDP、ContactCenterなどC&M領域のテック経験者(マーケ、セールス、サービスモジュールの企画、業務要件、導入フェーズご経験者)
- ・グローバルプロジェクトご経験者(英語:ビジネスレベル)
- ・海外での業務ご経験者(英語:ビジネスレベル) ・クリエイター・デザイナーご経験者

Company Description