

Tire_Customer Service and Training Specialist

外資系自動車メーカーでの募集です。 購買のご経験のある方は歓迎です。

Job Information

Recruiter
JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company
外資系自動車メーカー

Job ID
1587809

Industry
Automobile and Parts

Company Type
International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
7 million yen ~ 10 million yen

Work Hours
09:00 ~ 18:00

Holidays
詳細は求人ご紹介時にご案内いたします。

Refreshed
November 13th, 2026 15:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2295007】
■保証
・保証期間内に返品されたタイヤの検査が、コーポレートテクニカルカスタマーサービス基準を満たしていることを確認する。
・自動苦情処理プロセスの導入を主導する。
・保証関連システムに苦情データ記録を作成する。
・営業担当者への保証処理に関する技術的なサポートを行う。

・苦情の重大な結果、セントラルTCSへのエスカレーション、および補償請求に応じて対応を行う。
・競合他社の保証プログラムをモニタリングする。
・定められた保証KPIを月次、四半期、年次で報告する。

■製品技術サービス
・テクニカルセールス担当者および販売店に対し、現地のCS組織が現地の要件に沿って、タイムリーかつ適切なテクニカルサポートを提供していることを確認する。
・延長保証プログラムに関してマーケティング部門と連携し、必要な措置を講じる。
・技術的な質問や側面について、現地の営業・マーケティング部門へのフィードバックとコンサルティングを行う。
・電話、ボイスメール、Eメールで、顧客からの技術的な問い合わせに対応する。
・効率的な顧客接点施策の導入を支援する。
・社内外の顧客へのトレーニングとプレゼンテーション（製品、タイヤ技術など）の実施
・保証および技術サービスに関するオンサイト・フィールドエンジニアリング・サポートの提供
・企業の製品品質ガイドラインに基づき、製造物責任リスクを最小限に抑えるためのカスタマーサービス活動の管理
・マーケティングコミュニケーションを目的とした走行試験の準備・実施において、OEテストチームをサポート

■製品パフォーマンスモニタリング
・日本市場およびアジア太平洋地域のポリシーに基づき、年間製品パフォーマンスモニタリング計画を策定・実施
・市場からの苦情データの分析、評価、報告を行う
・関連するタイヤサンプルと情報を社内の早期警告プロセスに提供する
・競合他社および市場要件と比較したパフォーマンスレポートを評価・要約し、データベースツールを更新する

■トレーニング
・特に営業担当者およびセントラルオーダーデスク（CDO）向けのトレーニングモジュールの開発・更新
・ 社内/社外研修の満足度アンケートの作成、実施、および回答
・ 社内/社外研修の運営管理：コミュニケーション、スケジュール管理、研修統計、研修課題の認識
・ B2BおよびB2C向け：ソーシャルメディアまたは適切なオンラインプラットフォームにアップロードするショートビデオの企画・制作

Required Skills

【必須】
・学士号（BA）または理学士号以上。経営学、工学、または関連分野を専攻。
・英語と日本語でのコミュニケーション能力に優れていること。
・タイヤ業界（カスタマーサービス管理 / サポート、製品管理）における3～5年の経験。
・部門および機能開発プロジェクトへの参加、プロセス最適化の提案。
・海外展開企業における2～3年のリーダーシップ経験、またはリーダーシップを発揮できる可能性を有すること。コールセンター管理経験があれば尚可。
・海外展開企業における2～3年のリーダーシップ経験。オープンなコミュニケーション能力に優れていること。

Company Description

ご紹介時にご案内いたします