

CX戦略・マーケティングコンサルタント | パーパス起点のブランド構築から顧客データ活用まで、体験価値の最大化をリード

戦略からDXまで。マーケ・営業を横断し、次世代の顧客体験をデザインする。

Job Information

Recruiter

MyVision, Inc.

Hiring Company

EYストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社 (EYSC)

Job ID

1589264

Industry

Business Consulting

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

May 1st, 2026 00:00

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>

私たちCustomer Experience Transformationチームでは、顧客を起点とした新規事業・サービス創出や、マーケティング・セールス・アフターサービスを中心とした顧客接点DXにおけるコンサルティングサービスを提供しています。

人口減少・高齢化などの人口動態の変化、人々の価値観の変化、デジタルの加速度的な進展を受けて、ビジネスモデルも物売りに代表される“売切り型”から、サービス課金に代表される“繋がり型”へのシフトが進んでいます。

このシフトを受けてマーケティング・セールス・アフターサービス等の顧客接点においても人材やITなどの経営資源の配分の見直しを迫られています。マーケティング・セールスに代表される“売る”をデジタルにより省力化・高度化し、アフターサービスを中心とした顧客と“繋がる”をより重視したオペレーションモデルの転換が進んでいます。

その中で顧客体験の変革を専門とするコンサルタントとして、マーケティング・セールス・経営企画など企業の幅広い部門に対するプロジェクトに従事頂きます。

【業務内容】

<重点支援領域>

- パーパス・ブランディング
- プロダクト&サービスイノベーション
- マーケティングエクセレンス
- セールス・サービスエクセレンス
- カスタマーデータ&エクスペリエンス

<パーパス・ブランディング>

見えない未来における羅針盤となるパーパスとブランディングを通して、経営戦略や事業戦略の推進を加速させます

- 定めたパーパスやブランド価値を起点とし、中長期的な事業ゴールを社内とステイクホルダー、顧客に浸透させるためのアウトターとインターナルコミュニケーションをブランディングメソッドにより実現
- ブランドコミュニケーションおよびマーケティング・セールス施策の成果評価と注力先判断のためのCX体験活動における投資対効果評価の仕組(CX-ROI)を導入し、見える化と適切な意思決定を支援

<プロダクト&サービスイノベーション>

製品・サービスのイノベーションを通じ、顧客体験を変革し、事業成長を実現します

- 新規事業・サービスデザインの創出や、UXデザインなどを含めた将来事業コンセプトの設計支援
- ブランド起点でのCX(顧客体験)変革。事業モデルのリデザインとITインフラ及び業務変革の実現

<マーケティングエクセレンス>

市場の変化や事業環境への将来対応にむけたマーケティングDXを戦略・組織・業務そしてシステムの面から実現します

- BtoB事業におけるイベントや戦略PRなどNon-AD(広告以外のプロモーション領域)を中心とした顧客接点創出により、プッシュ型のセールスから脱却し、顧客から問い合わせがくるプル型のセールス・マーケティングを実現
- 急速な成長を要求される新規事業ローンチや事業再生において、事業認知の獲得および新規案件の開拓をブランドxテクノロジーの組み合わせによりマーケティング・セールス面から支援
- BtoC事業におけるマーケティング業務のDX、またD2C戦略やそれを支えるデータドリブンマーケティングの仕組みやツール導入を支援
- 顧客接点における体験変革にむけたオンライン・オフラインを横断した最適化の支援
- 導入ツール(MAやSFA)の実態をアセスメントし、組織・業務変革による営業DXのリスタートを支援

<セールス・サービスエクセレンス>

顧客接点における従来型の関係性を見直し、営業からカスタマーサポート、及びカスタマーサクセスにおいて新たな顧客体験(CX)の確立に向けた変革を実現します

- セールスマネジメント、セールストラנסフォーメーション(構想策定・BPR・組織・人員配置最適化実行・KPIデザイン・上市パイプライン構築)支援
- カスタマーサポート/カスタマーサクセストラנסフォーメーション(構想策定・BPR・組織・人員配置最適化実行・KPIデザイン)支援
- 顧客接点DX(MA・SFA/CRM・Contact Center・CDP等)グランドデザイン策定、要件定義、プロトタイプ作成、PMO支援

<カスタマーデータ&エクスペリエンス>

顧客データや行政・地域データなど活用しきれていないアセットを活用し、マーケティング・セールス変革や事業構造変革を促すことで新たな顧客体験を生み出します

- 顧客体験変革や新サービス開発に向けた顧客データ活用高度化構想および統合基盤の策定支援
- D2CやOMOといったビジネスモデル変革・顧客体験変革のデザイン
- エクスペリエンス分析に基づく新顧客体験設計および改善PDCAプロセスの構築支援
- 地域データ活用による地方創生など行政サービス向上支援

募集職位

Customer Experience Transformationチーム

ディレクター、シニアマネージャー、マネージャー、シニアコンサルタント、コンサルタント

<応募要件>

◆ 必須要件

<ディレクター/シニアマネージャー/マネージャー>

- 新規事業・サービス創出や、マーケティング・セールス・アフターサービスを中心とした顧客接点DXにおけるコンサルティング、プロジェクトマネージャー経験
- シニアマネージャーは2~3件のプロジェクトを並行してデリバリーをハンドルした経験・スキル
- ディレクターは以下経験がある方
 - ・ クライアントの経営課題および自社のアカウント戦略にあった新規案件の提案・創出経験および既存案件の拡大経験
 - ・ 特定のサービス領域のリード経験

【上記必須要件に加え、以下いずれかに該当する方】

- ① コンサルティングファームにて、もしくはSier/ITベンダーにて以下いずれかのコンサルティングあるいはプロジェクト推進経験を5年以上お持ちの方
 - ・ 顧客データ(VoC、購買履歴等)による顧客分析の経験
 - ・ 新規事業戦略策定及びカスタマーエクスペリエンス設計の経験
 - ・ 顧客及び財務分析に基づくマーケティング戦略、営業戦略立案経験
 - ・ 業務改革プロジェクト経験
 - ・ SFA / CRM / Contact Center / マーケティングツール(Salesforce、Adobe、Microsoft製品、Tableauなど)その他データソリューションなどのCX領域に関するツール導入プロジェクト経験
 - ・ マーケティング、営業組織設計及び人材戦略、育成(イネーブルメント)プロジェクト経験

- ・データマネジメント(データ収集、管理、分析、ガバナンス)プロジェクト経験
- ※システムインテグレーターや事業会社での実務経験は別途考慮いたします。

- ②事業会社、PR会社、広告代理店においてPRの設計とメディアリレーション実施経験を3年以上お持ちの方
- ・新聞、ウェブメディアにおけるPR活動経験と編集者との独自のリレーション
 - ・オウンドメディア(自社HPおよびSNS)の運用経験
 - ・事業・製品の統合マーケティングコミュニケーションの企画・メディア選定・運用実務およびディレクション経験

<シニアコンサルタント/コンサルタント>

【以下いずれかに該当する方】

- ①コンサルティングファームにて、もしくはSIer/ITベンダーにて以下いずれかのコンサルティングあるいはプロジェクト推進経験を3年以上お持ちの方

- ・顧客データ(VoC、購買履歴等)による顧客分析の経験
- ・新規事業戦略策定及びカスタマーエクスペリエンス設計の経験
- ・顧客及び財務分析に基づくマーケティング戦略、営業戦略立案経験
- ・業務改革プロジェクト経験
- ・SFA / CRM / Contact Center / マーケティングツール(Salesforce、Adobe、Microsoft製品、Tableauなど)その他データソリューションなどのCX領域に関するツール導入プロジェクト経験
- ・マーケティング、営業組織設計及び人材戦略、育成(イネーブルメント)プロジェクト経験
- データマネジメント(データ収集、管理、分析、ガバナンス、業務KPI定義)プロジェクト経験

- ②広告代理店のストラテジックプランニング、デジタルマーケティングプランナー、カスタマーサクセスもしくは、ブランディング・デザイン会社にて、以下いずれかの業務経験を3年以上お持ちの方

- ・マーケティング戦略や営業戦略等の顧客戦略立案(新規事業・顧客体験設計等)経験
- ・デジタルマーケティングのプランニング(ペルソナ、カスタマージャーニーおよびコンテンツ企画)、カスタマーサクセス
- ・ブランド提供価値規定のワークショップ参加や企画・運営経験
- ・パーパスやMVV(Mission、Vision、Value)の設計経験

- ③事業会社、PR会社、広告代理店においてPRの設計とメディアリレーション実施経験を1年以上お持ちの方

- ・新聞、ウェブメディアにおけるPR活動経験と編集者との独自のリレーション
- ・オウンドメディア(自社HPおよびSNS)の運用経験
- ・事業・製品の統合マーケティングコミュニケーションの企画・メディア選定・運用実務およびディレクション経験

- ④事業会社にて、以下いずれかの業務経験を3年以上お持ちの方

経営戦略・事業戦略、マーケティング戦略、営業戦略、サービス戦略の立案・推進の経験

- ・ブランドマネジメント、統合レポート作成の経験

○社内におけるマーケティングや営業DX、事業開発の経験

■言語

- ・日本語 ネイティブレベルまたはビジネスレベル以上
- ・英語 ビジネスレベル以上 尚可

◆歓迎条件

<ディレクター/シニアマネージャー/マネージャー >

- ・英語力(TOEIC 700点以上)
- ・日本語/英語によるGlobal Managementとの説明・交渉能力
- ・グローバルプロジェクトやミドルマネジメントポジション経験
- ・中期経営計画や事業計画策定経験
- ・顧客接点DX構想策定等「上流」の経験
- ・マーケティング戦略や営業戦略等の顧客戦略立案(新規事業・顧客体験設計等)経験
- ・定量調査等のデータ分析と統計処理経験

<シニアコンサルタント/コンサルタント>

- ・英語力(TOEIC 700点以上)
- ・定量調査等のデータ分析と統計処理経験
- ・仮説構築力、問題解決力、コミュニケーション能力等のベーシックスキル
- ・新しいことにチャレンジすることを楽しめる力

Company Description