

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

Vendor Management Lead - CX×グローバル環境（東京）

Vendor Management Lead - CX×グローバル環境（東京）

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1594796

Industry

Daily Necessities, Cosmetics

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

7 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

June 1st, 2026 14:31

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

外部委託コールセンターの統括・改善を通じ、顧客体験の向上をリードするポジションです。

日本市場を起点に、グローバルチームと連携しながらサービス高度化に貢献いただきます。

企業情報

グローバルに事業を展開する外資系コンシューマーテック企業。

日本市場での成長フェーズにあり、カスタマーエクスペリエンスを戦略的に強化しています。

職務内容

- 外部コールセンターベンダーのKPI管理（SL、AHT、品質等）
- 顧客エスカレーション対応および改善アクションの推進
- 問い合わせボリューム予測、コスト管理、予算統制
- ベンダー契約・スコープ最適化、更新交渉のリード
- 業務効率化施策（ツール、スクリプト、トレーニング、品質改善）の企画・実行

- 新サービス企画による顧客満足度・LTV向上
- 英語でのレポーティングおよびグローバルチームとの連携

条件・待遇

- 勤務地：東京23区 / 週1回出社のハイブリッド勤務
- 英語力を活かせるグローバル環境
- CX / ベンダーマネジメント領域での高い裁量と成長機会

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Kurumi Nemoto on +813 6832 8974

Required Skills

- カスタマーサポート / コンタクトセンター領域での実務経験
 - 外部ベンダーマネジメントの実務経験
 - 数値分析・業務改善・プロセス設計の経験
 - 日本語ネイティブレベル、英語ビジネスレベル
 - 関係者を巻き込みながら主体的に改善を推進できる方
-

Company Description

グローバルに事業を展開する外資系コンシューマーテック企業。
日本市場での成長フェーズにあり、カスタマーエクスペリエンスを戦略的に強化しています。