

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

カスタマーサービス業務のプロジェクトマネジメント | グローバルメーカー | 年収最大1100万円

カスタマーサービス業務のプロジェクトマネジメント | グローバルメーカー

## Job Information

### Recruiter

Michael Page

### Job ID

1595044

### Industry

Automobile and Parts

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Tokyo - 23 Wards

### Salary

9 million yen ~ 11 million yen

### Refreshed

June 3rd, 2026 10:38

## General Requirements

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Business Level

### Minimum Japanese Level

Native

### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

本ポジションは、初期延滞案件を扱う債権回収チームにおいて、B2C（70%）およびB2B（30%）の業務を対象に、プロセス改善とデジタルトランスフォーメーションを主導し、顧客・社内対応の高度化やAI活用を含むシステム刷新を推進する役割です。

### 企業情報

クライアントは、製造業をグローバルに展開する企業の金融サービス部門です。多様な顧客ニーズに応える革新的なソリューションを提供しており、オペレーショナルエクセレンス（運用の卓越性）と顧客中心のサービスに強みを持つ組織です。

### 職務内容

#### 主な業務内容

1. プロセス改善・トランスフォーメーション

- 債権回収プロセスの最適化およびデジタル化に向けたプロジェクトを、企画から実行まで一貫してリード
- 必要に応じて、既存システムの変更や刷新を推進
- 自動化やAIを活用したソリューションの検討・導入
- (例：延滞顧客からのインバウンドコールをAIで対応する仕組み)
- 継続的改善 (Kaizen) の考え方を取り入れ、業務品質と効率の向上を図る

## 2. 顧客対応システムのオーナーシップ

- 延滞顧客への連絡・管理に使用するシステムの改善および運用管理
- 初期延滞案件における債権回収業務を、効率的なワークフロー設計により支援

## 3. チームマネジメント

- 約7名規模の債権回収チームのマネジメントおよび育成
- 比較的安定した日次オペレーションの管理・監督
- 業務パフォーマンス、プロセスの一貫性、ルール遵守の確保

### 条件・待遇

- キャリア成長・スキルアップの機会
- 包括的でサポートティブな職場環境
- 将来的に他部署への異動や昇進のチャンス

チャレンジングでやりがいのあるカスタマーサービスのキャリアをお探しの方は、ぜひご応募ください！

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

### 経験・バックグラウンド (Experience & Background)

- 金融サービス (FS) 業界または関連業界での実務経験
- システム変更、業務プロセス改善、または変革プロジェクトへの関与経験
- 社内の他部門と連携し、横断的に業務を推進した経験
- 債権回収 (コレクション) 業務の経験があれば尚可 (必須ではありません)
- デジタル化および業務改革を推進できる能力
- 自立的かつ主体的に行動し、変化を前向きに推進できる方

### リーダーシップ・コミュニケーション (Leadership & Communication)

- 小規模チーム (数名規模) のマネジメントまたはチームリード経験
- ビジネスレベルの英語力 (以下の用途で使用)
  - 海外拠点・海外メンバーとの業務連携
  - IT部門との協業
  - システムおよび業務要件の定義・説明

## Company Description

クライアントは、製造業をグローバルに展開する企業の金融サービス部門です。多様な顧客ニーズに応える革新的なソリューションを提供しており、オペレーショナルエクセレンス (運用の卓越性) と顧客中心のサービスに強みを持つ組織です。