Head of Diagnostics, Repair & Warranty - Japan and Korea

世界80か国以上で展開するグローバル企業 | 自動車業界の変革をリード

Job Information

Hiring Company
MSX International, Inc.

Job ID
1601192

Industry
Automobile and Parts

Company Type
International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description
Chiyoda Line, Akasaka Station

Salary
8 million yen ~ 13 million yen

Salary Bonuses
Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours
9:00〜18:00（休憩1時間）※フレックスタイム制度あり

Holidays
In accordance with company regulations

Refreshed
November 4th, 2026 02:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 10 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Business Level

韓国語、ドイツ語、イタリア語歓迎（必須ではありません。使用比率は10%以下）

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

Company Description

MSX International Group is the leading global provider of outsourced business solutions for the automotive industry making business in more than 80 countries. MSXI's deep industry expertise combined with advanced data analytics and custom software solutions improve the performance of automotive dealership networks by increasing revenue, reducing cost, and enhancing customer satisfaction.

Job Description

Key Responsibilities:

Strategic Planning & Alignment

- Collaborate with the Regional Delivery Leader to architect the annual Value Stream Operational Plan, defining project launches, extensions, renewals, and workforce strategies that drive sustainable growth
- Translate strategic vision into actionable delivery objectives for Project Managers, ensuring seamless alignment between Project Management Plans and organizational goals
- Lead annual project budgeting initiatives and establish robust forecasting processes that optimize financial performance and resource allocation

Client & Stakeholder Management

- Build and nurture strategic client relationships through proactive business reviews and performance partnerships that drive mutual success
- Champion client satisfaction by monitoring key performance indicators and implementing innovative solutions that exceed expectations
- Serve as the trusted advisor for escalations, turning challenges into opportunities for deeper client engagement and loyalty
- Work collaboratively with Sales to identify growth opportunities, address client concerns, and maximize renewal potential

Operational Performance & Delivery Excellence

- Drive operational performance by empowering Project Managers to execute Project Management Plans with precision and accountability
- Identify and deploy strategic mitigation actions that transform obstacles into competitive advantages and ensure delivery excellence
- Establish scalable escalation frameworks that enable rapid problem-solving and risk management at both project and client levels
- Leverage advanced business analytics to gain actionable insights into operational KPIs and service quality, enabling data-driven decision-making

Continuous Improvement & Operational Excellence

- Partner with Global Lean and Regional Delivery Leaders to design and implement transformative Continuous Improvement initiatives
- Champion a culture of excellence by systematically tracking improvement implementation and celebrating wins across the organization
- Develop and maintain comprehensive operational excellence frameworks, including policies, workflows, and standard operating procedures that become industry benchmarks

People Development & Leadership

- Mentor Project Managers in developing their teams, fostering a culture where talent thrives and potential is unlocked
- Conduct meaningful Performance Development Dialogues with direct reports, creating personalized development pathways that align with career aspirations and business needs
- Ensure all team members have robust People Development Plans that drive engagement, retention, and high performance
- Model continuous learning and inspire your team to embrace growth opportunities that advance both individual and organizational success

Sales & Commercial Strategy

- Provide strategic technical expertise to the Sales team, shaping competitive proposals through insightful requirements analysis, scope definition, and innovative pricing models
- Lead project extensions and renewals with commercial acumen, orchestrating cross-functional collaboration to maximize client lifetime value

Compliance & Governance

- Ensure timely and compliant approvals in accordance with the Company's Delegation of Authority Policy, maintaining organizational integrity
- Partner with the Global Audit & Assurance team to uphold rigorous standards and maintain ISO9001/TISAX certifications that demonstrate our commitment to excellence
- Support internal audit activities and proactively manage certification maintenance and renewal processes
- Foster a compliance-first culture within assigned Delivery teams, ensuring adherence to all applicable Company policies and procedures

---

主要な責務:

戦略的計画と組織目標の整合性

- 地域配信リーダーと協力して、年間バリューストリーム運用計画を策定し、プロジェクトの立ち上げ、拡張、更新、および持続可能な成長を推進する人員戦略を定義する
- 戦略的ビジョンをプロジェクトマネージャーの実行可能な目標に転換し、プロジェクト管理計画と組織目標の一貫性を確保する
- 年間プロジェクト予算編成を主導し、財務パフォーマンスとリソース配分を最適化する予測プロセスを確立する

クライアント・ステークホルダー管理

- 積極的なビジネスレビューとパフォーマンスパートナーシップを通じて戦略的なクライアント関係を構築・育成し、相互の成功を推進する
- 主要業績指標を監視し、期待を超える革新的なソリューションを実装することで、クライアント満足度を実現する
- エスカレーション対応の信頼できるアドバイザーとして機能し、課題をより深いクライアント関与とロイヤルティの機会に変える
- 営業チームと協力して成長機会を特定し、クライアントの懸念に対処し、契約更新の可能性を最大化する

運用パフォーマンスと配信の卓越性

- プロジェクトマネージャーがプロジェクト管理計画を精密性と説明責任を持って実行できるよう支援することで、運用パフォーマンスを推進する
- 障害を競争上の優位性に変え、配信の卓越性を確保する戦略的な対策を特定・展開する
- プロジェクトおよびクライアントレベルでの迅速な問題解決とリスク管理を可能にするスケーラブルなエスカレーションフレームワークを確立する
- 高度なビジネス分析を活用して、運用KPIとサービス品質に関する実行可能な洞察を得て、データに基づいた意思決定を実現する

継続的改善と運用の卓越性

- グローバルリーンおよび地域配信リーダーと協力して、変革的な継続的改善イニシアチブを設計・実装する
- 改善実装を体系的に追跡し、組織全体での成功を祝うことで、卓越性の文化を推進する
- ポリシー、ワークフロー、業界ベンチマークとなる標準運用手順を含む包括的な運用卓越性フレームワークを開発・維持する

人材開発とリーダーシップ

- プロジェクトマネージャーがチームを育成するのをメンタリングし、才能が活躍し、可能性が引き出される文化を醸成する
- 直属の部下と意義のあるパフォーマンス開発対話を実施し、キャリア志向とビジネスニーズに合致したパーソナライズされた開発経路を作成する
- すべてのチームメンバーが、エンゲージメント、人材確保、および高いパフォーマンスを推進する堅牢な人材開発計画を持つことを確保する
- 継続的な学習を実践し、個人および組織の成功を促進する成長機会を受け入れるようチームを鼓舞する

営業・商業戦略

- 営業チームに戦略的な技術専門知識を提供し、洞察に満ちた要件分析、スコープ定義、革新的な価格設定モデルを通じて競争力のある提案を形成する
- 商業的見識を持ってプロジェクトの拡張と更新をリードし、クライアントのライフタイムバリューを最大化するためのクロスファンクショナルコラボレーションを調整する

コンプライアンスとガバナンス

- 会社の権限委譲ポリシーに従い、タイムリーで準拠した承認を確保し、組織の完全性を維持する
- グローバル監査・保証チームと協力して厳格な基準を維持し、卓越性への当社のコミットメントを実証する ISO9001/TISAX認証を維持する
- 内部監査活動をサポートし、認証の維持と更新プロセスを積極的に管理する
- 割り当てられた配信チーム内でコンプライアンス第一の文化を醸成し、すべての適用可能な会社のポリシーと手順の遵守を確保する

Required Skills

Qualifications

Education & Experience

- Bachelor’s degree or equivalent in Engineering, Supply Chain, Business Administration, or a related field.
- 7+ years of experience in project management or delivery management, specifically in repair or automotive industories.
- Proven track record of managing multiple projects simultaneously with P&L (budget/forecasting) responsibility.
- Experience in leading and developing cross-functional teams and managing direct reports via performance dialogues.

Skills & Competencies

- Strong leadership and stakeholder management skills with the ability to manage client escalations effectively.
- Excellent analytical and problem-solving skills, with a focus on data-driven operational excellence.
- Experience with Continuous Improvement methodologies (e.g., Lean, Six Sigma) and SOP development.
- Solid understanding of financial planning, budgeting, and forecasting processes.
- Knowledge of quality standards (ISO9001) and specific industry certifications (e.g., TISAX) is highly preferred.

Language & Tools

- Business level proficiency in English and Japanese (both written and verbal).
- Proficiency in Business Analytics tools (e.g., Power BI) and Project Management software.

応募要件・資格

経験

- 工学、サプライチェーン、経営学、または関連分野の学士号、もしくは同等の知識・経験。
- リペア（修理）または自動車業界における7年以上のプロジェクトマネジメントまたはデリバリーマネジメントの経験。
- P&L（予算・収支管理）の責任を持ち、複数のプロジェクトを同時に管理・遂行した実績。
- 部門横断的なチームのリード、および直属部下のパフォーマンス管理や人材育成の経験。

スキルおよびコンピテンシー

- 高いリーダーシップとステークホルダー管理能力、および顧客からのエスカレーションに対する効果的な対応能力。
- データに基づいたオペレーショナルエクセレンスを推進するための、優れた分析力と問題解決能力。
- 継続的改善（リーン、シックスシグマ等）の手法を用いた業務改善、および標準作業手順書（SOP）策定の経験。
- 財務計画、予算策定、および収支予測プロセスに関する深い理解。
- 品質管理規格（ISO9001）や業界固有の認証（TISAX等）に関する知識があれば尚可。

言語およびツール

- ビジネスレベルの英語力および日本語力（読み書き・会話の両方）。
- ビジネス分析ツール（Power BI等）およびプロジェクト管理ソフトウェアの習熟。

Additional Information

MSX is an equal opportunities employer and encourages applications from suitably qualified and eligible candidates regardless of sex, race, disability, neurodiversity or other personal characteristics and backgrounds, age, sexual orientation, gender reassignment, religion or belief, or marital and parental status. As users of the Disability Confident scheme, we interview all disabled applicants who meet the minimum criteria for the vacancy.

Company Description