



【900～万円】MC/EDS/OES Field Service Manager 【R 01361177】

サーモフィッシャーサイエンティフィック株式会社での募集です。 サービスエンジニ...

## Job Information

### Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

### Hiring Company

サーモフィッシャーサイエンティフィック株式会社

### Job ID

1606129

### Industry

Pharmaceutical

### Company Type

International Company

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Kanagawa Prefecture

### Salary

9 million yen ~ Negotiable, based on experience

### Work Hours

09:00 ~ 17:30

### Holidays

【有給休暇】有給休暇は入社時から付与されます 初年度最大10日（1/1入社の場合）1ヶ月目から ※入社月により異なります。 ...

### Refreshed

August 6th, 2026 14:15

## 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

【求人No NJB2400529】

### ■仕事概要

MC/EDS/OESフィールドサービス・マネージャーとして、OES、MC、EDSの各製品グループを担当する日本のフィールドサービスチームを率いていただきます。この役職では、OES、MC、EDSの各分野にわたる全国11名のフィールドサービスエンジニアからなるチームを

管理するとともに、外部サービスパートナー、外部委託エンジニア、販売代理店との調整業務も担当します。

この役職は、約230万ドルのサービス売上高において、高品質なサービスの提供、迅速な顧客対応、売上目標の達成、チーム育成、およびオペレーショナル・エクセレンスを確保する責任を負います。この役割には、優れたリーダーシップ能力、顧客とのコミュニケーション能力、そして自身がすべての製品の技術的専門家ではない場合でも、複数の技術製品グループを管理する能力が求められます。

この役職の主な使命は、チームの再構築と強化、若手エンジニアの育成、そしてビジネスの成長と長期的な顧客ロイヤリティを支える信頼関係構築にあります。

#### ■主な仕事内容

・ サービス収益、受注、契約履行状況、稼働率、対応時間、初回解決率、顧客満足度、およびその他の主要なサービスKPIの向上を図る。

- ・ 特に緊急のサービスサポートを必要とする優先度の高い顧客に対し、タイムリーかつ効果的な対応を確実に行う。
- ・ 強固な顧客関係を構築し、重大なサービス問題が発生した際の主要なエスカレーション窓口としての役割を果たす。
- ・ チーム体制の再構築と強化、若手エンジニアの育成、およびチームの能力とエンゲージメントの向上を図る。
- ・ 複数の製品グループにまたがるサービス活動、リソース配分、ケースの優先順位付け、および現場での実行を調整する。
- ・ 特にOES事業において、販売代理店、外部サービスパートナー、および外部委託エンジニアとのコミュニケーションおよび交渉を管理する。
- ・ 迅速な対応と強力な現場調整が不可欠な、主に金属加工業界のOES顧客をサポートする。
- ・ 安定したサービス実行と顧客の信頼が不可欠な、製造業や製薬業界を含むMC顧客をサポートする。
- ・ 半導体製造業界の顧客を含むEDS顧客をサポートし、高品質なサービスとエスカレーション管理が求められる分野に対応します。
- ・ 営業チーム、テクニカルサポート、グローバルチーム、および社内のステークホルダーと連携し、顧客体験とビジネス成果の向上を図ります。
- ・ 現場サービス業務において、継続的な改善、安全、品質、およびコンプライアンスを推進します。

#### ■サーモフィッシャーサイエンティフィックについて

私たちは「世界をより健康で、より清潔、より安全な場所にするために、お客さまに製品・サービスを提供する」ことをミッションとして掲げ、サイエンスの発展を支援しています。

<https://jpress.ismedia.jp/ts/thermofisherscientific/>

## Required Skills

#### ■必須要件

- ・ フィールドサービスエンジニア、テクニカルサービスチーム、またはエンジニアリングチームの管理経験。
- ・ 顧客の信頼を築き、プロフェッショナルな姿勢と迅速な対応をもってエスカレーションを管理できる能力。
- ・ 売上高、受注高、サービス契約、稼働率、対応時間、初回解決率、顧客満足度などのサービスKPIを管理した経験。
- ・ チームの再構築、コーチング、若手エンジニアの育成、チームパフォーマンスの向上を含む、優れた人材管理能力。
- ・ 複数の製品グループを管理し、リソースの優先順位付けを行い、全国規模のサービス組織全体で業務遂行を推進する能力。
- ・ 優れたコミュニケーション能力、交渉能力、およびステークホルダー管理スキル。
- ・ 販売代理店、外部委託エンジニア、および外部サービスパートナーと連携できる能力。
- ・ ビジネス文書や技術文書の読解・作成、およびグローバルなステークホルダーとの基本的な会話に対応できるレベルの英語力。
- ・ サービス管理システム、CRMツール、およびMicrosoft Officeアプリケーションの熟練した操作能力。
- ・ 有効な運転免許証を所持しており、必要に応じて全国への出張（最大約30％）が可能であること。

#### ■歓迎要件

- ・ 金属加工、製造、製薬、または半導体業界における顧客サポートの経験。
- ・ 販売代理店のサービス業務、または外部委託のサービスエンジニアの管理経験。
- ・ 分析機器、高電圧システム、またはX線関連製品に関する安全、品質システム、およびコンプライアンス要件に関する知識。
- ・ ビジネスレベルの英語コミュニケーション能力。

## Company Description

分析機器、医療機器、ラボ用機器、バイオ関連機器、研究用試薬などの販売