

ラグジュアリー業界の顧客体験を支えるオペレーション統括

ラグジュアリー業界の顧客体験を支えるオペレーション統括

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607421

Industry
Retail

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
10 million yen ~ 14 million yen

Refreshed
November 19th, 2026 03:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

ラグジュアリー業界を代表するグローバル企業にて、Client Services部門のオペレーション全体を統括するポジションです。チームマネジメント、プロジェクト推進、デジタル変革、クロスファンクショナルなステークホルダーマネジメントを通じて、顧客体験の向上と業務最適化をリードしていただきます。

企業情報

世界的に展開する大手ラグジュアリーブランドです。伝統的なクラフツマンシップとデジタルイノベーションを融合し、オンライン・オフラインを問わず卓越した顧客体験の提供に注力しています。

職務内容

アフターセールス / ビフォアセールス運営管理

- アフターセールスおよびビフォアセールス業務を包括的に管理
- 顧客対応案件の進捗・品質・正確性を監督
- 修理承認、製品評価、スペアパーツ管理、エスカレーション対応の管理
- 業務量やリソース配分を最適化し、サービスレベル向上を推進

- 各種システム上での案件管理とトレーサビリティを確保

チームマネジメント

- アフターセールスチームの育成・指導・評価
- 個人およびチーム目標の設定とパフォーマンス管理
- 後継者育成計画やトレーニング機会の企画・実施
- 顧客志向と継続的改善を重視したチーム文化の醸成

ステークホルダーマネジメント

- 国内外の関係部門との連携窓口として対応
- リテール、カスタマーサービス、物流、ブランドチームとの協業
- 海外本社と連携し、サービス基準や運営方針の整合を推進

KPI・レポーティング

- KPIの設計、モニタリング、分析
- 定期レポートの作成およびマネジメントへの報告
- データ分析を通じた課題抽出と改善提案

プロジェクト推進

- 業務効率化・品質向上・顧客体験向上に向けた改善施策をリード
- システム導入やデジタル化プロジェクトの推進
- 再発防止・予防措置の立案と実行
- ブランド横断での業務標準化を推進

予算・ベンダー管理

- 修理関連コストおよび費用の管理
- 予算策定・予測業務のサポート
- 外部修理業者やサービスパートナーとの関係管理
- ベンダーパフォーマンス評価および改善施策の実施

条件・待遇

グローバルラグジュアリー企業における戦略的重要ポジション

国内外の関係者と協働できる国際的な環境

オペレーション改革やデジタル変革をリードできる機会

チームマネジメントと組織開発の経験をさらに伸ばせる環境

経営・本社レベルの意思決定に近い立場で活躍可能

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Giulia Gallerani on +81366276140.

Required Skills

- Client Services Operations、コンタクトセンター運営、ECオペレーション、または関連領域での実務経験5年以上
- チームマネジメントおよびメンバー育成経験
- プロジェクトマネジメントの実績と高い調整能力
- 注文管理、決済、不正利用対策、チャージバック、返品・修理対応、顧客データ関連業務の経験
- 日本語・英語での高いコミュニケーション能力
- 課題解決力、リーダーシップ、顧客志向をお持ちの方
- 複数のステークホルダーを巻き込みながら業務改善を推進できる方

Company Description

世界的に展開する大手ラグジュアリーブランドです。伝統的なクラフツマンシップとデジタルイノベーションを融合し、オンライン・オフラインを問わず卓越した顧客体験の提供に注力しています。