

ラグジュアリーブランドの顧客体験を支えるアフターサービス統括マネージャー

> **ラグジュアリーブランドの顧客体験を支えるアフターサービス統括マネージャー**

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607423

Industry
Retail

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
7 million yen ~ 9 million yen

Refreshed
November 5th, 2026 06:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Fluent 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グループにて、アフターセールスおよびビフォアセールス業務全般を統括いただくマネジメントポジションです。チーム運営、業務改善、ステークホルダー管理、ベンダー管理を通じて、顧客満足度とオペレーション品質の向上を推進していただきます。

企業情報

当社クライアントは、ファッション・レザーグッズ・ジュエリー・アイウェア・ビューティー領域で複数の著名ブランドを展開する世界的なラグジュアリーグループです。グローバル規模で事業を展開しており、卓越したクラフツマンシップと顧客体験の提供に注力しています

職務内容

- 顧客サービス業務全般の運営管理
- サービスプロセスの改善と効率化を推進
- 顧客からのフィードバックをモニタリングし、業務に反映
- サービス品質向上のためのチームトレーニングの実施
- KPIの設定と達成状況の分析
- 部門間の連携を強化し、顧客対応の向上を目指す

- クレーム対応およびその改善策の立案
- 顧客満足度向上に向けた戦略の推進

条件・待遇

世界的ラグジュアリーグループでのマネジメントポジション

グローバルチームとの協業機会

業務改革やデジタル化推進に携われる環境

多様性とインクルージョンを重視する企業文化

継続的な学習・キャリア開発機会

社内異動や長期的なキャリア形成を支援する環境

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

Required Skills

アフターセールスサービス、カスタマーサービスオペレーション、リテールオペレーション、またはラグジュアリー・ファッション業界での実務経験5年以上

ピープルマネジメント経験2〜3年以上

複数部門やステークホルダーとの連携経験

顧客志向のオペレーション改善経験

ラグジュアリーまたはプレミアム商材業界での経験歓迎

優れたリーダーシップとチーム育成能力

高いコミュニケーション能力および関係構築力

課題解決力と意思決定力

変化の速いグローバル環境で複数業務を管理できる能力

継続的改善およびチェンジマネジメントへの関心

日本語ネイティブレベルまたは流暢レベル

- 英語ビジネスレベル

Company Description

当社クライアントは、ファッション・レザーグッズ・ジュエリー・アイウェア・ビューティー領域で複数の著名ブランドを展開する世界的なラグジュアリーグループです。グローバル規模で事業を展開しており、卓越したクラフツマンシップと顧客体験の提供に注力しています