

【高年収×最大手外資IT】カスタマーサポートマネージャー

【高年収×最大手外資IT】カスタマーサポートマネージャー

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607514

Industry
Software

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
8 million yen ~ 13 million yen

Refreshed
November 20th, 2026 03:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

外資系テクノロジー企業のCustomer Experience領域にて、外部委託先を含むコンタクトセンター運営の最適化と、KPI改善・業務変革を推進いただくポジションです。
現場運営の支援だけでなく、データ分析、レポーティング、CX/EX向上、AI活用や自動化施策まで幅広く関わることができ、中長期的に業務に取り組める方に適した役割です。

企業情報

世界各国で事業を展開する外資系大手テクノロジー企業です。PC・デバイス領域に加え、インフラ、ソフトウェア、ソリューション、サービスなど幅広い事業を展開しており、グローバルかつ変化の大きい環境でキャリアを築きたい方に魅力的な環境です。
また、顧客体験の高度化、業務効率化、デジタルトランスフォーメーションへの投資にも積極的で、オペレーション改善にとどまらず、将来的な運営モデルやサービス品質の進化に関与できる可能性があります。

職務内容

本ポジションは、Customer Experience機能の一員として、コンタクトセンター運営の安定化と継続的な改善を推進するプログラムマネージャーポジションです。

主な業務内容：

- コンタクトセンター運営全般のサポート、およびオペレーションマネジメント支援
- 外部委託先の管理（品質、コスト、生産性、運用品質の最適化）
- Customer Experience（CX）およびEmployee Experience（EX）向上施策の立案・推進
- CSAT、品質、生産性、コストなど各種KPIのモニタリングと改善推進
- WBR / MBR / QBR等のビジネスレビューに向けたレポート作成・報告対応
- データ分析を通じた課題抽出、および改善アクションのリード
- 業務プロセス改善、コスト最適化、システム変革に関するプロジェクト推進
- AI・自動化ソリューションを活用した効率化施策の推進
- クレーム・エスカレーション案件への対応方針設計、および再発防止の推進
- 営業、サポート、修理、部品関連など社内関連部門とのクロスファンクショナルな連携
- 品質問題や顧客影響の大きい案件への対応、および運用リスク管理
- 個人情報・コンプライアンス観点を含む運営上の判断・対応

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：~1300万（経験・能力・選考評価に応じ決定）
- 賞与：会社規定に準ずる可能性あり
- 各種手当：会社規定に基づき支給の可能性あり

＜各種保険＞

- 健康保険
- 厚生年金
- 雇用保険
- 労災保険

＜福利厚生＞

- 社会保険完備
- グローバルチームとの協働機会
- クロスファンクショナルな環境でのキャリア形成機会
- 業務改善・変革プロジェクトへの参画機会
- AI・自動化など将来性の高いテーマに携われる環境
- キャリア開発・スキルアップの機会が期待できるポジション

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：東京都心エリア
- 勤務形態：正社員
- 就業時間：フレックスタイム 9:00 - 5:45 10時 - 15時がコアタイム
- Hybrid: 2日在宅・2日オフィス勤務

＜休日休暇＞

- 完全週休二日制
- 有給休暇：２１日
- その他各種休暇制度の対象となる可能性があります

すべての条件に合致しなくても、ご興味があれば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 Ukyo Magara on +81368328632.

Required Skills

＜必須条件＞

- コンタクトセンター、カスタマーサポート、または顧客対応オペレーション領域での実務経験をお持ちの方
- ベンダーマネジメント、外部委託先管理、またはオペレーション管理に関わったご経験
- KPI管理、業務改善、パフォーマンス向上に携わったご経験
- レポーティングや関係者向け報告資料の作成経験
- 日本語：ネイティブレベル以上
- 英語：ビジネスレベル以上
- データをもとに課題を整理し、周囲を巻き込みながら改善を進められる方
- 中長期的に業務に取り組める方

＜歓迎条件＞

- コスト削減、業務プロセス改善、システム導入・移行などのプロジェクト経験
- クレーム対応やエスカレーションマネジメントの経験
- 複数部門を巻き込んだ課題解決や改革推進の経験
- AI、自動化、チャットボットなどの導入・改善に関わった経験

- グローバル体制、オフショア、マルチチャネル運営の経験

Company Description

世界各国で事業を展開する外資系大手テクノロジー企業です。PC・デバイス領域に加え、インフラ、ソフトウェア、ソリューション、サービスなど幅広い事業を展開しており、グローバルかつ変化の大きい環境でキャリアを築きたい方に魅力的な環境です。
また、顧客体験の高度化、業務効率化、デジタルトランスフォーメーションへの投資にも積極的で、オペレーション改善にとどまらず、将来的な運営モデルやサービス品質の進化に関与できる可能性があります。