

【年収1200万〜×ハイブリッド勤務】カスタマーサービス改革リード

【年収1200万〜×ハイブリッド勤務】カスタマーサービス改革リード

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607926

Industry
Healthcare, Nursing

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

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
12 million yen ~ 16 million yen

Refreshed
November 10th, 2026 21:00

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

大手外資系メドテック企業にて、カスタマーサービス組織をリードし、顧客体験向上、受注・配送プロセス改善、チーム育成、業務効率化を推進するマネージャーポジションです。
単なるカスタマーサービス管理ではなく、サプライチェーンの一員として、サービス品質とオペレーション変革を推進いただきます。

企業情報

医療機器・ヘルスケア領域でグローバルに事業を展開する大手外資系企業です。
外科、治療機器、先端医療領域などを支える製品・ソリューションを提供しており、日本市場においても安定した事業基盤を持っています。

職務内容

顧客対応部門のマネージャーとして、チーム運営、業務改善、デジタル化、顧客満足度向上をリードいただきます。

＜主な業務内容＞

- 顧客対応チームのマネジメント、育成、コーチング
- メンバーの評価、配置計画、チーム全体の働きやすさ・生産性向上
- 顧客アンケートや問い合わせ内容をもとにした課題の把握
- 顧客満足度向上に向けた改善施策の企画・実行
- 顧客対応状況や業務実績を可視化するレポート・管理表の整備
- 受注管理、配送状況、業務効率の改善
- 外部委託先の顧客対応業務の管理
- 電子受注、顧客向けポータル、受注自動化、業務フロー改善などのデジタル化推進
- 業務手順書の整備、業務プロセスの標準化、変更時の社内展開
- 営業、マーケティング、財務、IT、物流、サプライチェーン、外部パートナーとの連携
- 納期遵守率、配送課題、顧客満足度、コスト改善、生産性、品質指標などの管理
- 品質管理、社内ルール遵守、リスク管理、改善対応のサポート

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：最大1,500万円想定
- 経験・スキル・選考評価に応じて決定
- 詳細な給与条件は選考を通じてご案内

＜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
- 大手外資系メドテック企業での長期キャリア形成
- グローバルSupply Chain組織でのキャリア機会
- Customer Service、Supply Chain、DX、CX改善を横断できる環境
- チームマネジメントと業務改革の両方をリードできるポジション
- Regional / APAC / Global領域への将来的なキャリア可能性

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：東京23区内
- 働き方：ハイブリッド勤務
- 雇用形態：正社員想定

＜休日休暇＞

- 完全週休2日制を想定
- 有給休暇
- その他会社規定による休暇制度

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>

- 受注管理、顧客対応、物流・配送管理、サプライチェーン領域のいずれかでのご経験
- チームマネジメント経験
- 受注から配送までの流れ、顧客対応、業務改善に関する実務理解
- 業務指標の管理、業務プロセス改善の経験
- 日本語：ネイティブまたはビジネスレベル
- 英語：ビジネスレベル
- データや業務実績をもとに、改善施策を企画・実行できる方
- チーム育成や組織改善に前向きに取り組める方

<歓迎条件>

- 医療機器、ヘルスケア、製薬業界での経験
- 営業、マーケティング、事業推進部門との協業経験
- 業務改善手法に関する知見
- 例：リーン、シックスシグマなど
- 継続的な業務改善、データ分析、業務のデジタル化に関する経験
- 外部委託先や販売代理店の管理経験
- 電子受注、顧客向けポータル、受注自動化、業務手順の標準化などに関する改善経験

Company Description

医療機器・ヘルスケア領域でグローバルに事業を展開する大手外資系企業です。
外科、治療機器、先端医療領域などを支える製品・ソリューションを提供しており、日本市場においても安定した事業基盤を持っています。