



Understanding People

Organization Development Manager / 組織開発マネージャー

Lead organization & talent transformatio

Job Information

Recruiter

Specialized Group

Job ID

1611586

Industry

Retail

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

Negotiable, based on experience

Refreshed

September 24th, 2026 00:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

Manager, Organization Transformation & Talent Development 組織変革・人材育成マネージャー

Overview

Our client is seeking a leadership role within a company focused on sustainable growth and organizational transformation in customer service functions in Japan. This position offers the opportunity to lead cross-functional initiatives integrating AI, digital services, and talent development to optimize organizational capabilities and drive business transformation. The role provides career advancement prospects and a hybrid working environment in Tokyo, with requirements for business-level Japanese and English skills and a valid Japanese work permit.

Key Responsibilities:

- Lead organizational transformation and capability development initiatives
- Develop and execute future organization plans
- Design and implement talent development and succession planning programs
- Manage contact center operations including KPI and quality assurance oversight
- Drive business process improvements and service model transformations
- Formulate and promote AI and digital strategies to improve efficiency
- Coordinate cross-functional collaboration with IT, HR, and business stakeholders
- Lead vendor management and optimize vendor models
- Utilize data analysis and customer insights to inform strategic decisions
- Manage projects and programs with stakeholder engagement and risk assessment

Requirements:

- Business-level Japanese and English communication skills
- Experience in organizational transformation and capability development
- Proven leadership in talent development and succession planning
- Knowledge of contact center operations and vendor management
- Strong skills in KPI and quality assurance management
- Expertise in project and program management with stakeholder coordination
- Data analysis and customer insight utilization skills
- Understanding of AI applications and digital transformation concepts
- Strategic thinking including business strategy and risk assessment
- Experience in facilitation, presentation, and executive communication
- Experience working in FMCG industry is preferred but not mandatory
- Familiarity with digital tools for knowledge management and self-service platforms is preferred but not mandatory
- Experience collaborating with IT, HR, and business stakeholders is preferred but not mandatory
- Experience managing global projects or working with global teams is preferred but not mandatory

マネージャー、組織変革・人材育成**概要**

当社クライアントは、日本のカスタマーサービス機能における持続可能な成長と組織変革に注力する企業でのリーダーシップポジションを求めています。このポジションは、AI、デジタルサービス、人材育成を統合したクロスファンクショナルな取り組みを主導し、組織の能力を最適化し、ビジネス変革を推進する機会を提供します。キャリアアップの見込みがあり、東京でのハイブリッド勤務環境を提供します。ビジネスレベルの日本語および英語スキルと有効な日本の就労許可証が必要です。

主な責任:

- 組織変革および能力開発の取り組みを主導する
- 将来の組織計画を策定・実行する
- 人材育成および後継者計画プログラムを設計・実施する
- KPIおよび品質保証の監督を含むコンタクトセンター運営を管理する
- 業務プロセスの改善およびサービスモデルの変革を推進する
- 効率向上のためのAIおよびデジタル戦略を策定・推進する
- IT、人事、ビジネス関係者とのクロスファンクショナルな連携を調整する
- ベンダー管理を主導し、ベンダーモデルを最適化する
- データ分析および顧客インサイトを活用して戦略的意思決定を支援する
- ステークホルダーの関与とリスク評価を伴うプロジェクトおよびプログラムを管理する

応募条件:

- ビジネスレベルの日本語および英語コミュニケーション能力
- 組織変革および能力開発の経験
- 人材育成および後継者計画における実績あるリーダーシップ

- コンタクトセンター運営およびベンダー管理の知識
- KPIおよび品質保証管理の強力なスキル
- ステークホルダー調整を伴うプロジェクトおよびプログラム管理の専門知識
- データ分析および顧客インサイト活用スキル
- AI応用およびデジタルトランスフォーメーションの概念理解
- ビジネス戦略およびリスク評価を含む戦略的思考
- ファシリテーション、プレゼンテーション、経営層とのコミュニケーション経験
- FMCG業界での勤務経験があれば望ましいが必須ではない
- ナレッジマネジメントおよびセルフサービスプラットフォームのデジタルツールに精通していれば望ましいが必須ではない
- IT、人事、ビジネス関係者との協働経験があれば望ましいが必須ではない
- グローバルプロジェクトの管理またはグローバルチームとの協働経験があれば望ましいが必須ではない

Company Description