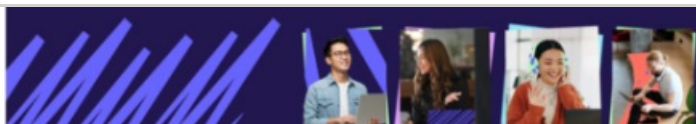


Michael Page

## 【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**

1615848

**Industry**

Medical Device

**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**

October 2nd, 2026 15:07

### General Requirements

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Fluent

**Minimum Education Level**

High-School

**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。

## &lt; 主な業務内容 &gt;

- ・ 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

## &lt; 年収・手当 &gt;

- ・ 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

## &lt; 各種保険 &gt;

- ・ 健康保険
- ・ 厚生年金
- ・ 雇用保険
- ・ 労災保険

## &lt; 福利厚生 &gt;

- ・ 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

## &lt; 勤務地・働き方 &gt;

- ・ 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

## &lt; 休日休暇 &gt;

- ・ 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

## &lt; 必須条件 &gt;

- ・ 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経験
- ・ チームマネジメント経験
- ・ 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

## &lt; 歓迎条件 &gt;

- ・ 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。