

PR/087719 | VP

Job Information

Recruiter
JAC Recruitment USA

Job ID
1618643

Industry
Bank, Trust Bank

Job Type
Permanent Full-time

Location
United States

Salary
Negotiable, based on experience

Refreshed
November 3rd, 2026 07:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 6 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

Visa Status
No permission to work in Japan required

Job Description

職種 VP - Customer Support Team Lead (カスタマーサポートチーム リーダー / VP)

職務概要

このポジションでは、トランザクションバンキング商品およびオンラインチャネルを利用する顧客向けの技術的・運営的サポートを提供するカスタマーサポートチームを統括し、サービス提供、顧客トレーニング、問い合わせ・エスカレーション対応、インシデント対応、レポーティング、内部統制、業務配分および継続的改善を担当します

職務内容

- 問い合わせ件数、未対応案件、トレーニング依頼、エスカレーション案件、再発案件およびサービス提供状況の管理
- チーム内の業務配分およびサービス基準に基づく運営管理

- オンラインチャネルおよび関連サービスに関するサポート体制の統括
- 顧客向けデモンストレーション、導入支援および顧客コミュニケーションの管理
- サービス障害、業務インシデント、不正の疑いがある案件および複雑な顧客案件への対応調整
- 状況報告、対応方針および解決に向けたコミュニケーションの実施
- 案件経過日数、対応状況、再発課題および顧客向けレポートのモニタリング
- 根本原因分析、標準化、自動化およびサービス改善施策の推進
- 手順、証跡、アクセス権限管理、記録管理およびエスカレーション手続きの維持
- 指摘事項に対する改善対応の実施
- チームメンバーの目標設定、優先順位付け、指導および業務管理
- キャパシティ管理ならびにパフォーマンスおよび育成に関するディスカッションの実施
-

応募資格

- 学士号または同等の学歴・経験
- 7年以上のトランザクションバンキングにおける顧客サービス、トレジャリーサービス、キャッシュマネジメント業務、導入支援、オンボーディングまたは関連する金融業務経験
- チームリーダーシップ経験
- キャッシュマネジメント、決済、回収、流動性管理、預金、トレードファイナンス、コマーシャルカード、デジタルチャネル、口座サービスおよび顧客オンボーディングなどを含む、トランザクションバンキングに関する知識
- 適切な業務配分、チームメンバーへのコーチング・育成顧客を含むサービス担当者のマネジメント経験
- 複雑な法人顧客案件への対応経験
- 高いコミュニケーション能力、判断力、優先順位付け能力、分析力、問題解決能力および調整能力
- Microsoft 365利用経験
- サービス管理、ケース管理、レポーティングまたはチャネルサポートツールに関する知識
- 出張対応可能な方

歓迎要件

- 大手法人または多国籍企業向け顧客サポート経験
- 顧客サービスまたはケース管理システムの利用経験
- デジタルチャネル管理経験
- 支払調査業務経験
- 業務改善経験
- ユーザー受入テスト（UAT）経験
- TreasuryまたはPayments関連資格
- 顧客対応部門またはオペレーション部門のマネジメント経験を有し、高いリーダーシップを発揮できる方
- 業務変革、継続的改善、およびチェンジマネジメントを推進した実績を有する方
- 自動化やテクノロジー導入、AIを活用した業務改善・効率化の経験を有する方
- 高いステークホルダーマネジメント能力を備え、既存プロセスに対して積極的に改善提案を行いながら変革を推進できる方

- キャッシュマネジメントまたはトランザクションバンキングの経験を有する方を歓迎しますが、金融サービス業界の近接領域において変革・改善を主導した優秀な候補者
- 日本語・英語のバイリンガル人材を強く希望しており優先的に検討しますが、語学力のみを理由に優秀な候補者を除外することはありません

勤務地 ニューヨーク州ニューヨーク

給与 USD 110,000 ~ 160,000

勤務形態 ハイブリッド勤務 (週3 ~ 4回出社)

福利厚生

- 医療保険
- 歯科保険
- 視力保険

Notice: By submitting an application for this position, you acknowledge and consent to the disclosure of your personal information to the Privacy Policy and Terms and Conditions, for the purpose of recruitment and candidate evaluation.

Privacy Policy Link: https://www.jac-recruitment.us/privacy-policy
Terms and Conditions Link: https://www.jac-recruitment.us/terms-of-use

Company Description