

ラグジュアリー顧客体験を牽引するオムニチャネルマネージャー

> **ラグジュアリー顧客体験を牽引するオムニチャネルマネージャー**

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1620853

Industry
Retail

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
9 million yen ~ 11 million yen

Refreshed
October 30th, 2026 10:26

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

東京の小売業界で、オムニチャネル＆クライアントサービスマネージャーとして、カスタマーサービス部門における顧客対応とチャネル間のサービス連携を担います。店舗とデジタル接点を含む顧客体験を整え、継続的なサービス改善につなげる役割です。

企業情報

同社は東京に拠点を置く小売業界の企業です。

職務内容

- 店舗、オンライン、カスタマーサービスの各接点における顧客対応の流れを整理し、一貫したサービス提供を推進する
- 顧客からの問い合わせ内容や対応状況をモニタリングし、対応品質の改善につながる課題を把握する
- 各チャネルで発生する顧客の声を集約し、サービス運用や顧客コミュニケーションに反映する
- 関係者と連携し、問い合わせ対応のプロセスや顧客案内の見直しを進める
- 顧客サービスに関する運用方針を整理し、現場で実行しやすい形で共有する
- オムニチャネル施策の運用状況を確認し、顧客接点ごとの課題解決を推進する
- 顧客対応に関するデータやフィードバックをもとに、改善施策の優先順位を検討する

- 小売業界における顧客サービスのニーズを踏まえ、日々のサービス品質を維持・向上させる

条件・待遇

- 雇用形態：正社員
- 勤務地：東京
- 給与：JPY 9000000〜JPY 11000000
- 賞与：10〜15%

オムニチャネル＆クライアントサービスマネージャーにご関心をお持ちの方は、ご応募をお待ちしています。

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Giulia Gallerani on +81366276140.

Required Skills

理想的な候補者に求める経験・スキル：

- オムニチャネル環境における顧客サービス運用の実務経験
- 顧客からの問い合わせやフィードバックを分析し、改善施策に落とし込む能力
- 店舗、デジタルチャネル、カスタマーサービスの業務フローを整理する能力
- サービス品質に関する課題を把握し、対応方針を検討・実行する能力
- 関係者と必要事項を整理し、運用変更や顧客案内を共有する能力
- 複数の顧客接点における対応状況を継続的にモニタリングする能力

Company Description

世界的なラグジュアリー業界を代表する大手グローバル企業です。高品質な製品と卓越した顧客体験を提供しながら、デジタル化とオムニチャネル戦略を加速させています。日本市場は重要拠点の一つとして位置付けられており、顧客接点の進化とサービス向上を推進しています。