

【ハイブリッド×世界的大企業】大規模カスタマーサービス組織のマネージメント

【ハイブリッド×世界的大企業】大規模カスタマーサービス組織のマネージメント

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1621055

Industry
Internet, Web Services

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

Job Type
Permanent Full-time

Location
Kanagawa Prefecture

Salary
10 million yen ~ 15 million yen

Refreshed
November 2nd, 2026 18:16

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

世界的な旅行プラットフォーム企業にて、日本語カスタマーサポート組織を統括するリージョナルカスタマーサービスマネージャーを募集しています。大規模なカスタマーサービス組織のマネジメントに加え、CX改善、組織開発、データドリブンな業務改革を推進いただくポジションです。

企業情報

世界トップクラスのオンライン旅行プラットフォームを展開するグローバルテクノロジー企業です。
世界中の旅行者と宿泊施設、航空会社をつなぐサービスを提供しており、多国籍な社員が活躍する国際色豊かな環境が特徴です。データとテクノロジーを活用した意思決定を重視し、顧客体験向上に継続的に投資しています。

職務内容

<主な業務内容>

- Customer Serviceチームの統括
- SLA・品質・生産性向上施策の推進
- 電話・メール・チャット・バックオフィス業務の運営管理
- 顧客満足度向上施策の企画・実行
- データ分析を活用した業務改善
- KPI管理およびパフォーマンスレビュー
- BPO・ベンダーマネジメント
- CX改善プロジェクト推進
- 各関連部署とのクロスファンクショナルな連携
- シニアリーダー層へのレポーティング
- 組織変革および継続的改善活動の推進

条件・待遇

<年収>

- ・現在の給料や経験に応じて柔軟に対応可
- ・参考額：１５００万円

＜勤務地＞

- 横浜エリア

＜働き方＞

- グローバル環境
- 多国籍チーム
- ハイブリッド勤務（週２在宅可）

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＞

- ビジネスレベル以上の日本語・英語力
- カスタマーサービスまたはコンタクトセンター運営経験
- マネジメント経験10年以上

＜歓迎条件＞

- Travel Tech業界経験
- OTA業界経験
- E-commerce業界経験
- BPOマネジメント経験
- PMP、Six Sigma、COPC資格
- Customer Experience領域での改善経験
- ベンダーマネジメント経験

Company Description

世界トップクラスのオンライン旅行プラットフォームを展開するグローバルテクノロジー企業です。
世界中の旅行者と宿泊施設、航空会社をつなぐサービスを提供しており、多国籍な社員が活躍する国際色豊かな環境が特徴です。データとテクノロジーを活用した意思決定を重視し、顧客体験向上に継続的に投資しています。