

【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
1621067

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
November 2nd, 2026 18:19

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Fluent Level

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

＜主な業務内容＞

- 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

＜年収・手当＞

- 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

＜各種保険＞

- 健康保険
- 厚生年金
- 雇用保険
- 労災保険

＜福利厚生＞

- 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

＜勤務地・働き方＞

- 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

＜休日休暇＞

- 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

<必須条件>

- 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ご経験
- 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

<歓迎条件>

- 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。