

【年収800万 ~ 1,200万円】Account Manager｜グローバルBPO企業｜Manager ~ Director

国内外出張あり　戦略的なAccount Managerポジション　外国籍の方歓迎

Job Information

Recruiter
JobImpulse

Job ID
1624164

Industry
Internet, Web Services

Company Type
Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Japan

Salary
8 million yen ~ 12 million yen

Hourly Rate
年収：800万円 ~ 1,200万円

Work Hours
勤務時間：裁量労働制　1日のみなし労働時間：8時間

Holidays
完全週休2日制（土日祝）

Refreshed
November 26th, 2026 16:40

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

特定の大手クライアントを担当し、クライアントの事業成長とBPOビジネスの変革を推進する戦略的なAccount Managerポジションです。

日本を中心に、海外2~3カ国のオペレーション拠点と連携しながら、アカウント全体の戦略立案から実行、品質管理、業務改善までをリードしていただきます。

単なるクライアント窓口ではなく、クライアントの経営・事業課題を理解し、中長期的な成長戦略を描き、国内外の関係者を巻き込みながら実現していく役割です。

また、日本品質のカスタマーエクスペリエンス（CX）とAIを活用した業務効率化を組み合わせ、クライアントに新たな付加価値を提供することも重要なミッションとなります。

【採用ターゲットについて】

今回の募集では、BPO・コンタクトセンター・カスタマーサクセス業界の経験者に限らず、コンサルティングファーム出身者も積極的に採用対象としています。

特に、業務改革（BPR）、経営・業務コンサルティング、DX推進、グローバルプロジェクトマネジメントなどの経験をお持ちで、論理的思考力や課題解決能力に優れた方を歓迎します。

業界経験よりも、戦略を描き、複雑な課題を分析し、複数の関係者を巻き込みながら実行に移せる能力を重視します。

外国籍の方も歓迎しています。

1. アカウント戦略の策定・実行

- クライアントの事業目標と自社の事業戦略を踏まえた中長期的なアカウント戦略の策定
- アカウントプランの作成・実行管理
- 組織体制、KPI、改善施策、投資計画の策定
- クライアントの事業成長に向けた戦略的提案

2. 国内外の複数拠点の統括・ガバナンス

- 日本および海外2~3カ国のオペレーション拠点との連携・統括
- 海外拠点の責任者との定期的な協議・目標設定
- 各拠点の品質基準、業務プロセス、運営方針の統一
- 拠点間の運営上の課題や品質の差異を把握し、改善を推進
- 日本HQ主導で各国のオペレーションをコントロール

3. オペレーショナルエクセレンスの推進

- SLA、品質、生産性、コストなどの各種KPIのモニタリング
- データ分析に基づく業務改善施策の立案・実行
- 日本品質のCXを各海外拠点へ展開・定着
- 継続的な品質向上とオペレーションの最適化

4. AI・DXを活用した業務改善

- AIや最新テクノロジーを活用した業務効率化・品質向上の提案
- 生成AI、チャットボット、音声認識、自動品質モニタリングなどの導入推進
- テクノロジー活用によるコスト削減・生産性向上
- 導入効果の定量化とクライアントへの価値提供

5. クライアント・ステークホルダーマネジメント

- クライアントの経営層・事業責任者との関係構築
- 定例会議やQBR（四半期ビジネスレビュー）の実施
- クライアントの海外事業部門・海外関係者との調整
- 契約更新、追加受注、アップセル・クロスセルの推進
- 重要課題やエスカレーションへの対応

Required Skills

■必須要件

以下のいずれかに関連する経験をお持ちの方を求めています。

- BPO、コンタクトセンター、カスタマーサポート運営、または関連領域でのアカウントマネジメント・クライアントマネジメント経験
- コンサルティングファームにおける経営・業務コンサルティング、業務改革（BPR）、DX推進などの経験
- 大手企業を対象とした戦略立案、提案、課題解決、関係構築の経験
- 複数拠点・複数部門にまたがるプロジェクトやオペレーションの推進経験
- KPI、SLA、品質管理などの数値を用いた分析・改善能力
- 経営層から現場責任者まで、幅広い関係者との折衝・調整能力
- 日本語：ビジネスレベル以上
- 英語：海外拠点との日常的なビジネスコミュニケーションが可能なレベル
- 海外出張への対応が可能な方

※カスタマーサポート、コンタクトセンター、BPO業界での実務経験は必須ではありません。コンサルティングファーム等での関連経験をお持ちの方も歓迎します。

■歓迎要件

- 戦略・総合・ITコンサルティングファームでのプロジェクトマネジメント経験
- 業務改革、BPR、DX、AI導入などのプロジェクト推進経験
- 東南アジアなど海外拠点を含むオフショア・ニアショア運営経験
- 日本側から海外拠点を統括し、品質・生産性を改善した経験
- 生成AI、チャットボット、音声認識などを活用した業務改善経験
- P&L管理、収益改善、コスト管理の経験
- 契約更新、追加受注、アップセル・クロスセルによる事業拡大実績
- 海外拠点の現地言語スキル

■求める人物像

- 戦略的な視点を持ち、中長期的なビジョンを描ける方
- 論理的思考力と高い課題解決能力をお持ちの方
- 複数の国や組織の関係者を巻き込み、プロジェクトを推進できる方
- 直接的な指揮命令権がない相手に対しても、信頼関係と影響力によって物事を動かせる方
- 異文化への理解があり、多様なバックグラウンドを持つメンバーと協働できる方
- クライアントの事業成果とオペレーション双方に責任感を持って取り組める方
- AIや新しいテクノロジーに関心があり、ビジネス価値へと転換できる方

Company Description