CareerCross by JAC Recruitment

NEOVIA

カスタマーサポートスーパーバイザー（倉庫・物流業界）

アメリカ本社　大型倉庫内でのでの建機/産業機器部品の管理業務

募集職種

採用企業名
ネオヴィア・ロジスティクス・サービスLLC

支社・支店
ネオヴィア　ロジスティクス　サービスＬＬＣ

求人ID
1498394

業種
物流・倉庫

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

外国人の割合
外国人 少数

雇用形態
正社員

勤務地
神奈川県, 相模原市中央区

最寄駅
横浜線駅

給与
550万円 ~ 650万円

ボーナス
給与： ボーナス込み

勤務時間
朝9時から夕方6時

休日・休暇
土日祝日休み

更新日
2025年06月09日 09:00

応募必要条件

職務経験
3年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
ビジネス会話レベル (英語使用比率: 10%程度)

日本語レベル
ネイティブ

最終学歴
高等学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

職務目的：
担当者は、顧客との主要な連絡窓口として機能するカスタマーサービスチームの日常業務を管理する任務を担います。
カスタマーサービススタッフと共に、顧客の期待に応えるために、供給プロセスのすべての側面がスムーズかつ効果的に運営されるよう、注文活動の管理、質問や問題の分析・解釈を行います。
不一致を解決・修正するための調査・分析機能を実行し、関連する様々な業務を行います。
この職位は、効率的な倉庫運営システムを維持するためのSAPパフォーマンスの監督と必要な設定変更、およびUATを含むクライアントインターフェースのトラブルシューティングのサポートを行います。

【役割と責任】

■顧客（国内販売店）からの問い合わせを管理し、不具合部品に関する顧客クレームを監視、調査、解決します。
■他の監督者と連携しながら、議題の準備を含む定期的なクライアントミーティングを主導します。
■必要に応じて、社内外のクライアントに対する施設見学を管理します。
■システムの問題や例外的な事象に対処するためのクライアントミーティングを実施し、適切な方法で解決します。
■注文処理、注文取消、請求、モニタリング、および適時の注文完了のフォローアップを管理します。
■出荷書類の準備、システムの更新、上級管理職向けのレポート作成と生成を管理します。
■カスタマーサービススタッフおよび関連チームと共に緊急または指定された出荷依頼に対応し、資材の取り扱い、ピッキング、梱包を行います。
■確立されたプロセスに従って割り当てられた業務の完了を確実にするため、人員を監督します。部品在庫が安全、効率的、かつタイムリーに処理されることを確保します。クライアントからの連絡に対応し、問題解決のための即時判断を行います。
■従業員の割り当て、指示、動機付けを行い、定義された文書化されたプロセスに従うよう促すことで、効果的な労働力の育成に貢献します。必要な現場研修を提供します。
■プロセスの所有権を持つことで、生産性と品質を向上させます。問題解決とプロセス改善に取り組むチームを指導します。業務規律の基本要素を確実に提供することで、高い従業員モラルを維持します。
毎日の安全ミーティングを実施し、従業員の安全でない行動を観察し、カウンセリングを通じて行動を是正します。
■部下の業務の計画、スケジュール管理、モニタリング、レビューが必要な従業員作業ユニットを監督または管理します。
この職位は、部下のすべての人事問題とパフォーマンス評価に責任を持ちます。
■一般的な社内顧客には、部門または事業部門内のビジネス/サービスユニットが含まれます。外部との接触には、世界中の市場における様々な顧客やベンダーが含まれます。この職位は、問題を迅速かつ正確に特定することが求められます。担当者は通常、部門のガイドラインに従うか、過去に機能した解決策を適用することで問題を解決します。担当者は、望ましい結果を達成するために、職務の割り当てを完了する最善の方法を自由に決定できます。作業は、最も複雑または影響の大きい状況を除き、完了後にレビューされます。顧客満足度、継続的改善、適時性、正確性、効率性、コスト削減、プロセス品質、部品品質などの主要な品質目標に影響を与えます。
■業務用の機械生成された問題リストと受領の不一致通知をレビューします。問い合わせと原始文書を入手し、不一致の理由を判断するために受領、キャンセル、割り当てなどの取引を確認します。以前の在庫残高状況を確認するために履歴ファイルがチェックされます。不一致解決の最適な方法を決定します。非収益および施設の記録を調整するために在庫数量を調整するための適切な文書を作成します。記録のバランスが取れ、再割り当てが確立され、バックオーダーファイルが更新されていることを確実にするため、適切な施設担当者および後続の取引と是正方法を調整します。
■確立されたプロセスに従って割り当てられた業務の完了を確実にするため、時給制の従業員を監督します。部品在庫が安全、効率的、かつタイムリーに受領、処理、保管されることを確保します。クライアントからの連絡に対応し、問題解決のための即時判断を行います。
■WMSのパフォーマンスとクライアントシステムとの接続を確実にするため、毎日のシステムチェックを実施し、運営がスムーズに行われるようにします。
■クライアントのITグループとインドの社内ITチーム間の連絡役を務めます。
■新規導入に関するWMSの品質およびテスト環境でのテストを担当します。
■システムの問題に関するクライアント/顧客からの連絡に対して、適切な社内チームと共に受領、解決、対応します。
WMSのパフォーマンスとクライアントシステムとの接続を確実にするため、毎日のシステムチェックを実施し、運営がスムーズに行われるようにします。
■運営監督者とWMSの問題に対するサポートを行います。
■20:00までNeoviaネットワークへのクライアントユーザーアクセスに関するヘルプデスク業務を管理/対応します。当番制
■その他、会社から随時指示される業務。

Job Title & Work Place

<u>Gateway Supervisor</u>

3902-6, Tana, Chuoku, Sagamihara-shi, Kamahawa

Job Purpose :

Incumbents are assigned to manage the day-to-day activities of a team of customer services, who serve as the primary point of contact for customers. Along with the customer services associates, supervisor handles the order activity, analysis and interpretation of questions and problems to ensure that all aspects of the supply process run smoothly and effectively in order to meet customer expectations.

Performs investigative and analytical functions to resolve and correct discrepancies and perform a variety of related duties.

This position oversees and maintains SAP performance for operations and makes necessary changes to the setup in maintaining an efficient warehouse operations system, and support the client interface, trouble shooting including UAT.

Job Duties :

Role and Responsibilities

- Manages customer(domestic dealers) enquiries and monitors, investigates and resolves customer claims on discrepant parts.
- Initiate the regular client meetings including the preparing the agendas leading /cooperating with other supervisors
- Manage the facility tour for the internal/external clients if required.
- Conducts the client meetings to cope with the system issue or the exceptional incidents to settle them in a good manner.
- Manages order processing, order reverse, invoicing, monitoring & follow up for on-time order completion.
- Manages to prepare shipping documents, update system and prepares and generate reports for upper management level.
- Performs emergency or designated shipping request with customer services associates and related team, this requires handles, picks or packs the material.
- Supervises the personnel to ensure completion of assigned tasks in accordance with established processes. Ensures parts inventory is processed in a safe, efficient and timely manner. Responds to client calls and makes immediate decisions to resolve the issue.
- Contributes to the development of an effective work force by assigning, directing and motivating employees to conform, defined and documented processes. Provides necessary on the job training. Improves productivity and quality by taking ownership of the process. Leads teams working on problem resolution and process improvement. Maintains high employee morale by ensuring basic elements of work discipline are delivered. Conducts daily Safety meetings and observes employees for unsafe behavior, correcting behavior through counseling.
- Supervises or manages a work unit of employees where planning, scheduling, monitoring and reviewing work of subordinates is required. The position is responsible for all personnel issues and performance evaluation of subordinates.
- Typical internal customers include a Department or Business/Service Unit in a Division. External contacts include various customers and vendors throughout worldwide markets. The position is challenged to quickly and correctly identify problems. The incumbent generally resolves issues by following departmental guidelines or applying a solution that worked in the past. The incumbent is free to determine the best way to complete job assignments in order to achieve desired results. Work is reviewed after completion, except in the most complex or high impact situations. Impacts key quality goals including Customer Satisfaction, Continuous Improvement, Timeliness, Accuracy, Efficiency, Cost Savings, Process Quality, Part Quality, etc.
- Reviews mechanically generated grief listing and receiving discrepancy notices for operations. Obtains inquiries and source documents and analyzes receipt, cancellation, allocation, etc., transactions to determine reason for discrepancy. History files are checked to verify previous on-hand balance status. Determines best method of discrepancy resolution. Initiates appropriate documentation to adjust on-hand quantities to reconcile nonrevenue and facility records. Coordinates corrective methods with appropriate facility personnel and subsequent transactions to ensure records are in balance, reallocations have been established, backorder files are updated, etc.
- Supervises hourly personnel to ensure completion of assigned tasks in accordance with established processes. Ensures parts inventory is received, processed and stored in a safe, efficient and timely manner. Responds to client calls and makes immediate decisions to resolve the issue.
- Conducts daily systems checks to ensure WMS performance and connection between Client's system to ensure smooth running of operations.
- Acts as a liaison with client's IT group and the internal IT team in India.
- Handles testing in WMS Quality and Testing environment on new implementations.
- Receives, resolves and responds to client/customers' correspondence on systems issues with an appropriate internal team.
- Conducts daily systems checks to ensure WMS performance and connection between Client's system to ensure smooth running of operations.
- Supports WMS issues with operations supervisors
- Manages/Handles the helpdesk work for a clients'user access to Neovia network until 20:00PM.
- Any other tasks as and when assigned by company.

スキル・資格

Typical Profile

- At least 3-5 years relevant experience
- Knowledge of IT WMS system is preferable
- Requires W/H operation and people management experience
- English skill is preferable
- To be Team worker /Customer service orientated and Good follow-up

会社説明