



【大手メーカーで英語活用】 カスタマーケアマネージャー (toC 向け) | ドイツ系のトラベルブランド

世界中で愛用されているプレミアムラゲージメーカーからの募集

募集職種

人材紹介会社

EPSコンサルタンツ

求人ID

1539480

部署名

管理部

業種

日用品・化粧品

会社の種類

中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 千代田区

最寄駅

半蔵門線、 半蔵門駅

給与

800万円 ~ 1000万円

ボーナス

固定給+ボーナス

勤務時間

平日：9:30~18:00、フレックスタイム制度有り (コアタイムは：11:00~15:00)

休日・休暇

完全週休2日制 (土日祝)、有給休暇、慶弔休暇、病気休暇など

更新日

2025年06月25日 00:00

応募必要条件

職務経験

6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

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

短大卒：準学士号

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

【業務の全体像】

- 40名のスタッフのマネジメント（Insight/千葉および大阪が管轄範囲）
- 修理デスクの管理
- 商品管理（ロジスティクス部門と連携）※倉庫あり
- 本社との連携およびプロジェクト管理の実行

【業務内容】

- 本社のカウンターパート（特にロジスティクス出身者）との関係強化
- KPI管理と改善施策の立案
 - 現状を理解・分析し、トライアンドエラーを繰り返す
- 迅速な修理対応
 - 修理には保管スペースが必要なため、いかに効率的かつスピーディーに高品質な修理を行い、顧客に返却できるかを考慮する。
- 本社からの修理部品のタイムリーな供給の確保
- パフォーマンスの監視・契約交渉・フォローアップ、顧客満足の確保
- 修理品質の均一化の維持
- 必要に応じてクライアントへのエスカレーション対応
- 修理かかるリードタイムの短縮による顧客体験の向上
- 品質問題や顧客からのフィードバックを本社に報告
- KPIの測定、乖離の原因分析、短期的な対策と中長期的な是正計画の策定
- 継続的に改善プランを推進。
- 各地域の小売店・修理拠点での部品在庫管理と在庫精度の確保、スペアパーツの納期遵守

レポートライン：マネージングダイレクター

変更の範囲：その他会社が定める業務

スキル・資格

【必要条件】

- サプライチェーンおよびビジネスマネジメントの知識
- サプライチェーンおよびオペレーションでの8年以上の経験
- チームマネジメントの経験、強いリーダーシップスキル
- 現場レベルの業務管理と同時に、全体像を理解して行動できる能力
- 優先順位を見極める力と実践的なアプローチ
- データ分析に抵抗がなく、Excelを使いこなせること
- 社内外の関係者と効果的なビジネス関係を構築できる能力
- クロスファンクショナル（部門横断）での連携スキル
- 日本語・英語ともにビジネスレベル以上（読み書き・会話含む）

【歓迎する経験】

- ロジスティクス（物流）経験
- ビジネス改善コンサルティング経験（年収最大1,000万円想定）
- プロセス改善の知識
- プロジェクトマネジメント経験

会社説明