



## 【グローバルな職場環境】 カスタマーサービス

### 募集職種

#### 採用企業名

株式会社ITW パフォーマンスポリマーズ&フルイズ ジャパン

#### 求人ID

1552229

#### 部署名

ITW Polymers & Fluids East Asia

#### 業種

化学・素材

#### 雇用形態

正社員

#### 勤務地

大阪府, 吹田市

#### 給与

経験考慮の上、応相談～400万円

#### 更新日

2025年09月18日 01:00

### 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

#### 日本語レベル

ネイティブ

#### 最終学歴

大学卒：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

#### <この求人の魅力>

- 顧客対応から在庫・出荷管理まで担う営業事務全般
- 顧客と信頼関係を築き業務改善に貢献できる
- カスタマーサービス、受発注管理、営業事務経験
- グローバル企業で英語を活かせる環境あり

グループ: ITW Polymers & Fluids East Asia

職位: カスタマーサービス

報告先: セールス アンド マーケティング ディレクター – East Asia Polymers

勤務地: 大阪、日本

#### 概要

カスタマーサービス担当者は、顧客との最初の窓口として、素早く正確な注文処理、見積依頼、製品情報、サンプル、緊急のリクエスト、リードタイムの調整、最小限の技術的な製品情報の提供を通じて、高い品質のサービスを提供します。

この役割には、顧客からの問い合わせを解決するために、他部門との積極的なコミュニケーションと調整が求められます。また、顧客との強いビジネス関係を構築し、迅速かつ正確なサービスを提供することで、顧客の信頼を築きます。さらに、在庫管理を行い、ITW の Tool Box に基づいた改善を実施します。

#### 主な職務内容(但しこれに限られません)

##### 顧客対応

- ・顧客からの注文を処理します
- ・顧客に製品やサービスに関する情報を提供し、問い合わせに対応し、購入注文を処理します
- ・顧客の購入注文およびサンプルリクエストをシステムに入力します
- ・他部門と連携し、顧客のリクエストに対応します
- ・注文処理中に顧客の要求を全て満たすことを確実にします
- ・注文に関する不一致を通知し、問題が解決されるまでフォローアップします
- ・顧客サービスや請求に関する苦情に対応し、クレジットメモの発行や返品手順に基づく交換品の発送を行います
- ・解決されていない顧客の問い合わせについて、適切な部門に転送して調査を依頼します
- ・顧客ファイルや仕様書を定期的に確認・更新し、正確性を保ちます
- ・すべての顧客サービス手順を理解し、遵守します
- ・顧客対応において効率を追求します
- ・その他の業務を必要に応じて担当します

##### 価格設定

- ・必要に応じて、社内のインターカンパニープライス(ICP)を更新し、ディストリビューターに外部価格リストを提供します

##### 物流(Supply Chain Management を含む)

- ・顧客への納品注文を処理します
- ・国内顧客向けの納品スケジュールを調整します
- ・フォワーダーと連携し、出荷スケジュールを管理します
- ・請求書、梱包リスト、COC/COA など、必要な出荷書類を準備します
- ・海外顧客向けの出荷スケジュールを調整します

##### 在庫管理

- ・アウトソーシング(外注)の倉庫と密に連携し、在庫レベルを管理します
- ・定期的に(年1回)の実地棚卸を実施します
- ・在庫リストを更新し、実際の在庫と一致させます
- ・財務チームと協力し、求められる MOH(Monthly On Hands)レベルを考慮し在庫を管理します

##### 営業事務

- ・毎日の売上報告書を提供します
- ・日々のバックログおよび未処理注文の報告を行います
- ・グループ会社と新製品および ICP 価格に関して連絡を取ります
- ・顧客に見積書(価格)を必要に応じて提供します(新規顧客および新製品を除く)
- ・営業チームと協力し、売上および利益目標の達成に向けて取り組みます

##### ITW Tool Box / サービス簡素化

- ・顧客サービス領域において、ITW の Tool Box 戦略を特定し、参加し、実施します
- ・財務および営業チームと協力し、ITW の 80/20 の考え方を学び、実践してサービスや工数の簡素化を推進します
- ・成功事例から学び、それを自身の業務に活かして効率を向上させます

## スキル・資格

### 知識・経験

- ・輸出入業務における 3~5 年の管理経験
- ・貿易業務に関する知識(特に海外取引、L/C の取り扱い)
- ・購買、調達、または海外営業部門での経験があると尚可

### スキル・能力

- ・マルチタスク能力、優れた計画力
- ・強い書面および口頭でのコミュニケーションスキル、対人スキル
- ・ポジティブで積極的な姿勢を持つ協力的なチームプレーヤー
- ・将来のリーダーシップ職への潜在能力
- ・高いビジネス倫理と誠実さ
- ・Microsoft Office のアプリケーションに精通している
- ・ストレスの多い状況でも冷静さを保つ能力
- ・英語の読み書きの基本的なスキル(会話力があれば尚可)
- ・ビジネスでの英語スキル向上に対する熱意と学習意欲

### 歓迎される資質

- ・ITW の Tool Box やベストプラクティスを活用して、効率と業務パフォーマンスを向上させるプロセス改善を積極的に推進する意欲がある方を歓迎します
- ・ERP や NAV システムの経験があると尚可
- ・将来的にリーダーシップやマネジメント職に発展したいという志向がある方を歓迎します
- ・英語の流暢さは必須ではありませんが、実践的なビジネスコミュニケーションに重点を置いて、英語スキルを向上させる意欲を持つ方を歓迎します
- ・ITW は能力、努力、実行力に基づいて、社歴、年齢に関わらず昇進の機会を提供します

