



【1200～2000万円】 【新規事業立ち上げ】Customer Fulfillment Operations Direct...

米国に本社を置くグローバル企業である当社は、最新のテクノロジーを活用し、お客様...

#### 募集職種

人材紹介会社

株式会社ジェイ エイ シー リクルートメント

採用企業名

米系ech Care Compa米系

求人ID

1568271

業種

生命保険・損害保険

会社の種類

外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

1200万円～2000万円

勤務時間

09:00～18:00

休日・休暇

【有給休暇】入社7ヶ月目には最低10日以上 【休日】完全週休二日制 土日 祝日 夏季休暇 年末年始 有給については入社月によ...

更新日

2026年01月08日 08:01

#### 応募必要条件

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

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

【求人No NJB2345386】

【職務内容】

1. オペレーション全体の管理:

- ・部門全体のPL（損益）管理。
- ・SLA（サービスレベル合意）、CSAT（顧客満足度）、コスト効率など、オペレーション全体のKPI目標達成に対するオーナーシップ。

## 2. カスタマーサービスオペレーションの管理:

- ・コールセンター（アウトソース含む）の日々のオペレーション実行管理。
- ・ベンダー一貫性管理、KPIレポートイング、SLA達成と品質担保のためのエスカレーション対応。
- ・主なKPI：応答率、メール返信率、C SAT、オペレーター離職率など。

## 3. SCMオペレーションの戦略的監督:

- ・SCMチームを指揮し、フルフィルメントKPI（TAT、品質、コスト）の達成。
- ・フルフィルメントマトリックス、ベンダーネットワーク（物流・修理）、修理品質、サルベージ（再生・廃棄）プロセスの監督。

## 4. クライアントとの関係構築:

- ・主要なビジネスパートナーとしてクライアントと良好な関係を構築し、KPIレポートに基づく改善活動を推進する。

## 5. チーム育成とプロセス統合:

- ・直属の部下（SCMマネージャー、CCスーパーバイザー等）のリード、コーチング、育成。
- ・データに基づいた意思決定を行う文化を醸成し、CCとSCM間の連携を強化してオペレーションナル・エクセレンスを追求する。

### 【チーム概要・職務概要・期待すること】

チーム概要: 本ポジションは、カスタマーサービス（CC）とサプライチェーンマネジメント（SCM）の統合オペレーションを担う部門の責任者です。

職務概要（ポジション説明）: カスタマー＆フルフィルメントオペレーションズディレクターとして、カスタマーサービスおよびSCMサイト（物流・修理拠点）全体のオペレーションを統括していただきます。

期待すること（ミッション・ゴール）: 部門全体のPL（損益）および主要KPI（SLA、顧客満足度、コスト）に対する全責任を持ち、コンプライアンスを遵守しながら、安定した高品質のサービスデリバリー体制を維持・向上させることができます。

### 【特徴】

裁量権の大きさ: カスタマーサービスとSCMという、顧客体験の根幹をなす2つの領域を横断的に統括し、PL責任を持つため、非常に大きな裁量権を持ってオペレーションをリードできます。

組織・プロセス構築の経験: データドリブンなハイパフォーマンスカルチャーの醸成や、CCとSCM間の縦割りを解消し、統合されたシームレスなオペレーションプロセスを構築する経験を積むことができます。

戦略的パートナーシップ: 社内の主要ビジネスパートナーとしてだけでなく、クライアントとも強固な関係を築き、KPI報告と改善提案を通じてビジネスの成長に直接貢献できます。

## スキル・資格

### 【必要となる経験とスキル】

- ・カスタマーサービス（コールセンター）のオペレーション管理経験
- ・SCM（サプライチェーンマネジメント）、ロジスティクス、またはフルフィルメントのオペレーション管理経験
- ・オペレーションの新規立ち上げ、または大規模なプロセス改革（BPR）をリードした経験
- ・PL（損益）管理、または部門予算管理の経験
- ・アウトソースパートナー（コールセンター、3PL、修理ベンダーなど）のベンダー管理経験
- ・KPI設定、データ分析、およびそれに基づく業務改善・プロセス構築のスキル
- ・部門横断的な調整や、社外（クライアント・パートナー）との折衝を円滑に進める高いコミュニケーション能力
- ・ビープルマネジメント（部下の育成、評価、指導）の経験

### 【スキル・経験としてあれば尚可】

- ・修理オペレーション（Repair Operations）の品質管理やプロセスに関する知識・経験
- ・英語によるビジネスコミュニケーション能力（レポートラインやベンダーとの連携のため）

## 会社説明

ご紹介時にご案内いたします