

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

外資系物流企業 カスタマーサービス・スーパーバイザー（年収～700万円）

外資系物流企業 カスタマーサービス・スーパーバイザー（年収～700万円）

募集職種

人材紹介会社

マイケル・ページ・インターナショナル・ジャパン株式会社

求人ID

1568908

業種

流通

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

600万円～700万円

更新日

2025年12月15日 16:59

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

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

本ポジションは、チームマネジメント、予約（ブッキング）対応、顧客対応・課題解決、正確な貨物管理、料金情報の管理を担い、高い顧客満足度を維持・向上させることを主な責務とします。

企業情報

当社のクライアントは、グローバルに展開する物流業界の大手企業です。世界各国に拠点をもち、卓越したサービス品質と信頼性で高い評価を得ています。

職務内容

本ポジションは、チームマネジメント、予約（ブッキング）対応、顧客対応・課題解決、正確な貨物管理、料金情報の管理を担い、高い顧客満足度を維持・向上させることを主な責務とします。

1. 顧客ブッキング・貨物管理

- 電話による顧客からのブッキング依頼対応を行い、必要な情報を正確かつ迅速にTMSへ入力
- ジョブ作成から配送完了後の請求まで、すべての貨物を一貫して管理・フォロー

2. 顧客対応・課題解決

- ・ 顧客からの一般的な問い合わせやクレームに対し、迅速かつ丁寧に対応
- ・ 高品質なコミュニケーション力と問題解決力を活かし、顧客満足度の維持・向上を図る

3. カスタマーサービスチームのマネジメント

- ・ 受電状況や対応内容をモニタリングし、業務が適切かつ効率的に行われるよう管理
- ・ 業務量の平準化および各種システムの正しい運用を徹底
- ・ チームメンバーおよびチームリーダーのパフォーマンスを評価し、継続的なサポートを提供
- ・ 業務改善の機会を特定し、必要に応じて改善施策を実行
- ・ 新規カスタマーサービス要員の採用、オンボーディング、研修を統括
- ・ 新しい手順・基準・ツールについて、全スタッフが十分に理解・習得している状態を維持

条件・待遇

- ・ 安定した正社員雇用および長期的なキャリア成長の機会
- ・ チームワークを重視したサポート体制と協調的な職場環境
- ・ ダイナミックな業務内容とキャリアアップのチャンス
- ・ 経験豊富なプロフェッショナルチームとの協働

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Davide Capretta at +81 3 6832 8675.

スキル・資格

- ・ 物流業界での実務経験（フォワーダー、商社、メーカー等）および日本の輸入規制・業務プロセスに関する知識
- ・ リーダーシップ経験および高いコミュニケーション能力
- ・ 語学力：英語・日本語ともに読み書き・会話が堪能な方（日本語は敬語を含む高度な運用力必須）

会社説明

当社のクライアントは、グローバルに展開する物流業界の大手企業です。世界各国に拠点を持ち、卓越したサービス品質と信頼性で高い評価を得ています。