

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

## Customer Service Manager x 外資系メーカー

## Customer Service Manager x 外資系メーカー

## 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

1582752

## 業種

日用品・化粧品

## 雇用形態

正社員

## 勤務地

東京都 23区

## 給与

900万円 ~ 1200万円

## 更新日

2026年03月19日 09:23

## 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

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

本ポジションは、外部コールセンターの運営管理および社内CSチームのマネジメントを担い、顧客満足度の最大化を推進する重要な役割です。組織再構築やBPO移管プロジェクトなど、変革フェーズでリーダーシップを発揮いただけるポジションです。

## 企業情報

世界的に事業を展開する 大手グローバル家電・テクノロジー企業の日本法人です。国内でも広く認知されている外資系ブランドとして、製品品質とアフターサービスの向上に継続して取り組んでいます。日本市場は重要拠点のひとつであり、カスタマーサポート部門の強化にも積極的です。現在、組織体制の再構築とBPO統合を進めており、より強固な顧客対応基盤をつくるため、新たなマネジメント人材を求めています。

## 職務内容

- 複数のアウトソース先コールセンター（B2C/B2B）の運営管理
- KPI（応答率、品質、AHT、エスカレーション等）のモニタリングと改善
- 顧客対応エスカレーションのハンドリング
- コールボリュームの予測およびコスト・予算管理

- トレーニング、スクリプト、品質改善などのオペレーション改善施策の企画・実行
- 今年度予定のBPO移管（複数ベンダー→1社集約）のプロジェクトマネジメント
- 社内CSチームのマネジメント、業務プロセス整備
- グローバルチームとの連携、定例レビューの実施

#### 条件・待遇

- 外資×日本市場の両面で経験を積める環境
- 組織再構築・BPO統合という高難易度プロジェクトをリードできるポジション
- 在宅勤務多めのレア案件

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Kurumi Nemoto on +813 6832 8974

---

#### スキル・資格

- コールセンター / CS領域でのマネジメント経験
  - BPO管理・外部ベンダーマネジメント経験
  - 組織改善やオペレーション高度化の実績
  - シニア層・強い個性のメンバーを率いた経験
  - 変革期におけるチームリード力・巻き込み力
  - 日本語ネイティブレベル、ビジネス英語（読み書き・会議参加レベル）
  - ロジカルかつ改善志向の方
- 

#### 会社説明

世界的に事業を展開する 大手グローバル家電・テクノロジー企業の日本法人です。  
国内でも広く認知されている外資系ブランドとして、製品品質とアフターサービスの向上に継続して取り組んでいます。  
日本市場は重要拠点のひとつであり、カスタマーサポート部門の強化にも積極的です。現在、組織体制の再構築とBPO統合を進めており、より強固な顧客対応基盤をつくるため、新たなマネジメント人材を求めています。