

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

グローバル物流企業 | CSスーパーバイザー | 年収～600万円

グローバル物流企業 | CSスーパーバイザー | 年収～600万円

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

1589581

業種

流通

雇用形態

正社員

勤務地

千葉県

給与

400万円～600万円

更新日

2026年04月22日 12:00

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

ビジネス会話レベル

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、検査業務におけるカスタマーサポート中心のスーパーバイザーとして、顧客・海外チーム・オペレーションチーム間の橋渡し役を担い、日常的なコミュニケーション対応、英日SOP翻訳、システム障害時の英語インシデント作成に加え、3～4名のCSチームメンバーへの日々のサポートと指導を行う役割です。

企業情報

同社は、航空貨物、海上貨物、陸上輸送、コントラクト・ロジスティクス、サプライチェーンマネジメントなど、幅広い物流サービスを提供する世界有数のグローバル物流・サプライチェーン企業です。

職務内容

このポジションは、精密機器のスクリーニング（検査）業務におけるコミュニケーション、調整、課題管理を担う、カスタマーサポート（CS）を中心としたスーパーバイザー職です。実際のスクリーニング作業はオペレーションチームが担当し、本職務は顧客、海外チーム、社内関連部署をつなぐ中心的な役割を担います。主な業務は以下の6つの領域にわたります。

1. 顧客対応 (Customer Communication)

- 日次・週次で顧客と日本語にてコミュニケーションを実施
- KPI (処理量、品質、遅延要因) や進捗、調整内容を説明
- 初期トラブル対応および一次エスカレーションのハンドリング

2. 海外チームとの連携 (Collaboration with Overseas Teams)

- 英語で記載されたSOPや要件を解釈
- グローバルのCS/品質/ITチームと英語でメール、チャット、短時間ミーティングを実施
- 最新情報を日本側の顧客、CSチーム、オペレーションチームへ共有

3. グローバルITシステムサポート (Global IT System Support)

- CSチーム内でのシステム利用状況を管理
- 英語で詳細なインシデントチケットを作成 (不具合説明、再現手順、スクリーンショット、ログなど)
- グローバルITと英語でやり取りし、調査依頼やフォローアップを実施
- システム更新情報をCSおよびオペレーションチームに共有

4. CSチームメンバーのサポート (Support for CS Team Members)

- CSチームメンバーへの日々のサポートと指導
- 質問対応、エスカレーション処理
- タスク管理や業務量調整を支援
- 顧客対応や英語コミュニケーションに関する知見を共有
- チーム内コミュニケーションと業務効率の改善

5. KPI管理 (KPI Management)

- 顧客と合意済みのKPIを理解
- オペレーションチームから実績データを収集
- 顧客向けレポートを作成し、KPI乖離の原因を分析・説明

6. レポートニング (Reporting)

- 週次・月次レポートを主に日本語で作成
- 必要に応じて英語でサマリーを作成
- インシデント・品質関連レポートを日英両言語で作成

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
- 給与：経験・現年収を考慮 (最大600万円)
- 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

- 物流業界におけるB2Bカスタマーサービス/オペレーションの豊富な経験
- 日本語・英語の高いコミュニケーション能力
- リーダーシップ経験
- 複数ステークホルダーとの調整経験
- 基本的なPCスキル (MS Officeアプリケーションおよび業務システムの使用経験)

会社説明

同社は、航空貨物、海上貨物、陸上輸送、コントラクト・ロジスティクス、サプライチェーンマネジメントなど、幅広い物流サービスを提供する世界有数のグローバル物流・サプライチェーン企業です。