

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

Vendor Management Lead - CX×グローバル環境（東京）

Vendor Management Lead - CX×グローバル環境（東京）

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

1594796

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

700万円～800万円

更新日

2026年06月01日 14:31

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

外部委託コールセンターの統括・改善を通じ、顧客体験の向上をリードするポジションです。

日本市場を起点に、グローバルチームと連携しながらサービス高度化に貢献いただきます。

企業情報

グローバルに事業を展開する外資系コンシューマーテック企業。

日本市場での成長フェーズにあり、カスタマーエクスペリエンスを戦略的に強化しています。

職務内容

- 外部コールセンターベンダーのKPI管理（SL、AHT、品質等）
- 顧客エスカレーション対応および改善アクションの推進
- 問い合わせボリューム予測、コスト管理、予算統制
- ベンダー契約・スコープ最適化、更新交渉のリード
- 業務効率化施策（ツール、スクリプト、トレーニング、品質改善）の企画・実行

- 新サービス企画による顧客満足度・LTV向上
- 英語でのレポーティングおよびグローバルチームとの連携

条件・待遇

- 勤務地：東京23区 / 週1回出社のハイブリッド勤務
- 英語力を活かせるグローバル環境
- CX / ベンダーマネジメント領域での高い裁量と成長機会

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

- カスタマーサポート / コンタクトセンター領域での実務経験
 - 外部ベンダーマネジメントの実務経験
 - 数値分析・業務改善・プロセス設計の経験
 - 日本語ネイティブレベル、英語ビジネスレベル
 - 関係者を巻き込みながら主体的に改善を推進できる方
-

会社説明

グローバルに事業を展開する外資系コンシューマーテック企業。
日本市場での成長フェーズにあり、カスタマーエクスペリエンスを戦略的に強化しています。