



【年収1200万〜×ハイブリッド勤務】カスタマーサービス改革リード

【年収1200万〜×ハイブリッド勤務】カスタマーサービス改革リード

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

1606982

業種

福祉・介護

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 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 ~ 1600万円

更新日

2026年08月07日 16:16

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

流暢

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

大手外資系メドテック企業にて、カスタマーサービス組織をリードし、顧客体験向上、受注・配送プロセス改善、チーム育成、業務効率化を推進するマネージャーポジションです。
単なるカスタマーサービス管理ではなく、サプライチェーンの一員として、サービス品質とオペレーション変革を推進いただきます。

企業情報

医療機器・ヘルスケア領域でグローバルに事業を展開する大手外資系企業です。
外科、治療機器、先端医療領域などを支える製品・ソリューションを提供しており、日本市場においても安定した事業基盤を持っています。

職務内容

顧客対応部門のマネージャーとして、チーム運営、業務改善、デジタル化、顧客満足度向上をリードいただきます。

< 主な業務内容 >

- ・顧客対応チームのマネジメント、育成、コーチング
- ・メンバーの評価、配置計画、チーム全体の働きやすさ・生産性向上
- ・顧客アンケートや問い合わせ内容をもとにした課題の把握
- ・顧客満足度向上に向けた改善施策の企画・実行
- ・顧客対応状況や業務実績を可視化するレポート・管理表の整備
- ・受注管理、配送状況、業務効率の改善
- ・外部委託先の顧客対応業務の管理
- ・電子受注、顧客向けポータル、受注自動化、業務フロー改善などのデジタル化推進
- ・業務手順書の整備、業務プロセスの標準化、変更時の社内展開
- ・営業、マーケティング、財務、IT、物流、サプライチェーン、外部パートナーとの連携
- ・納期遵守率、配送課題、顧客満足度、コスト改善、生産性、品質指標などの管理
- ・品質管理、社内ルール遵守、リスク管理、改善対応のサポート

条件・待遇

< 年収・手当 >

- ・年収：最大1,500万円想定
- ・経験・スキル・選考評価に応じて決定
- ・詳細な給与条件は選考を通じてご案内

< 各種保険 >

- ・健康保険
- ・厚生年金
- ・雇用保険
- ・労災保険

< 福利厚生 >

- ・社会保険完備
- ・大手外資系メドテック企業での長期キャリア形成
- ・グローバルSupply Chain組織でのキャリア機会
- ・Customer Service、Supply Chain、DX、CX改善を横断できる環境
- ・チームマネジメントと業務改革の両方をリードできるポジション
- ・Regional / APAC / Global領域への将来的なキャリア可能性

< 勤務地・働き方 >

- ・勤務地：東京23区内
- ・働き方：ハイブリッド勤務
- ・雇用形態：正社員想定

< 休日休暇 >

- ・完全週休2日制を想定
- ・有給休暇
- ・その他会社規定による休暇制度

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Ukyo Magara on +81368328632.

スキル・資格

< 必須条件 >

- ・受注管理、顧客対応、物流・配送管理、サプライチェーン領域のいずれかでの経験
- ・チームマネジメント経験
- ・受注から配送までの流れ、顧客対応、業務改善に関する実務理解
- ・業務指標の管理、業務プロセス改善の経験
- ・日本語：ネイティブまたはビジネスレベル
- ・英語：ビジネスレベル
- ・データや業務実績をもとに、改善施策を企画・実行できる方
- ・チーム育成や組織改善に前向きに取り組める方

< 歓迎条件 >

- ・医療機器、ヘルスケア、製薬業界での経験
- ・営業、マーケティング、事業推進部門との協業経験
- ・業務改善手法に関する知見
- ・例：リーン、シックスシグマなど
- ・継続的な業務改善、データ分析、業務のデジタル化に関する経験
- ・外部委託先や販売代理店の管理経験
- ・電子受注、顧客向けポータル、受注自動化、業務手順の標準化などに関する改善経験

会社説明

医療機器・ヘルスケア領域でグローバルに事業を展開する大手外資系企業です。

外科、治療機器、先端医療領域などを支える製品・ソリューションを提供しており、日本市場においても安定した事業基盤を持っています。