



ラグジュアリー業界の顧客体験を支えるオペレーション統括

ラグジュアリー業界の顧客体験を支えるオペレーション統括

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

1607421

業種

小売

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

1000万円 ~ 1400万円

更新日

2026年08月27日 00:00

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

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

ラグジュアリー業界を代表するグローバル企業にて、Client Services部門のオペレーション全体を統括するポジションです。チームマネジメント、プロジェクト推進、デジタル変革、クロスファンクショナルなステークホルダーマネジメントを通じて、顧客体験の向上と業務最適化をリードしていただきます。

企業情報

世界的に展開する大手ラグジュアリーブランドです。伝統的なクラフツマンシップとデジタルイノベーションを融合し、オンライン・オフラインを問わず卓越した顧客体験の提供に注力しています。

職務内容

アフターセールス / ビフォアセールス運営管理

- アフターセールスおよびビフォアセールス業務を包括的に管理
- 顧客対応案件の進捗・品質・正確性を監督
- 修理承認、製品評価、スベアパーツ管理、エスカレーション対応の管理
- 業務量やリソース配分を最適化し、サービスレベル向上を推進

- ・ 各種システム上での案件管理とトレーサビリティを確保

チームマネジメント

- ・ アフターセールスチームの育成・指導・評価
- ・ 個人およびチーム目標の設定とパフォーマンス管理
- ・ 後継者育成計画やトレーニング機会の企画・実施
- ・ 顧客志向と継続的改善を重視したチーム文化の醸成

ステークホルダーマネジメント

- ・ 国内外の関係部門との連携窓口として対応
- ・ リテール、カスタマーサービス、物流、ブランドチームとの協業
- ・ 海外本社と連携し、サービス基準や運営方針の整合を推進

KPI・レポーティング

- ・ KPIの設計、モニタリング、分析
- ・ 定期レポートの作成およびマネジメントへの報告
- ・ データ分析を通じた課題抽出と改善提案

プロジェクト推進

- ・ 業務効率化・品質向上・顧客体験向上に向けた改善施策をリード
- ・ システム導入やデジタル化プロジェクトの推進
- ・ 再発防止・予防措置の立案と実行
- ・ ブランド横断での業務標準化を推進

予算・ベンダー管理

- ・ 修理関連コストおよび費用の管理
- ・ 予算策定・予測業務のサポート
- ・ 外部修理業者やサービスパートナーとの関係管理
- ・ ベンダーパフォーマンス評価および改善施策の実施

条件・待遇

グローバルラグジュアリー企業における戦略的重要ポジション

国内外の関係者と協働できる国際的な環境

オペレーション改革やデジタル変革をリードできる機会

チームマネジメントと組織開発の経験をさらに伸ばせる環境

経営・本社レベルの意思決定に近い立場で活躍可能

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Giulia Gallerani on +81366276140.

スキル・資格

- ・ Client Services Operations、コンタクトセンター運営、ECオペレーション、または関連領域での実務経験5年以上
- ・ チームマネジメントおよびメンバー育成経験
- ・ プロジェクトマネジメントの実績と高い調整能力
- ・ 注文管理、決済、不正利用対策、チャージバック、返品・修理対応、顧客データ関連業務の経験
- ・ 日本語・英語での高いコミュニケーション能力
- ・ 課題解決力、リーダーシップ、顧客志向をお持ちの方
- ・ 複数のステークホルダーを巻き込みながら業務改善を推進できる方

会社説明

世界的に展開する大手ラグジュアリーブランドです。伝統的なクラフツマンシップとデジタルイノベーションを融合し、オンライン・オフラインを問わず卓越した顧客体験の提供に注力しています。