

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・ペイジ・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11月05日 06:00

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

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、スペアパーツ管理、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。