

【ハイブリッド×世界的大企業】大規模カスタマーサービス組織のマネージメント

> 【ハイブリッド×世界的大企業】大規模カスタマーサービス組織のマネージメント

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
1621055

業種
インターネット・Webサービス

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
神奈川県

給与
1000万円 ~ 1500万円

更新日
2026年11月02日 18:16

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
ネイティブレベル

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

世界的な旅行プラットフォーム企業にて、日本語カスタマーサポート組織を統括するリージョナルカスタマーサービスマネージャーを募集しています。大規模なカスタマーサービス組織のマネジメントに加え、CX改善、組織開発、データドリブンな業務改革を推進いただくポジションです。

企業情報

世界トップクラスのオンライン旅行プラットフォームを展開するグローバルテクノロジー企業です。
世界中の旅行者と宿泊施設、航空会社をつなぐサービスを提供しており、多国籍な社員が活躍する国際色豊かな環境が特徴です。データとテクノロジーを活用した意思決定を重視し、顧客体験向上に継続的に投資しています。

職務内容

<主な業務内容>

- Customer Serviceチームの統括
- SLA・品質・生産性向上施策の推進
- 電話・メール・チャット・バックオフィス業務の運営管理
- 顧客満足度向上施策の企画・実行
- データ分析を活用した業務改善
- KPI管理およびパフォーマンスレビュー
- BPO・ベンダーマネジメント
- CX改善プロジェクト推進
- 各関連部署とのクロスファンクショナルな連携
- シニアリーダー層へのレポーティング
- 組織変革および継続的改善活動の推進

条件・待遇

<年収>

- ・現在の給料や経験に応じて柔軟に対応可
- ・参考額：１５００万円

＜勤務地＞

- 横浜エリア

＜働き方＞

- グローバル環境
- 多国籍チーム
- ハイブリッド勤務（週２在宅可）

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＞

- ビジネスレベル以上の日本語・英語力
- カスタマーサービスまたはコンタクトセンター運営経験
- マネジメント経験10年以上

＜歓迎条件＞

- Travel Tech業界経験
- OTA業界経験
- E-commerce業界経験
- BPOマネジメント経験
- PMP、Six Sigma、COPC資格
- Customer Experience領域での改善経験
- ベンダーマネジメント経験

会社説明

世界トップクラスのオンライン旅行プラットフォームを展開するグローバルテクノロジー企業です。
世界中の旅行者と宿泊施設、航空会社をつなぐサービスを提供しており、多国籍な社員が活躍する国際色豊かな環境が特徴です。データとテクノロジーを活用した意思決定を重視し、顧客体験向上に継続的に投資しています。