

Customer Service Lead

募集職種

人材紹介会社
株式会社 JAC International

採用企業名
Luxury Lifestyle Brand

求人ID
1623062

業種
その他

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区

給与
800万円 ~ 経験考慮の上、応相談

更新日
2026年11月12日 17:51

応募必要条件

職務経験
3年以上

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
ビジネス会話レベル

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

Key Responsibilities
1. Customer Service Operations Management
Oversee daily customer service operations
Manage escalated customer inquiries and complaints
Establish and monitor service standards, processes, and KPIs
2. Response Policy & Process Improvement
Review response policies, SOPs, and communication standards
Improve service consistency, operational efficiency, and customer experience
3. Customer Communication & Knowledge Management
Review and improve customer-facing emails, templates, FAQs, and knowledge content
4. Customer Support Technology
Review and optimize chatbot responses and other customer support technologies
5. Team Leadership & Development
Coach, develop, and manage customer service team members
Drive continuous improvement in team performance and service quality

6. Customer Service Outsourcing & Vendor Management
Evaluate opportunities to outsource customer service operations
Lead outsourcing feasibility assessments and implementation planning
Manage vendor selection, evaluation, and contract negotiations
Lead the transition from in-house to outsourced operations where appropriate
Establish SLAs, governance frameworks, and performance metrics
Monitor vendor performance and service quality
Conduct regular business reviews and drive continuous improvement
Ensure external partners maintain the company's premium customer experience standards
Key Stakeholders

Employee Benefits:
Compensation : up to 12M.

Compulsory Benefits:
-Health Insurance,
-National Pension,
-Employment Insurance,
-Accident Insurance

スキル・資格

Qualifications & Experience
Required Qualifications
5+ years of customer service or customer experience leadership experience.
People management experience.
Experience managing escalated customer cases.
Strong stakeholder management and problem-solving skills.
Experience managing external service providers, vendors, or outsourced customer service operations.
Demonstrated experience leading customer service outsourcing or business process outsourcing (BPO) initiatives.
Experience managing service level agreements (SLAs), vendor governance, and outsourced operational performance.
Experience leading operational transformation and customer service process redesign projects.
Preferred Qualifications
Experience in premium retail, consumer goods, lifestyle or hospitality industries.
Experience managing outsourced customer service providers.
Experience with CRM, chatbot, or AI-enabled customer support tools.

会社説明

新たに日本マーケットに参入される外資系企業や、日本でさらなるビジネス拡大をお考えの外資系企業のお客様に、私たちは最適な採用サポートを提供いたします。1975年に英国初の日系人材紹介会社としてロンドンで創業し、その後シンガポール、日本、マレーシア、インドネシア、タイ、中国の7カ国 (また2011 年には香港・韓国にも拠点を新設予定) でグローバル人材紹介会社として事業を拡大してきたジェイ エイ シーは、そのバックグラウンドから、海外文化への深い理解を持ち合わせています。グローバルに事業を展開する日系人材紹介会社のリーディングカンパニーとして、私たちは他に類のない人材ネットワークから、日本人の優秀なバイリンガル人 材や外国人のプロフェッショナル人材をご提供することが可能です。幅広い業種、職種においてのエキスパートである当社のネイティブあるいはバイリンガルコ ンサルタントが皆様のパートナーとなり、適材適所で人材のご紹介をいたします。ジェイ エイ シーが築いてきた特有の歴史、文化、そしてグローバルマーケットでの強みを揺ぎない核として、日本マーケットで躍動する外資系企業のお客様のニーズにさら に的確にお答えするために、ジェイ エイ シー インターナショナルは誕生しました。私たちはアジアやヨーロッパのJAC Recruitment Group海外各社と緊密に連携を取り、お客様の真のニーズを把握した上で、最適なキャンディデイトをご紹介いたします。

?

We provide specialized proactive recruitment support tomultinational clients who are setting up new operations or areexpanding existing business and seeking further growth in theJapanese market.As the first Japanese recruitment company to set up operations in theUK in 1975, understanding foreign cultures is second nature to us.With our extensive global network and historically leading position asrecruitment consultancy to Japanese corporations, we have access toan unrivaled pool of bilingual Japanese and foreign professionals.Our professional consultants are experts in a range of Industries andfunctions and all have extensive multicultural experience.Based on JAC’s unique history, culture and market strength, JACInternational was founded to provide dedicated support to ourmultinational corporate clients in Japan.

JAC International Co., Ltd. is a wholly owned subsidiary of JAC Recruitment. Co., Ltd.