



フィールドサービス部門マネージャー

Field Service Manager

募集職種

人材紹介会社
株式会社アッパーフィールド

求人ID
1030673

雇用形態
正社員

勤務地
東京都 23区, 文京区

給与
600万円 ~ 1100万円

更新日
2021年11月29日 05:00

応募必要条件

職務経験
10年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
無し

日本語レベル
ビジネス会話レベル

最終学歴
高等学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

フィールドサービスエンジニア部門とカスタマーエクスペリエンス部門のマネジメントをお任せいたします。

■フィールドサービスエンジニアの組織マネジメント業務

- ・顧客のニーズに応え、フィールドサービスエンジニアのスケジュール管理
- ・各フィールドサービスエンジニアに対し、適切な目標設定と育成、教育
- ・フィールドサービスエンジニアのモチベーションとパフォーマンスを高く保ち、会社への貢献度を高める
- ・内外の顧客、協力会社や仕入先をサポートするため、効果的な組織体系を構築し、実施する。

■顧客コールセンター管理

- ・顧客に対するオンサイトでの電話応答の構築、実施、管理
- ・外注のコールセンターの管理

■データベース管理

- ・正確で効果的な機器の修理・保守を実施するためのドキュメント管理
- ・CRM内の顧客マスターデータベースを正確に保持する
- ・部署、個人の数値指標 (KPI) を決定する

■顧客満足度の向上と苦情の管理

- ・ 営業とともに顧客を訪問し、顧客満足度の向上を図る
- ・ 顧客からのクレームを速やかに上長に報告し、技術サポートやその他関連する担当者と連携して解決し、顧客に満足してもらえるサービスを提供する

【その他業務】

- ・ サービス契約管理／サービス契約更新とそれによる売上アップへの貢献
- ・ 売上とコストの管理
- ・ 部門予算を作成、経費記録を監視し、コンプライアンス上問題がないか管理する
- ・ 社内のワークフロー改善や簡略化の為にプログラムやプロセスを作成、実行する
- ・ 継続的な品質向上プロセスをグローバルエンジニアや技術サポートとともに開発、実行する
- ・ ITファシリテーション・ソリューションの選定業務に参加する

We will manage the field service engineer department and the customer experience department.

■ Organization management work of field service engineers

- ・ Schedule management of field service engineers to meet customer needs
- ・ Proper goal setting, training and education for each field service engineer
- ・ Keep the motivation and performance of field service engineers high and enhance their contribution to the company.
- ・ Establish and implement an effective organizational system to support domestic and foreign customers, cooperating companies and suppliers.

■ Customer call center management

- ・ Build, implement, and manage onsite telephone responses to customers
- ・ Outsourced call center management

■ Database management

- ・ Document management for accurate and effective equipment repair and maintenance

Accurately maintain the customer master database in CRM

- ・ Determine department and individual numerical indicators (KPI)

■ Improve customer satisfaction and manage complaints

- ・ Visit customers together with sales to improve customer satisfaction
- ・ Promptly report complaints from customers to the superiors and resolve them in cooperation with technical support and other related personnel.

Providing services that satisfy customers

【Other work】

- ・ Service contract management / service contract renewal and contribution to sales increase
- ・ Sales and cost management
- ・ Create department budget, monitor expense records, and manage compliance issues
- ・ Create and execute programs and processes to improve or simplify the internal workflow
- ・ Development and execution of continuous quality improvement process with global engineers and technical support
- ・ Participate in IT facilitation solution selection work

スキル・資格

■仕事内容に親しい経験（12～15年）

■医療業界経験

■2年以上のマネジメント経験

■ビジネスレベルの英語

■基本的なPCスキル（Word・Excel）

■メカトロニクス機器に関する高度な知識をお持ちの方

【求められる素養】

■リーダーシップ

■強い対人関係のスキル

■創造性

■ Experience in working content (12 to 15 years)

■ Medical industry experience

■ Management experience of 2 years or more

■ Business level English

■ Basic PC skills (Word / Excel)

■ Those with advanced knowledge of mechatronics equipment

【Required background】

■ Leadership

■ Strong interpersonal skills

■ Creativity

会社説明

グローバルコンシェルジュ
～ 外国人就労支援の窓口～

就労意欲のある外国人と人手不足に悩む現場を最適にマッチングします。

労働者派遣事業許可証 派13-310272 / 有料職業紹介事業許可証 13-ユ-309440