



【川崎】NPSの全社推進と施策の企画立案担当幹部（シニアマネージャー）

海外勤務経験お持ちの方歓迎

## Job Information

### Recruiter

PERSOL CAREER CO., LTD. (Bilingual Recruitment Solutions)

### Hiring Company

Job-00271350

### Job ID

1484911

### Division

カスタマーグロース戦略室 Customer Strategy

### Industry

Other

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Kanagawa Prefecture

### Salary

12 million yen ~ 14 million yen

### Holidays

National Holidays; 2 days off every week (weekends)

### Refreshed

July 1st, 2024 15:41

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 3 years

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Fluent

### Minimum Japanese Level

Native

### Minimum Education Level

High-School or Below

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

### ■職務内容：【変更の範囲：会社の定める業務】

同社は非財務指標と財務指標の両軸で経営指標を定めています。NPS(Net Promoter Score)は非財務指標の1つであり、KPI達成に向けて取り組んでいます。

2020年から約30カ国共通のNPS調査を実施しており、世界中の顧客の声を横断して分析・共有し、グループ全体の経営判断に活用できるようにしています。

今回はNPS調査の企画・改善・運用と調査結果に基づく改善施策の実行を、グローバルにマネジメントできる方を募集いた

します。

- NPS調査企画・実行の統括責任者として全社NPS活動の遂行
- 中期戦略方針に沿ったCXフィードバックループの構築
- 戦略コンサル、ITパートナーとの共創

■個人に期待する役割やミッション：

- NPS調査にかかる運用設計（データ集約、加工/整形/チェックのルールやプロセス）、運用環境構築
- フロント部門、関連部門への広報と実行
- アンケート設問と回答分析に必要な属性・付帯情報の設計、調査対象者申請プロセスの改善
- Webアンケートおよび、社内向け各種NPSダッシュボードのユーザビリティ向上
- 調査結果の分析およびお客様、経営層、アカウント部門へのフィードバック
- 全リージョンのアカウント部門またはCX部門のリーダーとの緊密なコミュニケーションによるNPS改善活動
- メンバーのキャリアマネジメント、DX人材の育成、組織パフォーマンス向上

■選考フロー：

面接1～2回

※筆記試験：有（Web適性検査）

※選考フロー・内容について変更となるケースがあります。

■給与補足：

給与詳細は前職や経験を考慮の上、社内規程に準じ決定します。

■昇給：年1回（4月）

■賞与：年2回（6月・12月）

---

## Required Skills

■必須条件：以下、2項目以上の経験

- NPS調査・CX改善活動にかかわるマネジメント・実務経験
- 管理職として日本語 および 英語での組織マネジメント経験
- 営業などカスタマーフロントの実務
- プロジェクトマネジメントの実務
- ビジネス戦略やマーケティング戦略、営業戦略の策定や実行の責任者としての経験
- 同社グループ外の企業との提携、交渉の実務
- データクレンジング、ダッシュボード開発の実務経験

■歓迎条件：

- BtoB領域でのNPS推進に携わった経験
- 海外勤務経験
- CX関連のSaaSの活用経験
- 顧客向けWebアンケート調査、データ集計・分析の経験
- データモデル、データベース、データクレンジングに関する専門的な知識

---

## Company Description

同社は、通信システム、情報処理システムおよび電子デバイスの製造・販売ならびにこれらに関するサービスの提供する日系電機メーカーです。クラウドコンピューティング、人工知能、ブロックチェーンなどの先端技術を駆使し、企業や組織のデジタルトランスフォーメーションを支援しています。また、コンピューターシステムやネットワーク機器、ソフトウェア、サービスの開発・提供において、高度な技術と豊富な経験を持つ専門家チームが活躍しています。情報通信技術のグローバルリーダーとして、顧客のビジネスニーズに合わせカスタマイズされたソリューションを提供し、持続可能な社会の構築に貢献しています。