



【1050～1400万円】グローバル リテールエクスペリエンス インサイトチーム（課長職） / Global Retail Ex...

日産自動車株式会社での募集です。営業推進・企画のご経験のある方は歓迎です。

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Hiring Company

日産自動車株式会社

Job ID

1487825

Industry

Automobile and Parts

Job Type

Permanent Full-time

Location

Kanagawa Prefecture

Salary

10 million yen ~ 14 million yen

Work Hours

08:30 ~ 17:30

Holidays

【有給休暇】初年度 17日 1か月目から 【休日】週休二日制 年末年始（※当社カレンダーによる、月5～8日）、夏季休暇（9日...

Refreshed

August 1st, 2024 15:08

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【求人No NJB2233637】

<職務内容/Main Tasks>

チームミッション：より良いカスタマーエクスペリエンス実現のためのグローバル戦略を策定し、シームレスでパーソナルな顧客体験をお客様の生涯にわたる関係構築につなげる。

本ポジションに期待される役割

・主要マーケットでの新車購入およびサービス体験におけるお客様満足度調査及びPDCAの実施をリードする。（年次のKPI設定・月次進捗管理、役員報告）

・グローバルに収集されるお客様の声（VoC）、満足度調査の結果を分析し、新たな効果測定の手法など将来に向けた方策提案を行う。

・各マーケットでのカスタマーエクスペリエンス戦略の実行フォロー及びベストプラクティスの共有を推進する。本社・現地チームと連携し、PDCAの仕組みづくり、会議体のマネジメントを行う。

・課長として上記業務遂行のためのチームマネジメント・育成を行う

Department Mission :

Develop and implement Global strategy for enriched customer experience which is seamless and personalized to create lifelong customer engagement.

Expected Role :

Leading PDCA process related to customer satisfaction survey collaborating with our key markets/regions. E.g. Annual KPI setting monthly progress monitoring and reporting to global senior executives.

Analyzing Voice of Customer (VoC) and the results of satisfaction surveys collected globally. Propose future actions such as new ways for satisfaction measurement based on analysis.

Review progress of customer experience strategy implementation in markets and promote best practice sharing globally.

Prepare annual PDCA structure and manage meetings to follow up with their action plans in collaboration with Global/regional teams.

Team management and development as a manager of the team

<アピールポイント（職務の魅力）/Selling point of this position>

（１）グローバルかつクロスファンクショナルな注目プロジェクト

グローバル部門としてアメリカ、ヨーロッパ、アジア、日本国内をはじめとした主要マーケットの責任者と連携し、各国のお客様対応の状況を取りまとめ、グローバル規模のプロジェクトを進める経験を積むことができます。

関連する多くのグローバル機能のメンバーと協力しながらプロジェクトを進めていただきます。（デジタル、販売ネットワーク、アフターセールス、市場情報室など）協調性やマネジメントスキルが磨かれ、注目度も高いポジションです。

会社の重要課題の一つであるカスタマーエクスペリエンスの状況について、経営幹部への提案作成・報告に責任を負います。マネジメント視点を理解し、広い視野を持ってプロジェクトを進める経験を得ることができます。

（２）最先端のCX・DXプロジェクトの一員になることができます。

日産カスタマーエクスペリエンス（NCX）部門の一員として、最新のCX/DXに関わります。オンラインと実店舗間のスムーズな購買体験をつないでいくための新しい取り組みに貢献していただきます。

（３）職場環境の魅力

多様性に富んだ、多国籍な部署です。デジタル制作、事業戦略、販売ネットワーク戦略など異なる職歴の持ち主が、日産のカスタマーエクスペリエンスをより良いものにするという一つの思いのもとに集まっています。

（１） Highly visible project in Global and Cross Functional context;

Working with key market counterparts globally Americas Europe Asia and Japan to consolidate customer satisfaction status it provides you experience of project management at Global scale.

Cross functionally connected to various Global functions of the company (Customer Experience Strategy team Distribution Development Aftersales Market Intelligence) . This provides you communication and management skills as well as high exposure.

being responsible for reports/proposals to top executives for one of company's key topics. It helps you understand management viewpoint and allows you to develop a wider vision.

（２） Be a part of the most up to date CX/DX strategy team

As a member of Nissan Customer Experience (NCX) team you will be exposed and contributing to the latest CX/DX initiatives of the industry connecting online and physical experience seamlessly.

（３） Attractiveness of workplace

Diverse workplace having multiple nationalities. Profiles of the team are diversified ranging from digital product developer business experts strategists to dealer network experts. One common thing is the passion to elevate the Nissan customer experience to the next level. If you like to work with passionate experts in a diverse and multicultural environment this is the right place.

Required Skills

■MUST

・下記スキルのうちいずれかひとつを満たす方

営業（BtoC、BtoB問わず）、リテール、カスタマーエクスペリエンス、顧客満足度（調査）、市場調査、DXにかかわる経験

・困難な状況下における発想力・課題解決力、部門横断プロジェクトのマネジメントおよびリーダーシップ、コミュニケーション能力

・管理職としての部下のマネジメント・育成経験

・ Must have one of the below experience:

Sales (regardless of BtoB or BtoC) retail industry customer experience customer satisfaction strategy/research marketing research digital transformation

・ Bringing ideas/problem solving under challenging situation cross functional project management/leadership communication skills

・ Team management and development as a manager

・ TOEIC : 800

■WANT

・以下のうち、複数の実務経験があれば望ましい。

営業（BtoC、BtoB問わず）、リテール、カスタマーエクスペリエンス、顧客満足度（調査）、市場調査、DXにかかわる経験

・ Having multiple project experiences in the following areas is preferable:

Sales (regardless of BtoB or BtoC) retail industry customer experience customer satisfaction strategy/research marketing research digital transformation

・自動車業界経験：あれば尚可/Experience of the car industry : preferred

・ TOEIC : 900

<求める人物像/Please describe successful candidate image (Personality) >

顧客中心志向のマインドセット、イノベーションや変革をリードしていく姿勢

提案・報告にあたりステークホルダー間のコンセンサスを築く調整力

タイムリーかつ着実な内容のアウトプットを出す信頼性

高いコミュニケーションスキル、オープン且つコラボレーションを進めるマインドセット

既成概念にとらわれず新しい提案を考えることができるクリエイティビティ

変化するビジネス環境、業界動向に注意を払い、新しい情報を取り入れていく姿勢

全社の方向性の中での自部署の役割・位置づけに対する的確な理解

チームのモチベーションを高く保ちアウトプットにつなげていくマネジメント能力

Strong customer centric mindset and willingness to lead innovative change

Cordination skill to build consensus among stakeholders

Strong declipline to develop a solid report/proposal in timely manner

Excellent communication skills open and collaborative mindset

Creative mindset to propose out of the box solutions (solution oriented)

Mindset to absorb and make use of new ideas from inside/outside of industry

Good understanding of department's role in company's overall business context

Management skill to maintain high level of motivation of team to generate output

Company Description

自動車の製造、販売および関連事業