



【米国外資企業 バイオ系機器・試薬】カスタマーサービスアソシエト

Job Information

Recruiter

JAC Recruitment Co., Ltd.

Job ID

1511456

Industry

Other (Medical, Pharmaceutical)

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

5 million yen ~ 7 million yen

Refreshed

January 30th, 2025 12:01

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Entry Level

Minimum English Level

Fluent

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

日本で拡大する事業をサポートするために、日本語と英語が堪能なカスタマーアソシエイト（営業事務）を募集しています。

カスタマーサービスアソシエイト（営業事務）は、社内のスタッフ、および外部の顧客や販売店と連携し、注文の入力および履行（納品、請求、入金など）を管理します。顧客や販売店との強力な関係を築き、顧客と社内のクロスファンクショナルなグループとの間のリエゾンとして機能します。

あなたは、顧客サービスの経験と技術的な信頼性を活かし、顧客、販売店、およびその他の社内部門との間で調整を行い、売上目標を達成させるために貢献します。

主な業務内容

- ・標準的な販売注文のERPシステム上での作成および維持
- ・購入注文の詳細、見積もり、および販売または顧客の入力に基づき、契約ガイドラインおよび10Xポリシーと手順に従って、ERPシステムで在庫販売注文を作成および維持

- ・見積もりから請求書、機会管理、苦情管理を可能にするためのERPおよびCRMチームのコンテンツについてエキスパートとなる
- ・ERPシステムで製品返品、クレジットおよびデビットメモの作成および管理、CRMの更新
- ・ロジスティクスおよびフィールドチームと連携し、機器のピックアップまたはRMAを調整し、顧客および社内チームに情報や更新を提供
- ・CRMでフィールドチームへのサービスリクエストの作成および管理、ERPシステムでのサービス契約の作成（購入注文の詳細、見積もり、販売またはサービス管理の入力に基づく）
- ・内部および外部の顧客/販売店からの製品および注文に関する問い合わせを電話やメールで対応
- ・バックオーダーを監視し、システムでの更新および顧客/ディストリビューターおよび社内スタッフへの定期的なコミュニケーションを管理
- ・販売注文の正確性を検証し、エラーの解決に関して指導するか、上級スタッフまたはマネージャーにエスカレーション
- ・内部および地域チームと協力して、注文の時間通りの履行と問題解決を推進し、顧客の期待を超える結果を達成
- ・注文履行のサポートとしてレポートを読む/分析する
- ・日本の顧客基盤を管理し、その他の業務を担当

We are seeking a Customer Service Associate based in Japan with fluent Japanese and English language skills to support our growing entity in Japan.

The Customer Service Associate interfaces with and supports internal and external customers and distributors managing order entry and fulfillment. You will build strong relationships with customers and serves as a liaison between customers and cross-functional groups across the company.

You'll use your customer service experience, combined with technical credibility, to liaise between customers; distributors and other internal departments to ensure revenue targets are met or exceeded.

[What you will be doing:]

- ・ Standard sales order creation and maintenance
- ・ Interpret requirements of purchase order details, quotes, and sales or customer inputs to create and maintain stock sales orders in ERP system in accordance with contract guidelines and 10X policies and procedures
- ・ Content expert on ERP and CRM teams to enable quote to invoice, opportunity management, and complaint management
- ・ Create and manage products returns, credit and debit memos in ERP system and updates CRM
- ・ Coordinate with logistics and field team for pickup or RMA of instruments and provides information/updates to customers and internal teams as needed
- ・ Create and manage service requests to field teams in CRM and service contracts in ERP system pursuant to purchase order details, quote and sales or service management input
- ・ Handle product and order enquiries via phone and email with internal and external customers/distributors
- ・ Monitor Back Orders and manage updates in system and communication updates to customers/distributors and internal staff on a regular basis
- ・ Validate accuracy of sales orders and provide guidance to resolve errors or escalate to Senior Staff or Manager for resolution of errors
- ・ Collaborate with internal and regional teams to drive on time fulfillment of orders and resolutions of issues to meet or exceed customer expectations
- ・ Read/Analyze Reports in support of order fulfillment
- ・ Manage Japanese customer base and perform other duties as assigned

Required Skills

必要なスキル：

- ・ 複数年の営業事務経験
- ・ ERPおよびSFDCビジネスシステムの知識
- ・ 英語(ビジネスレベル) および日本語 (JLPT N1または同等レベル) での強力な書面および口頭でのコミュニケーション能力
- ・ 細部に注意を払い、プレッシャーの中で適切に対応できる能力
- ・ 必要に応じて、営業時間外の勤務に柔軟に対応できること
- ・ スピードが要求されるチーム環境で効果的に働き、問題解決ができる実力を証明できること
- ・ Microsoft Word、Excel、Outlookの知識

Minimum Requirements

- ・ Multi-year customer support experience
- ・ Knowledge of ERP and SFDC business systems
- ・ Strong written and verbal communication skills in English(business level) and Japanese (JLPT N1 or equivalent level)
- ・ Detail oriented and ability to work and respond appropriately under pressure
- ・ Flexibility to work after office hours when required
- ・ Demonstrable ability to solve problems and work effectively in a fast paced team environment
- ・ Knowledge of Microsoft Word, Excel and Outlook

推奨スキルおよび経験

- ・ 追加の言語スキル（特に中国語）が望ましい

Preferred Skills And/or Experience

- ・ Additional language skills desirable (preferably Mandarin)

