

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【リテール業界/在宅週3可/-7M】カスタマーサービスマネージャー

【リテール業界/在宅週3可/-7M】カスタマーサービスマネージャー

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1514209

Industry

Apparel, Fashion

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 7 million yen

Refreshed

December 30th, 2024 17:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Basic

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

登山・アウトドア用品の提供を通じて顧客のカスタマーエクスペリエンス向上を目指しています。個人顧客からの問い合わせ対応やサービス改善に取り組み、製品やサービスの評価を行い、改善活動の提案を通じて業務の効率化とレポート品質向上を実現します

企業情報

登山・アウトドア用品の世界的なリーダー企業で、特に高性能な登山用ウェアやギアを提供しています。ヨーロッパを拠点に、アジアや北米を含むグローバルな市場で展開しています。アウトドア業界における革新と品質にこだわり、プロフェッショナルから一般消費者まで幅広いニーズに応えています。

職務内容

- 問い合わせ対応フローの最適化と効率化、クレームやトラブルの迅速な解決
- 顧客フィードバックの収集と分析、特に商品に関する顧客体験の向上
- CRMやサポートツールの運用・改善、システムやプロセスの改良
- 定期的なトレーニング実施、メンバーのタスクとスケジュール管理、チームマネジメント
- 他チーム・部署との連携、顧客情報のフィードバックを基にECサービスや商品品質向上に貢献

条件・待遇

+年収：600万～680万 + 10%のインセンティブ（業績による）

+シフト：9:30～18:00（コアタイム：11:00～15:00）

+在宅勤務：週3日（チームは毎日出社）

+休暇：年末年始、夏休み(お盆の時期)、有給休暇は初日より付与

+福利厚生：確定拠出年金、研修制度(英語など)、会社イベント多数(登山、クライミング、マラソンなどのアクティビティや、オフィスでの飲み会など)

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Yuka Yoshino at +81 3 6832 8929.

Required Skills

- 縫製品の縫製知識、素材や品質管理知識、品質表示関連知識、洗濯取り扱い管理知識
- 繊維製品品質管理士(TES) 同等レベルの知識があれば尚良し
- アウトドア製品使用環境に関する知識
- 英会話スキルがあれば尚良し
- コミュニケーションスキル、チーム・グループマネジメント経験
- 問題解決能力、問題処理やクレーム対応スキル
- お客様対応スキル（電話対応、メール返信、回答文書作成）
- 業界経験: スポーツ、アパレル、リテール業界必須

Company Description

登山・アウトドア用品の世界的なリーダー企業で、特に高性能な登山用ウェアやギアを提供しています。ヨーロッパを拠点に、アジアや北米を含むグローバルな市場で展開しています。アウトドア業界における革新と品質にこだわり、プロフェッショナルから一般消費者まで幅広いニーズに応えています。