



Chief Customer Service

Job Information

Hiring Company

Regus Japan K.K. (三菱地所グループ)

Subsidiary

日本リージャス株式会社

Job ID

1526602

Division

IST

Industry

Property Developer, House-builder

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Train Description

Hibiya Line, Roppongi Station

Salary

6 million yen ~ 8 million yen

Refreshed

March 13th, 2025 17:28

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 6 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

1. トレーナーの育成
トレーナーやスーパーバイザーを指導する。
2. 戦略開発
顧客満足度とロイヤルティを向上させるためのカスタマーサービス戦略の立案と実行。
3. パフォーマンス・モニタリング
問い合わせから退去後まで、主要業績評価指標を追跡・分析し、サービス水準が満たされていることを確認する。

4. 顧客フィードバック

顧客からのフィードバック、NPSスコア、顧客インタビューを収集・分析し、改善点を特定します。

5. 部門を超えたコラボレーション

他部署と連携し、シームレスなカスタマー・エクスペリエンスを実現する。

6. 危機管理

エスカレートした顧客の問題や危機に効率的に対処する。

7. 新サービスの提案

顧客向けの新サービスや社内プロモーションを企画する。

1. Training the trainer

Mentor trainers and supervisors on customer service.

2. Strategy Development

Creating and implementing customer service strategies to improve customer satisfaction and loyalty.

3. Performance Monitoring

From inquiry to after moving out, tracking and analyzing key performance indicators to ensure service standards are met.

4. Customer Feedback

Collecting and analyzing customer feedback, NPS scores and customer interviews, to identify areas for improvement.

5. Cross-Department Collaboration

Working with other departments to ensure a seamless customer experience.

6. Crisis Management:

Handling escalated customer issues and crises efficiently.

7. Proposing new services

Planning new services or internal promotions for customers.

Required Skills

必要なスキルと経験

1. 高いコミュニケーション能力と分析能力
- 2.ホスピタリティ業界での勤務経験（ホテル、航空会社等でのサービス知識）
- 3.日本語能力。（ネイティブレベル）

望ましいスキル・経験

- 1.英語力（会話レベル）
2. ホテルでの接客経験

ヒューマンスキル

- 1.戦略的思考と結果重視の姿勢
- 2.柔軟性と寛容性を持ち、「can-do」の姿勢を持つ。
- 3.ルールに基づいてビジネスを展開する姿勢。
- 4.やる気、独立心、向上心がある。
- 5.大きな成長への野心を持ってチームに参加できる。

Required skills and experience

1. high level of communication and analytical skills
2. experience working in the hospitality industry (service knowledge in hotels, airlines, etc.)
- 3.Japanese language skill. (native level.)

Preferred skills and experience

1. English language skills (conversational)
2. Experience as a hotel customer service manager.

Human Skill

- 1.Strategic thinking and results-driven attitude.
- 2.Flexible and tolerant, with a "can-do" attitude.
- 3.A rules-based approach to business development.
- 4.Motivated, independent, and ambitious.
- 5.Join the team with ambitions for significant growth.

Company Description