



カスタマー・サービス・リーダー【CS部門のオペレーション改善、チームマネジメント】ITツールの導入や業務改善経験者

# 業界独自の建築工具ツールのサブスクサービスを展開!

#### Job Information

# **Hiring Company**

Hilti Japan Ltd.

#### Job ID

1527664

# Division

カスタマーサービス

#### Industry

Specialized Import, Export

#### **Company Type**

Large Company (more than 300 employees) - International Company

#### Non-Japanese Ratio

(Almost) All Japanese

# Job Type

Permanent Full-time

# Location

Kanagawa Prefecture, Yokohama-shi Tsuzuki-ku

#### Salary

5.5 million yen ~ 8 million yen

# **Work Hours**

9:00-17:30(休憩 60分)

#### **Holidays**

年間125日(土曜、日曜、祝日)、年末年始・夏季休業あり、有給制度(入社直後)あり

#### Refreshed

April 23rd, 2025 02:00

# General Requirements

# Minimum Experience Level

Over 3 years

#### **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

#### ≪世界シェアトップクラスの建築工具メーカー≫

西ヨーロッパのリヒテンシュタインから世界規模の企業へ成長し、建設業界の中で国際的なブランド力と製品力を兼ね備える工具メーカー。

この度、カスタマーサービス部門のリーダーポジションを募集します。

-----

#### この業務のPOINT

- チームリーダーやマネジメント経験を活かしたい方へ
- 業界唯一&業界ニーズ高騰のサブスクリプションサービスに携わる
- 法人向けカスタマーサポート全体の、オペレーション改善・顧客満足度向上
- 週1在宅勤務可能&コアタイム無しのフレックスタイム制
- 語学力を活かして働きたい方

-----

# ≪仕事内容≫

カスタマーサービスには、顧客対応・営業サポート・クレーム対応・サービス特化の4つのチームがあります。本ポジションは**サービス特化**のポジションのリーダーとして、メンバーを牽引していただきます。

#### 主な業務内容は以下の通り

- カスタマーサービス全体のオペレーション業務改善・管理
- チームメンバーのマネジメント管理
- メンバー実施のオペレーションリード (メンバーサポート、関係各所との調整など)
- 新人のトレーニング

※本チームは契約の継続率や商品の欠品率などを月次で集計し、改善することに努めます。

今後のCS部門として、リアクティブな対応から、企業の動きを先回りするようなプロアクティブなサポート体制を構築するための組織体制やオペレーション体制を構築していきたいと思っています。

《フリートマネジメントとは?》 (https://www.youtube.com/watch?v=9F\_JFs2SQEM)

当社のサービスの1つになります。

当社独自のサービスとなり、一言でいうと建設工具のサブスクリプションサービスになります。

建設関連の企業様を中心に、生産性を高めたサービスプロセスを提供しています。

お客様にて管理・保有している工具が管理しやすく、数年後に最新の工具に切り替わり、工具の不具合や修理が発生した際も、システムを通じてオーダーができる機能になります。

# ≪カスタマーサービス部門の組織体制≫

CS部門は4つのチームに細分化し、それぞれの役割を担っています。

・CS Fleet Support Team (本ポジション)

LFMサービスサポート:FM 紛失/盗難処理/早期満了・契約延長手続き/TOD オーダー/TOD・PTP 回収 など

· CS Inbound Team

L顧客対応:お客様からの問い合わせ窓口(注文/修理/在庫確認/製品に関する質問 など)

· Support Desk Team

Lサポートデスク:営業担当からのお問合せ窓口(注文/修理/質問 など)

· CCH Team

Lクレーム対応:苦情対応/返品・価格訂正/新規登録/顧客情報メンテナンス/ディスカウントチェック など

\_\_\_\_\_

# **雇用形態**

正社員(試用期間6か月)

# 年収

想定年収550~800万円(応相談)

残業手当:有

#### 勤務地

本社 神奈川県横浜市都筑区茅ヶ崎南 2-6-20 在宅勤務あり(週 2~3 回)

# 転勤

原則的になし

本人の希望があれば、海外勤務の機会あり

# 就業時間

9:00-17:30(休憩 60分)

#### 福利厚生

退職金制度(在籍3年以上を対象とする) 出産・育児支援制度 人間ドック可能(一部自己負担) インフルエンザ予防接種補助金制度 健康相談サービス 確定拠出年金 など

# 教育制度・資格補助

各種研修制度を整えています。

# Required Skills

# 応募必要条件

- SAP、ORACLE 等ビジネスソフトウェアでの業務経験者 (業務内容は問わず)
- 他者との協働を円滑に行い、問題解決を進んでおこなえる方
- ビジネス初級レベルの英語力(TOEIC650 点程度、月に 1 回程度 香港との会議、日常的にメールや資料の読み込みあり)
- チームリーダー、新人教育などのご経験が半年以上ある方
- PC スキル(MS Word, Excel, PowerPoint, Visio)

# 歓迎要件

- Customer Experience 業務経験
- 業務改善の実務経験がある方
- Excel 中級レベル(VLOOKUP、ピボットテーブル等使用可)の方

# ■選考プロセス 書類選考→面接1-2回→内定

L 1次面接 部門マネージャー 最終面接 Director 適性検査 有

\*Online・対面いずれも対応可

※最終面接を対面で行う際は、面接官の外出機会が多いため、職場見学+社内から Online 面接での対応になる可能性があります。

※ビジネスでの英語使用機会がない場合、最終面接でスキル確認を実施する可能性があります。

Company Description