



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 2nd, 2025 12:00

## 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](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)**
  - ↳ FM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
  - ↳ 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
  - ↳ 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
  - ↳ 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