

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

## 【FMCG業界/在宅週2可/-14.5M】カスタマーケアマネージャー

## 【FMCG業界/在宅週2可/-14.5M】カスタマーケアマネージャー

## 募集職種

## 人材紹介会社

マイケル・ペイジ・インターナショナル・ジャパン株式会社

## 求人ID

1514208

## 業種

食品・飲料

## 雇用形態

正社員

## 勤務地

東京都 23区

## 給与

800万円 ~ 1400万円

## 更新日

2024年12月30日 16:24

## 応募必要条件

## キャリアレベル

中途経験者レベル

## 英語レベル

ビジネス会話レベル

## 日本語レベル

ネイティブ

## 最終学歴

大学卒：学士号

## 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

## 募集要項

犬・猫向けの高品質なペットフードを提供するグローバル企業でのシニアカスタマーケアセンターマネージャーは、チームを統括、法人顧客向け製品課題の解決と部門間の連携を推進します。

## 企業情報

犬や猫専用の高品質なペットフードを提供する企業として1960年代にヨーロッパで創業し、日本ではペットの健康維持に特化した製品を展開しています。独自の栄養学と獣医師と連携した研究開発を基盤に、ペットの食事をサポートしています。また、環境保護や持続可能な製品作りにも注力しており、多様なバックグラウンドを持つ社員が協力し合いながら業務を行っています。

## 職務内容

- お客様相談室の変革: デジタル化やソーシャルメディア対応を含め、ビジネス環境に合わせてお客様相談室を変革し、業界の先進的事例を取り入れてリードする役割を担う。
- 消費者・顧客対応戦略の実行: 消費者や顧客からの問い合わせやクレームに対応し、ビジネスのリスクを最小化しつつ、ファンを増やす戦略を実行する。
- チームリーダーシップ: チームの進捗管理や問題発見を行い、エンゲージメントを高め、オペレーター的能力開発とトレーニングをプランし実施する。

4. 消費者の声の反映: マネジメントおよび社内に対して消費者の声を積極的に共有し、ビジネスドライバーとしてクロスファンクション業務に貢献する。
5. 効率的な作業方法の改善: 効果的かつ効率的な作業方法を見つけ、提案・改善し、チームやクロスファンクションのチームが協力できる環境を整備する。

#### 条件・待遇

年収：総額1450万（インセンティブ15%を含む）経験によって変動あり

在宅勤務：週2日

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.

---

#### スキル・資格

- コンシューマケア・トレーニング資格があれば尚可
- 流暢な日本語と中級レベルの英語による優れたコミュニケーション能力（文書および口頭）
- 高いプロジェクトマネジメント能力と経験
- 優れたPCスキル（Microsoft Excel, Word, PowerPoint）
- 顧客または消費者コールセンターでの経験が必須
- ビーブルマネジャーとしての業務経験が必須
- リージョン/グローバルチームとの協働経験があれば尚可

---

#### 会社説明

犬や猫専用の高品質なペットフードを提供する企業として1960年代にヨーロッパで創業し、日本ではペットの健康維持に特化した製品を展開しています。独自の栄養学と獣医師と連携した研究開発を基盤に、ペットの食事をサポートしています。また、環境保護や持続可能な製品作りにも注力しており、多様なバックグラウンドを持つ社員が協力し合いながら業務を行っています。