

求人情報

シニアレベル

ポジション名	急募【大手ECサイトのカスタマーサポート】チームリーダー職
企業名	テックマヒンドラ・リミテッド
掲載開始・更新	2024-04-18 / 2024-04-18
職 種	カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート カスタマーサービス - テレフォンオペレーター/アポインター カスタマーサービス - コールセンター管理/オペレータ管理/スーパーバイザー
業 種	アウトソーシング
勤務地	アジア 日本 神奈川県
仕事内容	<p>～魅力ポイント～</p> <ul style="list-style-type: none">★グローバルな環境★マネジメントスキルが身につく★英語が活かせる★ビジネスカジュアルOK★OJTトレーニング有 <p>【職務内容】</p> <p>某EC業界大手企業に関連するプロジェクトでのオペレーションチームリーダーとして、カスタマーサービスチームの目標達成と効果的なコーチングや、チームのKPIとKRAの達成、メンバーの育成と動機付け、クライアントとの連絡を含む多岐にわたる業務を行っていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none">・同僚、上司、品質チームと協力して KPI を達成するためチームを促進・環境の変化においてチームメンバーを動機づけ、育成し、指導・トランザクションを監視し、チームメンバーに定性的/建設的なフィードバックを提供・学習の機会を創出することで、協調性のあるチームメンバーに育成・クライアントのコンコールや調整セッションに出席 <p>※10名～20名ほどのメンバーをマネジメントしていただきます ※上司や海外チームとのやりとりで英語が必要になる場合があります</p> <p>【主要な成果（KRA）】</p> <ul style="list-style-type: none">・内部および外部のさまざまな KPI 目標を達成する・離職を抑制し、チーム内のチームの絆を促進する・従業員のモチベーションが高く、必要な基準に従ってパフォーマンスを発揮できるようにする
企業について(社風など)	<p>【テックマヒンドラについて】</p> <p><ビジョン></p> <p>私たちは敏捷性を持ち、顧客中心で目的を持った企業として、ステークホルダーのために最先端のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションを提供し続けることを目指します。</p> <p><私たちは自分たちの行動で示します></p> <p>テックマヒンドラは、革新的で顧客中心のデジタル体験を提供し、企業、協力者、そして社会がより平等な世界、未来への準備、そして価値創造のために立ち上がることを可能にします。これは、90カ国に146,000人以上のプロフェッショナルを擁し、1250以上のグローバル顧客（フォーチュン500の企業を含む）を支援する6.5億ドル以上の組織です。5G、メタバース、ブロックチェーン、量子コンピューティング、サイバーセキュリティ、人工知能などの次世代技術を活用し、世界の顧客のためのデジタル変革を実現することに焦点を当てています。世界で初めて Sustainable Markets InitiativeのTerra Carta Sealを受賞したインド企業であり、気候および自然にポジティブな未来を創造するために積極的にリードしているグローバル企業を認識しています。ブランド価値ランキングで世界で最も急速に成長しているブランドであり、ブランド強度で世界のトップ7 ITブランドの一つに数えられており、AA+の評価を受けています。NXT.NOW™フレームワークを通じて、テックマヒンドラはエコシステムのための「人間中心の体験」を向上させ、堅固な企業ポートフォリオから生じるシナジーにより共同で革新を推進することを目指しています。明日の体験を今日提供することを目指し、「未来は今」と信じています。</p> <p>【マヒンドラグループについて】</p> <p>テックマヒンドラは1945年に創立されたマヒンドラグループの一部であり、100カ国以上で260,000人の従業員を擁する最大かつ最も尊敬される多国籍企業連合です。インドにおいて農業機械、ユーティリティビークル、情報技術、金融サービスでリーダーシップポジションを享受しており、世界で最も大きなトラクター会社です。再生可能エネルギー、農業、物流、ホスピタリティ、不動産において強い存在感を持っています。マヒンドラグループは、ESGを世界的にリードし、農村繁栄を実現し、都市生活を向上させることに焦点を当てており、コミュニティやステークホルダーの生活にポジティブな変化をもたらし、彼らが立ち上がることを可能にする目標を持っています。</p> <p>【みなとみらいオフィスでの受動喫煙対策について】</p> <p>※喫煙専用室あり（換気扇完備）</p>
勤務時間	<p>【シフト制勤務】</p> <p>1日9時間、内休憩1時間</p> <p>週5日</p>

応募条件	<p><必須要件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・学歴：専門卒以上 ・経験：カスタマーサポートやコールセンターでのチームリーダーやマネジメント経験1年以上 ・語学力：業務で利用できるレベルの日本語・英語 <p><歓迎条件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・EC業界での経験がある方
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
日本語能力	流暢（日本語能力試験1級又はN1）
年 収	日本・円 450万円 ～ 600万円
給与に関する説明	<p>【福利厚生】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社保完備（雇用・労災・健康・厚生年金） ・オンライン講座受講無料 ・フリードリンク <p>※オフィスでは水、お茶、コーヒーが終日無料、16:00-20:00はドラフトビールが飲み放題です</p>
休 日	<p>【休暇】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有給休暇 ・傷病休暇 ・忌引休暇 ・産前・産後休暇 ・育児休暇 ・配偶者の誕生日休暇 <p>★5日間以上の連続休暇取得可能 ◎有休を使用して長期の休暇を取得し、国内や海外旅行に行く人もいます。</p>
契約期間	1年契約（更新あり）
最寄り駅	<ul style="list-style-type: none"> ・みなとみらい線「みなとみらい駅」から徒歩5分 ・JR京浜東北線「桜木町駅」から徒歩10分