

求人情報

エグゼクティブレベル

ポジション名	チーム リーダー - バイリンガル (テクニカル サポート)
この求人情報の取扱い会社	フィデル・コンサルティング株式会社
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-03-06 / 2024-03-06
職 種	IT関連（オープン・WEB系） - データベースSE IT関連（オープン・WEB系） - テックリード/リードエンジニア IT関連（汎用系） - アプリケーションSE
業 種	
勤務地	アジア 日本 東京都
仕事内容	クライアントインターフェース。 顧客サービス担当者のチームの全体的なパフォーマンスを管理します。 要件と SLA に従った日常のチーム管理。 予防措置の実施を含む問題の迅速な特定と解決。 製品とサービスを適切に理解し、クライアントのポリシーを遵守し、最高の顧客サービスを提供できるよう、高品質のエージェント コーチングを提供します。 新しい人材の採用、選定、採用、研修を行い、顧客の質問や苦情に対応できるよう準備します。 チームのメンバーに優れた人事管理、指導、キャリア開発を提供し、低い離職率と高い従業員エンゲージメントを達成します。 チームを推進して継続的な改善と生産性/品質の向上を実現します。 品質管理を実行し、生産 KPI を監視し、レポートを作成し、チームのデータを分析します 一貫性を高め、プロジェクト全体の成長を促進するための戦略的プロセスを開発および実装する能力。
企業について(社風など)	世界有数のプロフェッショナル サービス会社の 1 つで、デジタル時代に向けてクライアントのビジネス、運営、テクノロジー モデルを変革しています。 業界ベースの独自のコンサルティング アプローチは、クライアントがより革新的で効率的なビジネスを構想、構築、運営するのに役立ちます。 米国に本社を置くこの企業は、フォーチュン 500 企業の 1 つであり、世界で最も賞賛される企業の 1 つとして常にリストされています。 【受動喫煙対策】 屋内喫煙 指定喫煙エリア
応募条件	上記の言語能力で概説されているように、英語と日本語でのビジネス。 優れた口頭および書面コミュニケーションスキル チーム管理における 3 以上の経験、10 人以上の FTE の管理 音声およびチャット サポートまたはコールセンター環境を介したカスタマー サポートでチームを主導した経験 高度な顧客重視と顧客サービスのスキル このポジションはカスタマー サービス担当者のチームを管理するため、このチーム マネージャーにはアプリケーションに関するいくつかの技術スキルも備えていることが期待されます。 Fiddler、HAR Analyzer、ブラウザ開発者ツールなどのネットワーク ツールを使用したログ分析について理解します。 -XML、JavaScript/Query などの最新のマークアップおよびプログラミング言語の理解。 HTTP、JSON、IIS、HTML、CSS などの Web ベース環境でのトラブルシューティングの知識。 ケース管理のための Jira および Salesforce に精通している。 従業員のモチベーションを高める優れたトレーニングとコーチングスキル スケジュールとタスクの分散の作成と実装について完全に理解している グローバル運用チームの一員となり、効果的な事業運営を設計し、複雑な問題に取り組み、個々のチームメンバーを育成できることに興奮しています。 日本語: 日本語ネイティブレベルおよびビジネスレベルの英語が必要
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
日本語能力	ネイティブレベル
年 収	日本・円 800万円 ~ 900万円
休 日	保険 通勤手当 出張手当 スポーツ施設およびレクリエーション施設 教育研修・海外研修制度（OJT） 団体生命保険 カジュアルな服装可（オフィスカジュアル）

