

## 求人情報

マネージャーレベル

ポジション名	オペレーションマネージャー（BPO、コールセンター）
この求人情報の取扱い会社	KBI Consulting 合同会社
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-04-29 / 2024-04-29
職種	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 IT関連（その他） - プロジェクトマネージャー カスタマーサービス - その他
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>あなたのミッションは？</p> <p>以下の業務を通じて、パートナーブランドに優れたサービスを提供するお手伝いをしていただきます：</p> <p>サービスレベルアグリーメント、生産性、顧客満足度、品質、NPS、接触率などの分野において、前向きな変化を促すための指標を管理・活用する。 直属の部下と協力し、実際の状況から学び、指標に基づいた目標を設定し、改善する。 カスタマー・エクスペリエンス予算に対するチームの貢献度を管理し、発生するコストと損失を監視する。 リードと協力してチーム全体との強いつながりを作り、効果的なコミュニケーションを活用することで、従業員の幸福を確保し、クライアントのミッションを意味のある明確な目標に変換する。</p> <p>最高のリーダーシップ、直属の部下、その他のビジネスパートナーと協力し、チーム編成、採用、入社、トレーニングの最終的な責任を維持する。 チームメンバーからの学びを活用し、チームの戦略や顧客のニーズをサポートする製品改善の機会を特定し、提唱する。 会社の品質マネジメントシステムを効果的に実施、維持し、継続的に改善するために、組織内の雇用カテゴリー内で経営陣から割り当てられるその他の職務と責任を遂行する。</p>
企業について(社風など)	進歩的で若々しいエネルギーを備えたモダンな職場。 建物内は禁煙です。
勤務時間	月曜日から金曜日、午前8時から午後6時まで
応募条件	<p>【求める人物像】 社内外のステークホルダーと円滑にコミュニケーションが取れる方 チームプレーヤーで、向上心と変化対応力のある方 不明瞭な環境や状況においても自ら考え、問題を解決できる方 ※業務を進めるうえで、各種プロジェクトマネージャーやリーダー、スタッフとのコミュニケーションを密に取る必要があるため、コミュニケーションやチームワークを重視して働いています。</p> <p>【対象となる方】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ コールセンターまたはBPO業界の経験や知識</li><li>・ ビジネスレベルの英語力</li><li>・ 関連分野で8年の実務経験があることが望ましい。(最低でも5年以上の実務経験)</li><li>・ 顧客満足度、ネットプロモータースコア、品質プログラムに関する知識</li><li>・ 組織管理および時間管理スキル</li><li>・ クライアントやスタッフとのミーティングにおける効果的なファシリテーションスキル</li><li>・ 英語およびサポート市場の言語での優れた口頭および書面でのコミュニケーションスキル</li></ul> <p>&lt;応募資格/応募条件&gt;</p> <p>■必須条件</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 日本語力（ネイティブ）、英語力（ビジネスレベル～）</li><li>・ マネジメントの経験</li></ul>
英語能力	流暢（TOEIC 865点以上）
日本語能力	ネイティブレベル
年収	日本・円 700万円～800万円
最寄り駅	横浜駅東口