

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させていただきます：</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。 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、組織内の雇用力カテゴリ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">・ コールセンターまたはBPO業界の経験や知識・ ビジネスレベルの英語力・ 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)・ 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・ 組織管理および時間管理スキル・ 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・ 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 <p><応募資格/応募条件> ■必須条件</p> <ul style="list-style-type: none">・ 日本語力（ネイティブ）、英語力（ビジネスレベル～）・ マネジメントの経験
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