



## Team Leader Service Delivery (コスト管理・人材配置)

### Job Information

**Hiring Company**

QVC Japan, Inc.

**Job ID**

1460387

**Industry**

Other (Distribution, Retail, Logistics)

**Company Type**

International Company

**Job Type**

Permanent Full-time

**Location**

Chiba Prefecture, Chiba-shi Mihama-ku

**Train Description**

Keiyo Line, Kaihin Makuhari Station

**Salary**

Negotiable, based on experience

**Holidays**

シフト制

**Refreshed**

July 5th, 2024 02:00

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

None

**Minimum Japanese Level**

Business Level

**Minimum Education Level**

High-School or Below

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

**ポジションの概要**

マネージャーの指示の下、顧客の期待を超えるよう決められた個々の目標やKPIの達成を目指す。課の業務を正確かつ効率的に履行し、確実にするため、マネージャーの指示のもと課員を監督する。specialistの育成に注力し、その状況をマネージャーと共有する。課の問題点をマネージャーと共有し、その改善案を立案、実行する。解決に向けて課員を巻き込むことにより所属意識の高揚に努める。課をまたがる問題についても率先してリーダーシップを取り、改善プロジェクトを実行する。業務の優先順位をマネージャーと共有し、課への期待値を把握する。コスト意識を高く持ち、無駄やムラを省き効率化を目指す。

会社CS&Eのコスト削減と顧客へのサービスとのバランスを最適にすべく、CS&E業務課題の管理と改善および計画、課員の監督を行う。

- 部門のコスト構造を理解し、コスト削減と顧客のサービスのバランスが理想的となる業務の状態をイメージし、これを目指し課員をリードする。
- 部門全体のコストの管理。予算作成に必要な情報の共有と作成された予算の確認、および説明を行う。
- 主要KPIや予算に関して、計画との差異の要因の分析を行い問題点の改善/解決を行う。
- 短期および長期的人員計画を策定し、展開する。
- 人員計画に則った採用に関し、経営陣、現場スタッフ、HRと関わり、常に高いサービスと高い生産性が維持されることを確実にする。
- F&Sおよび、Global部門と関わり、確実な情報を提供する。
- 直属部下と定期的にパフォーマンスレビューを実施、コンピテンシープロファイルを活用しながら個人とチームのパフォーマンスを最大化する。強力なリーダーシップと継続的な指導を提供する。
- 部門および会社の方針との整合性やコンプライアンスを確保する。
- 高度なコミュニケーション、対人折衝能力や問題解決能力の模範を示す。

#### 必須の業務および役割

- 25% 部門全体のコスト管理
  - コスト構造の把握および、予算に対する実績のコストの差異について、その説明を行う。業務計画や販売計画を反映させた必要コストの算出、提案をする。
- 20% 課内の問題の把握と改善策の実行
  - KPIおよびコスト結果から問題の生じている点を特定/推定し、問題の解決や改善をサポートする。関係部門の担当者との調和を図り、適切で効果的な対策案を策定する。
- 20% 課員の管理と育成
  - 課員の現状を把握する。良い点、悪い点を具体的に指摘し、将来に向けた目標設定を行う。設定された目標にむけて継続的にサポートする。定期的にF/Bし、課員との認識を合わせる。常にコミュニケーションを図ることでエンゲージメントを深める。プロジェクトに課員を巻き込むことにより、成長をサポートする。課員のモチベーションを維持するための企画を立案し、実行する。
- 15% Global含めた部署をまたがるプロジェクトの実行
  - プロジェクトへの参加。および必要に応じたプロジェクトそのもののファシリテートを行う。プロジェクトの到達点をイメージしメンバーに共有し、有効な結果を確実にする。
- 10% 目標値/KPIの達成のための数値管理
  - あらゆる主要な数値の適切かつ正確な報告を確実にし、部門および会社の目標を管理、推進および達成することを確実にする。
- 10% 中長期的なPlanning作成
  - 予算を基とした採用計画の策定。最新の状況を加味し、当初予定との差異を予測、その補正となる計画を都度発信する。職種や雇用形態の可能性を広げ、最適な人員計画を目指す

---

#### 雇用形態

正社員（試用期間6ヶ月、期間中の勤務条件変更無し）

#### 給与

経験・能力・前給などを考慮の上、当社規定により決定

※インセンティブボーナス（業績に応じて年1回（3月）支給）、昇給（業績に応じて年1回支給、部署により時期が違う）、時間外手当、当社規定により、通勤手当支給あり

#### 勤務地

海浜幕張本社（幕張Officeおよび在宅）

※JR京葉線 東京駅より、海浜幕張駅下車（快速で29分） 海浜幕張駅南口 徒歩3分

#### 勤務時間

シフト制

8:00~26:00のうち8時間

#### 福利厚生

- ハイブリッド勤務（オフィス勤務・在宅勤務を組み合わせた働き方）
- 諸制度：育児休暇制度、介護休暇制度
- 福利厚生：雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金保険、確定拠出年金制度、定期健康診断、慶弔見舞金、ケアファミリープログラム、社員割引制度
- 厚生活動/施設：社内認定クラブ制度（規定により活動費一部助成あり）、社員カフェテリア、仮眠室完備、リラクゼーションルーム、コーヒー無料サービス
- 教育研修：新入社員研修、階層別研修、部門別研修制度、選抜型研修、選択型研修、eラーニング、ビジネス英語習得支援制度

---

#### Required Skills

#### 応募資格

- コスト管理/数値管理についての知識
- コミュニケーションスキル
- Excel/ PowerPoint
- Leadership
- 組織管理能力ファシリテーションスキル
- コンタクトセンター経験3年以上、SupervisorもしくはShift Manager経験1年以上
- 会社の求めるシフトに対応することが出来る。必要に応じて会議や出張に対応できる
- ビジネスレベルの英語力（歓迎）
- SQL（歓迎）

---

Company Description