



インバウトオペレーションエリアマネージャー Operations Area Manager / 本社コンタクトセンター

Job Information

Hiring Company

QVC Japan, Inc.

Job ID

1466049

Industry

Other (Distribution, Retail, Logistics)

Company Type

International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Chiba Prefecture, Chiba-shi Mihama-ku

Salary

6.5 million yen ~ 8 million yen

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

Operations Area Manager, Inbound Call Center

ポジション概要

DirectorおよびSr. Manager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、確実にするため課員を監督する。課員の育成に注力し、その状況をSr. Managerに報告する。課の問題点を把握しその改善案を立案し実行する。課をまたがる問題についても率先して他部署と協力し、その改善策のリーダーシップをとる。課員に問題意識をもたせ、育成のためにプロジェクトへの積極的な参加を促進する。業務の優先順位をSr. Manager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。QVCへの所属意識を高めるために自らの行動に意識を向ける。常に現状に満足せず、変革を恐れず課員を牽引するリーダーシップを発揮する。

- 経営の方針（ビジョン・価値・目標）やコンプライアンスを理解し、スタッフへの共有と業務との整合性を確保す

- る。
- Operation Teamの業務をプランし、発展させ、管理する。
- 予算や生産性、品質、パフォーマンス基準や目標内において、Operation Teamを運営するための管理・統制を確立する。
- Operation Teamの全シフトを管理する。
- 必要に応じて助言やトレーニングを提供、モチベーションの向上に注力し、課員の能力開発を図る。
- 課員の採用、昇格、解雇、助言も担う。
- 課員の成果を評価し、給与を調整する。
- 部門のマネジメント陣、リソースプランニングチームと密接に連携し、部門目標を達成するスタッフィングプランを作成、実行する
- 部門の情報やポリシー、手順変更を課員へタイムリーに伝達する。
- 定期的にミーティングを開催し、課員とマネジメント間のオープンなコミュニケーションを保つ。
- 適切なスタッフィングレベルを保ち、課員の勤怠を監督する。
- 部門目標を達成するためのオペレーションプランを作成、実行する。
- シニアマネジメントチームの一員として役割を果たす。Sr. Managerとともに、Operation Teamエリアの短期・長期的目標と戦略を計画、発展、実行し、部門・企業全体の目標を達成する。
- オペレーション改善の方法を作成する。常に変わりゆくビジネス状況に合わせてポリシー&プロシージャー（手順）を変更する。
- カスタマーフォーカス戦略を作成、テストし、会社全体の目標を支える
- Operation Teamエリアの年間予算を提案する。予算ガイドライン内でのオペレーションを確実に実行する。
- 予算対実績を確認し、相違に関しての正当性を説明できるようにする。
- 部門・会社全体のプロジェクトに参加し、アサインされた役割をこなす。
- 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

30%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FB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サポートし、その成果の最大化を目指す。自身の後継者を見極め、対象者に課題を与え経験を積ませることで育成する。

20% 目標値/KPIの達成のための数値管理

目標値やKPIの数値を課員に把握させ、遅滞なく管理させる。異常値が発見された場合には、Sr. Managerに報告し対策を講じる。また将来に向けて数値の悪化が予測される場合は、そのリスク回避の為に最善の対策を講じさせる。

20% 課内の問題の把握と改善策の実行

課内で発生している問題を認識し、その重要性や緊急性を見極める。問題点の優先順位を決定し、改善策を立案する。改善策の進捗を把握し、その結果に責任を持つ。事例を関係者と共有し、同様の事例の防止に努める。

20% コスト管理

予算作成時のKPI達成のための年間計画を立案し、課員に理解させ実行する。予算内容を把握し、その最大限の活用を目指す。無駄を省き、必要な人材や経費に投資できているか見極める。

10% Global含めた部門をまたがるプロジェクトの実行

自チームを代表し、プロジェクトに参加しその成功に貢献する。自身の役割を理解し、それに対して最大限の成果を目指してチームメンバーと協業する。自部署を超えた視点を持ち、自ら問題提起し、関係者と連携しプロジェクトを立ち上げて問題解決に取り組む。

選考プロセス

書類選考 → オンライン面接3回程度（Excelテストあり）

待遇

- 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
- その他：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
- 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）、フレックスタイム制
- 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

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

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
- 学歴： 高校・専門学校卒以上 学士号があれば歓迎
- 経験：コンタクトセンター経験5年以上、Manager経験3年以上
- ビジネスレベルの英語力（歓迎）

Company Description