CareerCross by JAC Recruitment

BRS by PERSOL

【横浜】BPO・コールセンターオペレーションマネージャー

BPOでのオペレーションマネージャー経験者必見です!

Job Information

Recruiter
PERSOL CAREER CO., LTD. Bilingual Recruitment Solutions (BRS)

Hiring Company
JN -082024-172029

Job ID
1491168

Division
オペレーション部

Industry
IT Consulting

Job Type
Permanent Full-time

Location
Kanagawa Prefecture

Salary
6 million yen ~ 9 million yen

Holidays
National Holidays; 2 days off every week (weekends)

Refreshed
November 27th, 2024 01:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Fluent

Minimum Japanese Level
Native

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

■業務内容：【変更の範囲：会社の定める業務】

- オペレーションマネージャーとして、プロジェクト（クライアント）の以下運営管理をご担当いただきます。
- ご経験やスキルによって案件の種類や規模をアサインさせていただきます。
- プロジェクトの種類: 旅行サイトのカスタマーサポート、宿泊予約サイトのカスタマーサポート、大手外資メーカーのテクニカルサポート、IT領域のテクニカルサポート、ゲームのユーザーサポート　等

- 規模: 20人から200人以上のプロジェクトがあります、スキルや経験に合わせてアサインいたします。

＜具体的な業務内容＞

- クライアントとの契約数、生産性、顧客満足度、品質、 NPS 、接点率などの指標を管理、統括。
- クライアントの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管理。
- 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発にすることで、従業員の幸福を確保し、クライアントのミッションにお力添えをする。
- 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、トレーニングの最終的な責任を維持
- チー ムメンバーからの学びを活かし、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設定し、お打ち合わせ。

■選考フロー：

書類選考＋適性検査→1次面接（人事）→2次面接（部門）

※場合によっては3次面接あり

■給与補足：

※給与はご本人の経験を考慮致します。 ※管理職は残業手当無しになります。

Required Skills

■必須条件：

- ビジネスレベル以上の英語力がある方
- BPOでのオペレーションマネージャー経験またはインハウスオペレーションマネージャー経験
- 優れたコミュニケーション能力
- あいまいな環境下での問題解決経験
- 臨機応変な対応
- ポジティブマインド

Company Description

同社は、外資系企業に対するアウトソーシング事業を提供しています。シンガポールをはじめとするアジアの主要都市に戦略的拠点を構え、優秀な人材、優れたツール、高い専門技術を必要とする多国籍企業の厳しい要求に応えることを目的として事業に取り組んでいます。主に金融、IT、テクノロジー、Eコマース、航空、ラグジュアリー、ホスピタリティなどの領域でサービスを提供しており、高い売上成長の実現、コールセンターの業績改善、利益を生むカスタマーサービスを得意分野としています。