



シニア・プロジェクト・マネージャー/Senior Project Manager/12million and above

IT業界でのキャリアアップをサポートします！

Job Information

Recruiter

Fidel Consulting KK

Job ID

1514207

Industry

IT Consulting

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

12 million yen ~ 14 million yen

Refreshed

December 30th, 2024 14:29

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 10 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

- 200名以上の多様で大規模な地域分散チームの管理。
- ITオペレーション、プラットフォーム・メンテナンス、カスタマー・サポートの各領域における複数の顧客との契約ポートフォリオのデリバリー管理責任。
- 顧客との関係をデリバリーの観点から管理し、クラス最高の満足度を達成する。
- サービスレベルやCSATなどの主要なエンゲージメントKPIの説明責任。
- 収益認識、リソース利用、人員削減、売上総利益率、コンピテンシーミックス、学内人材導入などの業務パラメータを管理し、ビジネスの成長を効果的に管理する。
- チームの人材、消耗管理、キャリアプランニング、能力開発に責任を持つ。デリバリー組織のドメインイニシアチブを推進し、顧客のビジネスプロセスに特化した知識を持つ。
- 既存プロセスの安定性を継続的にモニタリングする方法を提供する。プロジェクトの進捗状況を定期的にレビューし、社内のMindtreeデリバリーリーダーに状況を報告する。すべてのプロジェクトが、ガイダンス、人員配置、請求書発行などの基本的なPMおよびデリバリープロセスに準拠していることを確認する。
- 技術またはプロセス改善の分野において、革新的で価値の高いソリューションを顧客に提案する。
- 相互依存関係を特定し、妥当なソリューションを開発する。積極的なリスクおよびエスカレーション管理。
- 人材/プロセス/テクノロジーに関するIGイニシアティブに貢献する。
- 必要に応じて国内外への出張が可能であること（年1~2回）。

- Manage diverse and large geo-distributed teams; sizes that are in the 200+ range.
- Accountability for managing delivery of portfolio of engagements across multiple customers in the IT operations, platform maintenance and customer support domains.
- Manage customer relationship in the account from delivery perspective and achieve best in class satisfaction.
- Accountable for key engagement KPIs such as Service Levels and CSAT.
- Manage operational parameters like revenue recognition, resource utilization, attrition, gross margin, competency mix, campus talent induction etc. and manage business growth effectively.
- Responsible for people, attrition management, career planning and development of the team. Drive domain initiatives in the delivery organization and have knowledge specific to customer business process.
- Provide continuous monitoring methods for the stability of existing processes. Conduct regular review of project progress & report status to internal Mindtree delivery leadership. Ensure all projects are compliant to basic PM & delivery processes such as guidance, staffing, invoicing etc.
- Conceive innovative, high value solutions for clients in areas of technology or process improvement.
- Identify interdependencies and work to develop plausible solutions. Pro-active Risk and Escalation Management.
- Contribute towards IG initiatives on People/Process/Technology.
- Own and drive at least 1 medium/large proposal in the account(s).
- Willingness to travel domestic and international on a need basis (1-2 times a year).

Required Skills

条件

- サービスデリバリー、カスタマーサポート業界でのIT経験。
- カスタマーサポート、BPO組織、ITサービス、デリバリーにおける通算10年以上の経験。
- 分散チームでのデリバリー、オンサイト/オフショア、デリバリープロセスの定義と導入、様々なプロジェクトタイプやテクノロジーへの対応。
- 1,500万ドルから2,000万ドルのポートフォリオのデリバリー管理
- 少なくとも200-250人のチームによる大規模な技術およびIT運用業務のデリバリーにおける実務経験。
- 非常に速いペースの環境で仕事をし、複数のタスクを管理し、非常に非構造的な状況に適応して結果を出す能力を実証している。
- 高業績チームを構築し、チームメンバーを指導し、強力なセカンドラインを構築し、人材を惹きつけ、維持する能力。
- 顧客との折衝能力に優れ、顧客企業のIT部門およびビジネス部門のシニア・リーダーシップ・チームとの折衝能力があること。
- 首尾一貫したビジョン、戦略的計画、リーダーシップを提供し、仲間や利害関係者の賛同を得るとともに、ビジネスビジョンとの整合性を成功させる能力。
- 多様な利害関係者に対応し、キャンパスマインドレベルからクライアントのプログラムスポンサーまで効果的にコミュニケーションできる抽象度を調整できる。
- 明確な表現、コミュニケーション、プレゼンテーションに長けている。
- 少なくとも3-5年の顧客対応、現場での実務経験
- 少なくとも3-5年以上の顧客対応、現場でのプロジェクト/プログラムマネジメントの経験があると良い。

日本語： ビジネス日本語レベル 日本語能力試験N2、ビジネス英語レベル

Qualification:

- IT experience in space of Service delivery & Customer support industry.
- 10+ years of total experience in Customer Support, BPO Organization, IT Services and in Delivery.
- Strong experience in Delivery with distributed teams, onsite/offshore, define and implement delivery processes, handle mix of project types and technologies.
- **Managed delivery of \$15M-\$20M portfolio**
- Hands on experience in delivery of large scale Technical and IT operations engagement(s) with a team of at least 200-250 people.
- Demonstrated ability to work in a very fast paced environment, to manage multiple tasks, to adapt and deliver results in highly unstructured situations.
- Ability to build high performing teams, mentoring team members, building a strong second line, ability to attract & retain talent.
- Excellent customer interfacing skills and proven ability to interact with Senior leadership team from IT and Business in the customer organization.
- Ability to provide coherent vision, strategic plans, and leadership to achieve peer/stakeholder buy-in and successful alignment with business vision.
- Able to deal with diverse set of stakeholders and tune abstraction levels to be able to communicate effectively from a campus mind level to client program sponsor
- Proficient in articulation, communication, and presentation.
- Experience of at least 3-5 years in a client facing, onsite project / program management role is good to have.

Japanese Language: Business Japanese Level JLPT N2 and Business English level

Company Description