



【横浜】 サポートセンター運営管理/マネージャー候補（大手外資系IT企業のサポートセンター）英語力を活かせる！

BPO業界大手「KDDIエボルバ」「りらいあコミュニケーションズ」の経営統合会社

Job Information

Hiring Company

Altius Link, Inc.

Job ID

1515698

Industry

Temp Agency, Outsourcing

Job Type

Permanent Full-time

Location

Kanagawa Prefecture, Yokohama-shi Hodogaya-ku

Train Description

Sagami Railway Main Line, Tennocho Station

Salary

4 million yen ~ 5.5 million yen

Work Hours

9:00~17:30（休憩時間：60分間）

Holidays

土曜日・日曜日・祝日

Refreshed

January 14th, 2025 17:02

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Bachelor's Degree

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

KDDI×三井物産グループの安定した事業・経営基盤のもと、BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）事業を軸に、順調な成長を実現している企業です。

大手外資系IT企業のサポートセンターでのマネジメント業務をお願いします。
法人向けのサービスサイトに関する問合せの電話・メール対応を行っているセンターです。

【主な業務】

- 業務量に合わせての要員管理（採用・研修含む）
- お客様企業の設定する各種目標値（顧客満足度、設定時間内の電話応答率など）の達成に向けての品質管理
- お客様企業担当者への定期報告（資料作成含む）、随時の問合せに対する対応
- 在籍する従業員の勤怠管理、指導管理
- 本業務の採算管理

【仕事のやりがい】

- お客様企業がグローバル企業であることから英語力を活かして活躍いただける。
- お客様企業と一致協力して顧客満足度の高いサービス提供に取り組むことで得られる達成感
- 利用しているツールや管理手法は業界の中でも先端を走っており、その変化に対応することで自身のスキルアップを図れる
- 社内では最大規模の取引先であり、本業務に留まらず、今後様々な業務での活躍が期待できる

【入社後の流れ】

まずは担当する業務の概要を理解いただくため、業務研修を行います。（1～2か月程度）
 その後はマネージャーとして稼働いただくために、現場管理者（SV）の業務をシャドーイングしていただいたり、マネージャー業務の実務をOJT形式でお伝えしていきます。（ご経験や習熟度に応じて期間は変化します）
 おひとりで業務を回せるようになる（ひとり立ち）までは定期的に進捗把握の面談を行います。

【キャリアパス】

現在のMGRによる引き継ぎ指導を経てMGRとして独り立ちいただけます。将来的には他のチームでもMGRとして経験を積んだ上でユニット長代理→ユニット長を目指していただけます。

<メンバー構成>

男性6名、女性18名 合計24名

<部署の雰囲気>

チームが発足して11年になり、発足当時からベテランメンバーも多いですが、キャリアの浅いメンバー含めて、管理者・オペレーターともに非常に仲が良く、お互い気軽になんでも相談できる、和気あいあいとした雰囲気があります。積極的に有給休暇を取得する風土があり、直近は管理者も月に1度は有休を使うようにしています。また、1名を除いてほぼ全員がテレワークをしておりますが、お客様対応中に困ってもすぐTeamsで相談できるようにしており、在宅環境でもオペレーターに不安のないようにフォローを行っています。

<テレワーク頻度>

週2～3日程度

※基本的に業務習得期間中は全日出社。業務習得後、テレワーク稼働が可能です。

<繁忙期>

1～3月の年度末（繁忙期でも残業時間としては40時間未満に抑えるよう、タスクを整理しています。）

<平均残業時間>

30時間/月 程度

雇用形態

正社員

試用期間：3か月※試用期間中、処遇面の変更無し

給与

想定年収：440万円～532万円（賞与・諸手当・残業代20h/月含む）

※経験・能力、前職年収等を考慮し当社規定により決定します

■昇給：年1回（4月）

■賞与：年2回（6月・12月）※入社時期に応じた基準有

勤務地

神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134 横浜ビジネスパーク ウェストタワー

天王町駅徒歩4分

星川駅徒歩7分

保土ヶ谷駅徒歩11分

勤務時間

9:00～17:30（就業時間：7時間30分、休憩60分）

休日休暇

土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）

年間休日123日 ※2023年度

年次有給休暇：入社月に応じた規定数付与、次年度以降は勤続3年未満：15日、勤続3年以上：20日付与

特別休暇（弔事休暇、結婚休暇、出産休暇、子の看護休暇など）

私傷病休暇

産前産後休暇

育児・介護休暇

手当・福利厚生

通勤費

時間外手当

KDDIグループ共済会（慶弔見舞金、資金貸付制度、団体保険など）

ベネフィットステーション（グルメ・旅行・映画補助、語学やビジネススキルのe-ラーニング等）

KDDI健康保険組合

KDDI社員持株会（任意）

<加入保険>

雇用保険・労災保険・厚生年金・健康保険

<制度>

- ・ 評価制度（目標管理制度／昇給：年1回（4月））
- ・ テレワーク
- ・ 転勤時社宅制度
- ・ 各種研修制度・eラーニング等
- ・ 社内表彰
- ・ 退職金（総合職のみ）

<その他>

- ・ 女性活躍推進企業認定「えるぼし」
- ・ 子育てサポート企業認定「くるみん」
- ・ 健康経営優良法人（大規模法人部門）※2023認定
- ・ 健康経営宣言
<https://www.altius-link.com/corporate/healthy-company/>
- ・ アルティウスリンクで働く魅力
<https://www.altius-link.com/recruit/strength/>

Required Skills

【応募に必要な経験・スキル】

- 社会人経験3年以上
- ビジネス英語でお客様企業担当者とのコミュニケーションを円滑にとれる方
（TOEIC 800点以上相当、但しTOEIC点数よりも英語でのスピーキングが出来る方を歓迎します）
- 接客や営業など対面でのコミュニケーションの発生する業務の従事経験
- 部下を有してのチーム運営実績（規模は問わず）
- PCスキル（Excel,Word,Powerpointのビジネス利用経験）

【歓迎する経験・スキル】

- コールセンターでの管理業務経験（MGR/SV経験）

Company Description