



Service Excellence チームマネージャー 日本語Native&英語ビジネスレベル必須

ハイブリッド勤務 コンシェルジュ企業のチームマネージャーとして活躍しませんか？

## Job Information

### Hiring Company

Ten Group Japan Co., Ltd.

### Subsidiary

テン・グループ・ジャパン株式会社（イギリス本社の日本法人）

### Job ID

1515788

### Industry

Other (Hospitality)

### Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

### Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Tokyo - 23 Wards, Shibuya-ku

### Train Description

Keio Line Station

### Salary

6 million yen ~ Negotiable, based on experience

### Work Hours

8:00から17:00/9:00から18:00/10:00から19:00/11:00から20:00（実働8時間、休憩1時間）

### Holidays

土日祝休み

### Refreshed

January 16th, 2025 11:11

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 3 years

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

### Minimum Japanese Level

Native

### Minimum Education Level

High-School

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

より最高級の顧客体験を提供し、最高レベルのサービス品質と一緒に提供しませんか？  
世界中で会員様の満足度を提供する、Service Excellence チームマネージャーとして応募してみませんか？

### 仕事内容

最大12名のチームをリードし、管理します。MSマネージャー、QAマネージャー、オンラインサポートマネージャーで構成される最大12のラインレポートを直接管理します。

#### <仕事詳細>

- ・ カスタマーエクスペリエンス(CX) AMIAのサービスエクセレンスチームの日常業務を管理します。
- ・ MX チームのプロセスを管理し、チームのリーダーとして活躍いただきます。
- ・ 毎週のミーティングを主導し、CX 責任者 / CX マネージャーと一緒に、チームのプロジェクト、トレンド、サービスを改善するためのアイデアについて話し合う。
- ・ AMEA市場向けのVoCイニシアチブとポリシーを所有および維持する(例：NPSとフィードバックがすべて毎月正確に記録する、STARなどを配信する)。
- ・ チームと緊密に連携して、結果とサービスレベルのベンチマークを行います。
- ・ T&Dおよびマネージャーと協力し、QAの結果とメンバーからのフィードバックを最大限に活用して、タイムリーかつ効果的な方法でライフスタイルマネージャーを指導できるように支援します。
- ・ 適切な判断力と個人的なスキルを使用して、予期しないリソースや需要の問題が発生した場合に、他のチームに対して短期的なサポートを提供および/または要求するニーズを認識し、目標の達成を維持するために対応します。
- ・ 上記の地域で所有するプロジェクトは、可能な限り、かつ合理的に必要なとされるグローバルな整合性に適合させる必要があります。

#### <会員対応/苦情対応>

- ・ 苦情管理とフィードバックログのプロセスを管理するには、苦情がSLA内で管理され、メンバーの苦情の分析が部門長/チームマネージャーと共有されるようにします。
- ・ エスカレーションされたメンバーサービスの問題に対する独自の対応をタイムリーに行います。
- ・ AMEA市場向けのMSイニシアチブとポリシー(MSカスタマーケアポリシーやMS標準など)を所有および維持します。

#### <品質保証>

- ・ AMEA市場向けのQAイニシアチブとポリシーを所有および維持する(例：毎月正しい量のQAが実行されるようにする)。
- ・ QAチームの日常業務を監督し、QAの基準とプロセスの遵守を確保します。
- ・ QAフォームが正しく使用されており、必要に応じてすべてのドキュメントがTen Dataにアップロードされていることを確認する。
- ・ クライアントとの毎週のコールキャリアレーション/リスニングセッションに参加し、時にはリードします。

#### <人材管理>

- ・ あなたのラインレポートの個人的な開発を鑑み、優れたパフォーマンスとキャリア目標に向かって取り組んでいることを確認する。
- ・ ラインレポートに説明責任を持たせるよう指導する。
- ・ チーム内およびチーム間でのコラボレーションとチームワークを確保し、部門、地域、およびグローバルな目標を達成します。
- ・ Ten'sのメンバーを喜ばせることに重点を置いた、メンバー中心の文化を成長させる。
- ・ 毎月の1-2-1と4か月ごとにラインレポートによるパフォーマンスレビューを実施し、改善領域を特定し、パフォーマンスを最大化するためのコーチングとメンタリングを提供します。
- ・ チームと各個人の OKR を設定します。 チームメンバーの自己啓発を支援するために、合意したすべてのポイントを最後まで実行します。
- ・ リテンション、後継者育成、キャリアアップのための優秀な人材を特定し、育成します。
- ・ 解雇の承認を得ることを含め、すべての懲戒処分についてCXディレクターに相談ください。

#### <採用&人事>

- ・ 地域のピープルエクスペリエンスチームと緊密に連携して、人材を引き付けるAMEAの採用機能を成功に導くために管理監督する。
- ・ メキシコ、カナダ、米国への費用対効果の高い採用のための明確で効果的なプロセスを構築します。
- ・ Ten AMEAが市場での競争力を維持しながら、グローバルな定着率を達成できるように、強力なスタッフ定着率を開発します。
- ・ 地域ごとの人事担当者と密に連絡を取り、すべてのドキュメントが現地の法律に準拠していることを確認します。
- ・ 人事チームをサポートし、必要なすべてのドキュメントのフルフィルメントを含む、すべてのパフォーマンスレビューサイクルを時間内に実行します。
- ・ AMEAに拠点を置く人事チームと調整し、Ten AMEAおよびグローバルポリシーの整合性を確保します。
- ・ AMEAピープルエクスペリエンスチームをサポートし、エンployeeジャーニーの実行(つまり、Tenでの従業員の体験)を支援します。
- ・ チームのリソース計画を管理します。
- ・ チームが会員様の満足責任に対応する。
- ・ 遅刻、病気、時間厳守の問題を人事ガイドラインに従って管理し、サービス提供への影響を最小限に抑えます。

#### <財務および管理>

- ・ 顧客からの苦情費用に責任を持ち、該当する場合は財務チームと連携し、対応する。
- ・ 苦情の承認プロセスの所有権と管理する。

#### <クライアントサービス>

- ・クライアントサービスの窓口としてトラブルシューティングの支援を行うとともに、部門長と緊密に連携して、当社のサービスに関連する改善作業をサポートします。
- ・AMEAを拠点とする企業クライアントとMeetingする。
- ・クライアント関連の苦情やフィードバックのエスカレーションの最終ポイントとしてのサポートする。
- ・クライアントミーティングに出席する。

---

#### 雇用形態

正社員（6ヶ月の試用期間）※期間中も雇用形態・待遇・福利厚生は変わりません。

#### 給与

年俸600万円～

※経験・スキルなどを考慮して決定します。

※年俸の1/12を毎月支給します。

※残業代12時間まで込み

#### 勤務地・交通

【東京本社】

東京都渋谷区笹塚1-48-3 住友笹塚太陽ビル7F

※転勤はありません。

最寄り駅：京王線・京王新線「笹塚駅」南口より徒歩3分★積極的にコミュニケーションを取っています！

困ったことがあれば、トレーニングチャネルやTeams電話で相談することが可能です。休憩時間はTeamsや対面で雑談。いつでも話しやすい雰囲気があるのでリモートでも安心して仕事をすることができますよ。

#### 休日休暇

<年間休日120日>

■土日祝お休み

■産前産後休暇（取得・復職実績あり）

■育児休暇（取得・復職実績あり）

<リフレッシュ休暇があります>

5年ごとに1ヶ月間の長期休暇を取得できます。海外旅行を楽しんだり、勉強をしたりするなど、有意義な時間をお過ごしください。もちろん、ゆっくりと休むのもいいでしょう。

#### 福利厚生・待遇

■給与改定年1回

■社会保険完備（健康、雇用、労災、厚生年金）

■交通費（全額支給）

■時間外手当（全額支給）

■ワーキングホリデー制度（他国の拠点にて短期間の勤務が可能）

■フィードバック共有

↳月1回、お客様の声を共有し、良かったものを表彰します。

■有名ホテル・レストラン、航空券の利用割引あり（20～30%オフ）

■オフィス内禁煙

■服装自由・髪色自由（私服）

<社員の「やりたい」に耳を傾けます>

社員の意見やアイデアを吸い上げるEECという部門があります。実際に、社員の声からお菓子や飲み物の無料提供が実現しました。あなたの意見もぜひ聞かせてください。

---

## Required Skills

#### 応募必要条件

- ・日本語(Nativeレベル) 英語 (Businessレベル)
- ・マネージメント経験
- ・カスタマーサービスやコールセンターでの経験
- ・苦情対応や品質管理のご経験

---

## Company Description