



外国人求人、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語を使う求人なら  
-グローバルリーフ-

【大阪勤務】 英語／コールセンター管理者・SV候補（大手外資系メーカーのテクニカルサポート）

【英語力活かせます】テクニカルサポートプロジェクトにおけるマネジメント業務全般

## 募集職種

人材紹介会社  
株式会社グローバルリーフ

求人ID  
1225700

業種  
その他（人材サービス）

会社の種類  
大手企業（300名を超える従業員数）

外国人の割合  
外国人 少数

雇用形態  
正社員

勤務地  
大阪府, 大阪市中央区

給与  
450万円～650万円

時給  
想定年収：450万円～630万円 ※賞与：年2回支給

勤務時間  
9時00分～18時00分

休日・休暇  
完全週休2日制（土・日・祝日） ※年間休日123日

更新日  
2024年09月23日 02:00

## 応募必要条件

職務経験  
1年以上

キャリアレベル  
中途経験者レベル

英語レベル  
ビジネス会話レベル（英語使用比率：25％程度）

日本語レベル  
流暢

最終学歴  
専門学校卒

現在のビザ  
日本での就労許可が必要です

## 募集要項

## 【業務概要】

大手外資系メーカーのスマホ・タブレット・音楽プレーヤーなどに関するテクニカルサポートプロジェクトにおけるマネジメント業務全般をご担当いただきます。

## 【具体的な業務内容】

- プロジェクトの管理業務全般（納期、品質、収支など）
  - 人材管理・育成（勤怠管理、シフト作成、採用、研修など）
  - クレーム対応、メンバーからのエスカレーション対応
  - 各種分析、報告、レポート
- ※英語による報告・レポート作成や各種会議体でのプレゼンテーション含む

## 【ワークライフバランス】

- BPO業界の働き方を牽引できるように、残業のみならず、有休取得管理や各種福利厚生充実を図っています。
- 平均残業時間：18時間47分（※）
- 有給休暇取得率：76.4%（※）
- ※正社員の他、月給制の契約社員の実績も含まれます。
- 生活と仕事を両立しながら、男女の区別なく公平にキャリアを歩んでいける会社を目指していけるよう各種制度を整えています。
- ・育児短時間勤務
- ・配偶者の出産休暇
- ・育児休業
- ・子のならし保育休暇
- ・子の看護休暇
- ・産前・産後休暇

## スキル・資格

## 【必須スキル/経験】

- 英語：TOEICスコア800点以上で日常会話以上の英語スキルがある方
- 以下のいずれかのご経験がある方
- ①コンタクトセンターでの就業経験がある方（正社員での実務経験）
- ②事業会社での教育企画・運営経験がある方
- ③チームや組織での何らかのメンバー管理経験がある方（サブリーダーまたはSV）

## 【歓迎スキル/経験】

- テクニカルサポート経験（サポート対象は問わず）
- 顧客との折衝、営業経験
- コンタクトセンター管理者経験（1年以上）

## 会社説明

## 【会社の特徴】

BPO（Business Process Outsourcing）とは、企業が競争力を高めることを目的に、その業務の一部を外部に委託することを言います。当企業は、BPOサービスを通じて蓄積した豊富な知識とITを駆使した業務の効率化によって、これまで多くの企業にソリューションを提供してきました。私たちは単にクライアントの依頼を受けて業務を代行するのではなく、業務プロセスそのものを分析し、最適なフローを提案します。私たちが業務全体を見つめ直すことで、効率化やコスト削減、サービス品質向上を実現します。クライアントの課題に向き合い、業務プロセスにイノベーションを起こす。それが私たち当企業のサービスウェアのビジネスです。

## 【サービスの特徴】

私たちのビジネスはB（当社）が、B（クライアント）とC（お客様）をつなぐBtoBtoC事業。当企業のコンタクトセンターが、クライアントとお客様の間のコミュニケーションをより円滑になるようサポートします。コンタクトセンターはクライアントにとってお客様との貴重な接点。インターネットが普及した現在では、WebやSNSなどコミュニケーションツールが多様化してきました。私たちはそれらを複合的に活用することで、お客様のあらゆるニーズにも対応できるように取り組んでいます。

具体的には、収集したお客様の声を分析し、お客様のニーズを細かく把握し、対応に活かすことで、顧客満足度の向上にも貢献しています。また、クライアントに提供するサービスを進化し続けるため、Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）のサイクルを構築。絶えずコンタクトセンターの対応品質や顧客満足度をチェックし、見直すことで、さらに高度なBPOサービスを作り上げていきます。