



## Shift Team Leader コールセンターのシフトチームリーダー（ECサイト）

### 募集職種

採用企業名  
株式会社QVCジャパン

求人ID  
1461017

業種  
その他（流通・小売・物流）

会社の種類  
外資系企業

雇用形態  
正社員

勤務地  
千葉県, 千葉市美浜区

最寄駅  
京葉線、海浜幕張駅

給与  
650万円

休日・休暇  
シフト制（週休2日制）

更新日  
2024年07月02日 08:00

### 応募必要条件

職務経験  
3年以上

キャリアレベル  
中途経験者レベル

英語レベル  
無し

日本語レベル  
ビジネス会話レベル

最終学歴  
高等学校卒

現在のビザ  
日本での就労許可が必要です

### 募集要項

- ・ハイブリッド勤務
- ・週休2日制

#### ポジションの概要

- ・ E-Service Team（電話、チャット、メールによるお客様からのお問い合わせ対応チーム）およびOutsourceの管理業務。
- ・ 電話、チャット、メール対応におけるKPI管理
- ・ OutsourcerのPerformance管理
- ・ お問合せデータ、顧客対応音声、対応記録など質的/量 データをベースとした客観的な分析と対策の立案

- ・ 対応における上席対応
- ・ 課員（SV、オペレーター）の育成
- ・ 新サービス導入など会社の戦略的な取り組みのオペレーション構築/計画の立案と推進
- ・ 部門内外のInitiativeの推進

---

#### 雇用形態

正社員（試用期間6ヶ月、期間中の勤務条件変更無し）

#### 給与

経験・能力・前給などを考慮の上、当社規定により決定

※インセンティブボーナス（業績に応じて年1回支給）、昇給（業績に応じて年1回支給）、時間外手当、当社規定により、通勤手当支給あり

#### 勤務地

海浜幕張本社（幕張Officeおよび在宅）

※JR京葉線 東京駅より、海浜幕張駅下車（快速で29分） 海浜幕張駅南口 徒歩3分

#### 勤務時間

シフト制

8:00~26:00のうち8時間

#### 福利厚生

- ・ ハイブリッド勤務（オフィス勤務・在宅勤務を組み合わせた働き方） 福利厚生：社会保険加入制度、有給休暇、誕生日休暇、慶弔休暇、看護・介護・育児休暇制度、労災完備、社員割引制度、交通費支給
- ・ 厚生活動/施設：社内認定クラブ制度（規定により活動費一部助成あり）、社員カフェテリア、仮眠室完備、リラクゼーションルーム、コーヒー無料サービス
- ・ 教育研修：新入社員研修、階層別研修、部門別研修制度、選抜型研修、選択型研修、eラーニング、ビジネス英語習得支援制度
- ・ 残業は自分の裁量次第

#### 選考プロセス

書類選考 → 面接（5回程度）

---

## スキル・資格

#### 応募資格

- ・ People Management3年以上
- ・ 電話、チャット、メールを扱うContact Center管理経験
- ・ 現状を、数値的に客観性を持って捉え、指標や課題に対して芯を捉えたActionを構築/実行できる方
- ・ 複雑さや曖昧さのある問題や質問に対して、既成概念にとらわれず、必要であれば敬意をもって異議を唱えるなどし、建設的に解決に取り組める方
- ・ 常に主体的かつ協働的であり、他の手本となり育成目標となる方
- ・ Projectのリードの経験がある方
- ・ Excel/PowerPoint

---

## 会社説明