CareerCross by JAC Recruitment

【オペレーションマネージャー】 外資系BPOコールセンター｜クライアント英語対応

先進企業のパートナーとしてカスタマーサポート事業運営を管理！

募集職種

採用企業名
TDCX Japan株式会社

求人ID
1474868

部署名
オペレーション部門

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) - 外資系企業

外国人の割合
外国人 少数

雇用形態
正社員

勤務地
神奈川県, 横浜市神奈川区

最寄駅
東海道本線　（熱海-東京）、　横浜駅

給与
550万円 ~ 800万円

更新日
2025年04月22日 06:00

応募必要条件

職務経験
3年以上

キャリアレベル
エグゼクティブ・経営幹部レベル

英語レベル
ビジネス会話レベル (英語使用比率: 50%程度)

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

BPOコールセンターのオペレーションマネージャーとして外資系クライアント様のカスタマーサポートの運営管理をお任せします！

以下の業務を通じて、パートナーブランドに優れたサービスを提供するお手伝いをしていただきます：

・サービスレベルアグリーメント、生産性、顧客満足度、品質、 NPS 、接触率などの分野において、前向きな変化を促すための指標を管理・活用する。
・直属の部下と協力し、実際の状況から学び、指標に基づいた目標を設定し、改善する。
・カスタマー・エクスペリエンス予算に対するチームの貢献度を管理し、発生するコストと損失を監視する。
・リードと協力してチーム全体との強いつながりを作り、効果的なコミュニケーションを活用することで、従業員の幸福を確保し、クライアントのミッションを意味のある明確な目標に変換する。
・最高のリーダーシップ、直属の部下、その他のビジネスパートナーと協力し、チーム編成、採用、入社、トレーニングの最終的な責任を維持する。
・チー ムメンバーからの学びを活用し、チームの戦略や顧客のニーズをサポートする製品改善の機会を特定し、提唱する。
・TDCX の品質マネジメントシステムを効果的に実施、維持し、継続的に改善するために、組織内の雇用カテゴリー内で経営陣から割り当てられるその他の職務と責任を遂行する。

スキル・資格

【必要な経験・スキル】
・BPOコールセンターでオペレーションマネージャー経験：３年以上、
又はインハウスオペレーションマネージャー経験：５年以上
・50～100人以上のチームを管理した経験
・英語のミーティング利用、クライアントへのプレゼンテーション経験
・COPCに関する知識
・ビジネスレベルの英語力（このポジションでは主に英語を話す顧客と接する）
・ビジネスレベル日本語（チーム管理は日本語で実施します）
・KPIを管理する経験

会社説明