



【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

2024年07月30日 01:00

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させていただきます：

- ・ 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