CareerCross by JAC Recruitment

カスタマーサポートのリードスーパーバイザー｜英語スキル・マネジメント力を向上できる！みなとみらい勤務

外資系医療機器メーカーのカスタマーサポートの運営管理/英語ビジネスレベル以上

募集職種

採用企業名
株式会社TMJ

支社・支店
株式会社TMJ（セコムグループ）

求人ID
1485813

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
神奈川県, 横浜市西区

最寄駅
みなとみらい線、　みなとみらい駅

給与
450万円 ~ 550万円

ボーナス
固定給+ボーナス

勤務時間
シフト制 実働8時間、休憩1時間（完全週休2日制）

休日・休暇
完全週休2日制　※休日の曜日は所属先オフィスの営業日による

更新日
2025年04月24日 03:00

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
ビジネス会話レベル

日本語レベル
ネイティブ

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

【募集要項　本ポジションの魅力】
●外資系医療機器会社のテクニカルサポート、カスタマーサポート業務を当社で担っております。
●本ポジションでは、テクニカルサポート、カスタマーサポート部門のマネジメント。
●クライアントから求められる対応やKPIを管理し、チームの生産性を高めます。
●クライアントが海外ということもあり、英語での折衝ができる方が活躍できます！

ポジション　医療機器サポート業務リードスーパーバイザー
　外資医療機器会社のテクニカルサポート、カスタマーサポートでの業務でのリードスーパーバイザー業務をご担当頂きます。
窓口の責任者としてSV・スタッフ（約20名）をけん引していただきますのでチームマネジメント力が活かせるのはもちろん、クライアント対応も行っていただくので折衝力も身に付くポジションです。

＜リードスーパーバイザー（LSV）の業務内容＞
本業務の現場管理者として、クライアント対応 および 業務・人員の包括的な管理をお願いいたします。

- 業務全体の運営管理、業務KPI・収支管理、労務対応
- 管理者（スーパーバイザー）ならびにスタッフの育成
- クライアントへのレポートと折衝（改善提案・交渉など）
- 報告書作成、報告会のリーディング　など
- 約15名のオペレーター管理

＜センターの業務内容＞

- 医療関係者および機器利用者とご家族様からの問い合わせ対応
- 一次解決率向上のためナレッジの蓄積と情報更新

■業務内容での英語使用について、、、
**　クライアントである外資企業の窓口担当と、英語での折衝が発生します。**
**　クライアントの要望を受け取り、現場での実際の動きや、お客様の反応を考え、改善案を英語で提案します。また、メンバーには日本語でのコミュニケーションになりますので、クライアントが求めている要件について説明し、エスカレーションを行っていただきます。**

- 業務マニュアルや研修内容の翻訳（日本語化）
- 研修に関するクライアントレビュー
- クライアントへのエスカレーション対応
- クライアント報告会　など

＜補足＞

- 総合職正社員への登用などのキャリアパスが整っています。
- 業務内容の変更範囲：会社の定める業務

【キャリアパス】
社内には多様なキャリアパスがありますので、将来的にはご自身のご希望や適性などにあわせて様々なステップに進んでいただくこともできます。 職種・地域限定正社員として専門性を高めていただくルートだけでなく、エリア・仕事内容を問わずにご活躍いただける総合職正社員への登用試験にも挑戦いただけます。 （登用試験は年1回、何度でもチャレンジ可能）

ーーーーーーーーーーーー
雇用形態
　正社員（試用期間3ヶ月（同条件）
　雇用区分：職種地域限定正社員（転居を伴う転勤のない正社員採用）
　※転居を伴う転勤はありません。

　＜職種・地域限定正社員制度＞
　職種・地域限定正社員は、原則引越しを伴う異動のない正社員制度です。
　エリアを越えて活躍したい方には、総合職への登用制度がございます。

年収
　想定年収450万円～510万円
　月給 33万円 ～ 38万円
　残業手当20時間を含む年収モデル：500万円～580万円（想定）

　月給制(基本給＋地域手当+英語スキル手当)
　※当社規定による（経験・スキルを考慮し決定）

　賞与：評価業績連動賞与（6月）、冬季賞与（12月）
　昇給：年1回（4月、前年度評価を元に決定）

　諸手当
　通勤手当：支給（規定あり）
　時間外勤務手当：実績全額支給（1分単位）

勤務地
横浜市西区みなとみらい2-3-5　クイーンズタワーC棟
TMJみなとみらいセンター内

横浜高速鉄道みなとみらい線　みなとみらい駅　直結
JR桜木町駅　徒歩9分
※就業場所の変更範囲：転居の伴わない範囲で変更あり

【勤務時間】
シフト制
実働8時間、休憩1時間（完全週休2日制）
＝＝＝
■曜日：月～土祝の中で週5日（日曜固定休）
※土日が祝日の場合はお休み
※前月に休み希望を提出し、管理者内で調整
■時間
平日：シフト制（8:00～17:00/9:00～18:00/11:30～20:30）
土曜・祝日：8:00～17:00固定
※残業：月20時間～30時間程度発生可能性あり（業務繁閑により前後あり）

休日休暇
完全週休2日制
※休日の曜日は所属先オフィスの営業日による
※土日が祝日の場合はお休み

・年間休日：125日（2024年度：完全週休2日、祝祭日、夏季休暇3日、年末年始休暇4日含む）
・有給休暇（年間10日～22日）　※入社後14日経過後に付与
・特別休暇(結婚休暇・服喪休暇等）
・夏期休暇・年末年始休暇
・その他休暇（育児休暇・介護休暇）※勤続1年以上より取得可能

手当/福利厚生
・昇格制度
・昇給制度（年1回/4月）
・賞与（SV年1回/LSV年2回）
・定期健康診断
・表彰制度
・退職餞別金制度（基準あり）
・育児休暇（取得・復職実績あり）
・財形貯蓄
・育児介護支援制度
・年次有給休暇の未消化分積立制度
・グループ会社、関連企業の各種割引サービス
・社会保険完備：健康保険　厚生年金　雇用保険　労災保険
・受動喫煙対策：屋内の受動喫煙対策：室内禁煙、喫煙専用室設置

【社内制度について】
2024年4月の人事制度改訂で、多様な人材が働きやすい環境整備に向けた制度新設や見直しを行いました。具体的には、結婚や服喪・赴任などに伴う慶弔金・特別休暇の対象を拡大。事実婚・同性パートナー、養子縁組等の子供までを対象とするため、配偶者、子供の定義を見直し、様々な家族形態を想定した福利厚生制度へ変更。また同時に、育児をしながら働ける環境を更に充実させるため企業主導型保育事業の共同利用契約を開始。全国で提携保育園を利用できる環境を整え、保育園が見つからないことを理由とする“双方が望まない退職”リスク等を軽減していきます。

スキル・資格

応募必要条件

- 業界不問。5名以上のマネジメント経験がある方。
- BPOもしくはコールセンターでのSV以上の業務経験歓迎
- 語学力：日本語ネイティブレベル、英語ビジネスレベル以上堪能な英語でのサポート
  L外資系企業の業務サポートということもあり、日本語と英語必須
- 基本的なPC操作、Microsoft Office操作が可能な方

【人物像】

- 医療知識は不要ですが、新しい知識を覚えることに抵抗がなく、学べる姿勢がある方。
- 外資系クライアントのため、変化に柔軟に・臨機応変に対応できる方
- 他者(社内外)と協業し、仕事をうまく進めるためのコミュニケーションが取れる方

ーーーーーーーーーーーーーー
選考プロセス
書類選考→Web面接2回想定→内定

※書類選考通過者にはWeb適性検査を受けていただきます。
※1次面接にて言語レベルチェック（10～15分程度のショートインタビュー）実施
※オファー面談は選考ではなく、年収等の正式な就業条件をご提示する場です。

会社説明