CareerCross by JAC Recruitment

TEN

CX＆QAマネージャー【会員満足度の向上とコンシェルジュのサポート】日本語Native＆英語ビジネスレベル必須

ハイブリッド勤務可能　コンシェルジュサービスの日本支社

募集職種

採用企業名
テン・グループ・ジャパン株式会社

支社・支店
テン・グループ・ジャパン株式会社（イギリス本社の日本法人）

求人ID
1507815

部署名
クライアントサービスチーム

業種
その他（サービス）

会社の種類
中小企業 (従業員300名以下) - 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
東京都 23区, 渋谷区

最寄駅
京王線駅

給与
400万円 ~ 550万円

勤務時間
9:00から18:00/10:00から19:00（実働8時間、休憩1時間）

休日・休暇
土日祝休み

更新日
2025年04月24日 14:00

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 (英語使用比率: 50%程度)

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

事業拡大に伴い、1名新規ポジションを作り、追加募集を行います！

より最高級の顧客体験を提供し、最高レベルのサービス品質を一緒に提供しませんか？
世界中で会員様の満足度を提供する、CX＆QAマネージャーとしてポジションへ応募してみませんか？

ポジション：CX＆QAマネージャー
シニア CX チームマネージャーやグローバルチームと連携し、CX 運用の改善、品質保証の監視、サービス改善の改善を行います。
サービス提供において、よりシームレスでより高い顧客満足度を構築し、提供しましょう！

【仕事内容】
1.カスタマーサポート経験
　より良い顧客満足度を提供するために、問題点に対処するための戦略を構築し、迅速に対応します。チーム間で協力し、統一されたより優れた対応提供します。
エスカレーションされた顧客の問題を解決し、優れたサービスを提供するためにチームをトレーニングします。CX パフォーマンス指標を監視し、継続的な改善を推進します。

2. 品質保証（QA）基準
　クライアントの QA 標準との整合性を確保し、品質監視を行います。
Meetingに参加し、スコアリングの一貫性を維持します。サービス品質を向上させるためのMeetingを行いサポートします。

3.サービス改善と変革
　傾向を分析し、コーチング、トレーニング、パフォーマンス向上します。
Lean Sigma法を使用して継続的改善 (CI) プロジェクトを主導します。
サービス提供を強化し、結果を効果的に伝えるためのソリューションを開発します。

4. 報告と関係各所との連携
　改善点を示すレポートを作成してプレゼンを行います。
マイルストーン、CI 計画、是正措置に関する毎月の最新情報を共有します。
ストーリーテリングと実用的な洞察を通じて、メンバーファーストのサービスをご提供します。

入社後の流れ
　▼入社後1～3週間
　会社の歴史や事業などについてお教えします。その後、問い合わせ内容やシステムの使い方などについてレクチャー。実務を始める前に基礎を身につけましょう。

　▼入社後3週間以降
　まずはロールプレイを通じて、電話の受け方やコミュニケーションの取り方をお教えします。お客様のニーズをスムーズにヒアリングできるよう敬語の使い方なども含めて学びましょう。

　▼その後
　チームのサポートを受けながら実務に挑戦しましょう。

＜前職について＞
コールセンターのQAマネージャー
ホテルのゲストリレーショマネージャー
カスタマーサポートのCXマネージャー

＜志望動機について＞
「グローバルな企業で働きたい」「お客様に喜ばれる仕事がしたい」「在宅勤務がしたい」…などさまざま。面接では、あなたなりの志望動機を聞かせてください。

雇用形態
　正社員（6ヶ月の試用期間）※期間中も雇用形態・待遇・福利厚生は変わりません。

給与
　年俸400万円～550万円
　※経験・スキルなどを考慮して決定します。
　※年俸の1／12を毎月支給します。
　※残業代12時間まで込み

勤務時間
9時から18時勤務（1時間休憩有）
10時から19時勤務（1時間休憩有）

勤務地・交通
　【東京本社】
　　東京都渋谷区笹塚1-48-3 住友笹塚太陽ビル7F
　　※転勤はありません。

　　最寄り駅：京王線・京王新線「笹塚駅」南口より徒歩3分★積極的にコミュニケーションを取っています！
困ったことがあれば、トレーニングチャネルやTeams電話で相談することが可能です。休憩時間はTeamsや対面で雑談。いつでも話しやすい雰囲気があるのでリモートでも安心して仕事をすることができますよ。

休日休暇
　＜年間休日120日＞
■土日祝お休み

■産前産後休暇（取得・復職実績あり）
■育児休暇（取得・復職実績あり）

　＜リフレッシュ休暇があります＞
　5年ごとに1ヶ月間の長期休暇を取得できます。海外旅行を楽しんだり、勉強をしたりするなど、有意義な時間をお過ごしください。もちろん、ゆっくりと休むのもいいでしょう。

福利厚生・待遇
■給与改定年1回
■社会保険完備（健康、雇用、労災、厚生年金）
■交通費（全額支給）
■時間外手当（全額支給）
■ワーキングホリデー制度（他国の拠点にて短期間の勤務が可能）
■フィードバック共有
　└月1回、お客様の声を共有し、良かったものを表彰します。
■有名ホテル・レストラン、航空券の利用割引あり（20～30％オフ）
■オフィス内禁煙
■服装自由・髪色自由（私服）

＜社員の「やりたい」に耳を傾けます＞
社員の意見やアイデアを吸い上げるEECという部門があります。実際に、社員の声からお菓子や飲み物の無料提供が実現しました。あなたの意見もぜひ聞かせてください。

スキル・資格

応募必要条件

- サービス、ホスピタリティ業界での業務経験者
  ⇒コールセンターの育成担当やカスタマーサービスのリーダー経験、BPO業界でのマネジメント経験者など

＜下記のような方も大歓迎です＞
◎接客経験がある方
◎ホテル、ウエディングプランナーや航空会社で働いていた方
◎カスタマーサポートやコールセンター経験のある方

会社説明