CareerCross

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）

Job Information

Hiring Company
QVC Japan, Inc.

Job ID
1461017

Industry
Other (Distribution, Retail, Logistics)

Company Type
International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Chiba Prefecture, Chiba-shi Mihama-ku

Train Description
Keiyo Line, Kaihin Makuhari Station

Salary
6.5 million yen

Holidays
シフト制（週休2日制）

Refreshed
May 7th, 2024 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
None

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
High-School or Below

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

・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、メール応対における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

- 応対における上席対応
- 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）

Required Skills

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れる方
- Projectのリードの経験がある方
- Excel/PowerPoint

Company Description