CareerCross

品質育成マネジャー Customer Experience Manager

Job Information

Hiring Company
QVC Japan, Inc.

Subsidiary
株式会社QVC

Job ID
1466048

Industry
Other (Distribution, Retail, Logistics)

Company Type
International Company

Job Type
Permanent Full-time

Location
Chiba Prefecture, Chiba-shi Mihama-ku

Salary
7 million yen ~ 12 million yen

Refreshed
May 10th, 2024 02:00

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

Quality & Training Manager, Customer Contact Center

ポジション概要

Director／VPおよびQIの方針をもとに、戦略的な視点で計画／試作を立案し、担当する複数のエリアにおいて定められた目標を達成する。QIを含む他部門と連携し、会社が定めるイニシアティブにおいて、CS&Eが貢献するべき施策を検討し、顧客の期待を超えるサービスの提供に努める。

会社／部門の業績および取り組むべき施策を正確に伝達することにより、部門全体での施策の一貫性を図る。カスタマーエクスペリエンスは、企業および部門が目指すべきQualityを定義し、Training Teamは、CXとQuality Teamが定義した品質を実現するべく、Execution planを立案および実装する。変革を恐れず課員を牽引するリーダーシップを発揮する。

1. 経営の方針（ビジョン・価値・目標）やコンプライアンスを理解し、戦略的／長期的な計画を立案する。
2. 予算や生産性、品質、パフォーマンス基準や目標達成において、担当するチームを運営するための管理／統制を確立する。
3. 組織的かつ包括的な視点を持ち、部門／会社および担当するチームの目標を達成するための計画を立案する。
4. 課員の採用、昇格、解雇、助言を行う。課員の成果を客観的に評価し、組織の強化に努める。
5. 予算対実績を確認し、相違に対する整合性を把握する。
6. 部門および会社の方針との整合性やコンプライアンスを確保する。
7. QVCの代表となるべくロールモデルを担う。
8. ＜カスタマーエクスペリエンス＞
9. カスタマーエクスペリエンスは、QVCのすべてのビジネス領域と関わり、QVCブランドを守ることに注力し、満足度の高い顧客体験を実現する。
10. CXの使命（Customer Experience Charter）
11. お客様を第一に考え、関係の構築と深化に取り組み、QVCブランドが体現できる顧客体験が得られるプラットフォームを確立する。
12. QIと連携し、カスタマーエクスペリエンス戦略に沿った強固なカスタマーエクスペリエンス戦略を立案し、実走する。また他のマーケットとのベンチマークおよびベストプラクティスの共有を図ることで、JPNのサービス／品質向上を推し進める。
13. 顧客体験を理解し、マーケット全体の製品およびサービスに関するビジネス上の意思決定に影響を与える。

必須の業務および役割

40%目標値/KPIの達成のための数値管理

1. 定められた部門の目標を達成する。またVOCデータなどの定性的／定量的な結果に基づき、サービス品質の安定化を実現する。
2. 部門の年間予算計画に沿って、予算の管理を行う。また予算目標を達成させるためのリスク管理／パフォーマンスの最適化を図ることにより、定められた予算目標の達成を図る。
3. オペレーションおよび品質を最適化するための計画を策定、担当するチームおよび部門全体の施策の運用状況を管理し、戦略的にパフォーマンスの改善を推し進める。
4. 定められた予算計画をもとに担当する各チームの人員配置の最適化を試みる。
5. 他社の動向およびマーケット・リサーチを行うことで、自社のベンチマークを測定し、競争力を高める。

20% QI／JPN CSE戦略へのインパク

1. 部門およびQVC JPNにおいて定められた方向性を実現するために、戦略的施策を立案し、タイムリーに進捗状況の管理／改善を図り、定められた目標の達成を目指す。
2. QIチームとの連携を図り、情報の交換を行うことで、各マーケットのペストプラクティス・シェアリングを図り、QI全体でのパフォーマンス改善を促す。

20% リーダーシップの実行

1. QIおよび部門の各イニシアティブ・オーナーと連携し、財務目標／サービス基準／従業員エンゲージメントの目標を達成する。
2. QVCのプリンシパルに基づき、従業員のモチベーション向上と改善に努め、QVCが目指すダイバーシティな文化の実現をリードする。
3. 常にオープンで透明性にコミュニケーションを取り、クリエイティブで柔軟な発想がチームから提供できるような環境を作ることで、企業文化を促進する。
4. 課員の能力開発を促し、キャリアパスの確立を促し、後継者の育成に努める。

10% 課内の問題の把握と改善策の実行

1. 課内で発生している問題を認識し、その重要性や緊急性を見極める。問題点の優先順位を決定し、改善策を立案する。改善策の進捗を把握し、その結果に責任を持つ。事例を関係者と共有し、同様の事例の防止に努める。

10% 健全な環境の実現／法令順守

1. CSEの業務に携わる全ての従業員が企業で定めるコンプライアンスに従い、法令を遵守することを管理／監督する。
2. また従業員が安全に業務に携わることができるよう、安全性の配慮に気を配る。

選考プロセス

書類選考 →　オンライン面接（5回程度）

待 遇

- 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
- その他：インセンティブボーナス（業績に応じて年1回（3月）支給）、昇給（業績に応じて年1回支給、部署により時期が違う）、時間外手当、当社規定により、通勤手当支給あり
- 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)、フレックスタイム制
- 諸制度：育児休暇制度、介護休暇制度
- 福利厚生：雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金保険、確定拠出年金制度、定期健康診断、慶弔見舞金、ケアファミリープログラム、社員割引制度
- 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

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

Required Skills

応募資格

1. 複数のファンクションをリードし、他者への良いインフルエンスを与えることができるリーダーシップ・スキル
2. 目標を達成するための戦略的視点を持ち、計画の立案および実行能力と経験
3. コールセンター／CSE内で運用されるアプリケーション／システムに関する深い知識と運用能力
4. 客観的根拠に基づいた施策の効果測定と分析能力
5. リスクマネジメントとリカバリー・プランの実施能力
6. 問題解決能力
7. 意思決定能力
8. 顧客視点による改善案の立案能力
9. “Act with Empathy”に対する正しい理解を持ち、チームをリードする能力
10. 学歴：大学卒業もしくは同等レベルの知識を有すること
11. 経験：CSにおけるマネジメント経験3 years以上
12. People Management経験5 years以上

Company Description