CareerCross by JAC Recruitment

【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！

Job Information

Hiring Company
TDCX Japan

Job ID
1474868

Division
オペレーション部門

Industry
Other (Recruitment Services)

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Kanagawa Prefecture, Yokohama-shi Kanagawa-ku

Train Description
Tokaido Main Line (Atami-Tokyo), Yokohama Station

Salary
5.5 million yen ~ 8 million yen

Refreshed
May 6th, 2025 05:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Executive

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

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していただきます：

・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。

Required Skills

【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

Company Description