

**【沖縄勤務】日英のバイリンガル募集！コンタクトセンターのWFMリーダー候補**

【英語を使ってキャリアアップ】ワークライフバランスを大切にしながら働けます

Job Information**Hiring Company**

transcosmos inc. DCC CX SQUARE Naha

Job ID

1545025

Industry

Temp Agency, Outsourcing

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Okinawa Prefecture, Naha-shi

Train Description

Yui Rail, Omoromachi Station

Salary

4.5 million yen ~ 6 million yen

Work Hours

9:00～17:50 7時間50分 ※平均残業時間10～20H以内

Holidays

年間121日 完全週休2日制 *休日はシフトに準ずる

Refreshed

June 18th, 2025 18:24

General Requirements**Minimum Experience Level**

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description**【募集要項 本ポジションの魅力】**

- ・ 英語をいかせるか：社内外の関係者との調整やクライアントとの定期的なミーティング

- 働き方：シフト制勤務
- 業務内容：コンタクトセンターのチーム運営、KPI管理、クライアント対応
- 会社の特色：沖縄勤務、転勤あり、社員成長を積極支援

新規案件立ち上げや今後の拡大を見据え、当社の中核となっていたただける方を求めています。

コンタクトセンターのオペレーション運営全般、労務管理、チームマネジメント、メンバーからのエスカレーション対応など幅広く管理者として業務を担当していただきます。

また、クライアント様にとっての業務拡大のパートナーとなれるよう「どうすればよりお客様に貢献できるか」「業務効率UPにつながるか」課題解決に向けた提案なども対応していただきます。

結果が数字として表れるので、もちろん責任やプレッシャーもありますがその分、やりがいもとても大きな仕事です。

＼この求人のポイント／

- ★言語スキルを活かして沖縄から世界へ活躍できる環境があります！
海外クライアント会議参加や現場対応メンバー（日本語）など幅広く活躍していただくポジションです。
- ★基礎研修からしっかりサポートするのでカスタマーサポートのお仕事が初めての方でも安心です

■具体的な仕事内容：

コンタクトセンター業務の運営や効果的な人材活用や配置の最適化を図る、ワークフォースマネジメント(WFM)のポジションとして活躍していただきます。

また、クライアントとの折衝などコンタクトセンターのマネジメント業務など幅広くご活躍いただける方をお待ちしております

- KPI達成のための戦略策定(生産性、人員配置など)
- 業務上のトラブル発生時の解決支援
- お客様の声を元にした商品やサービスへのフィードバック、改善提案等
※クライアント企業様との課題・解決に向けての提案など
- センター運営全体の問題解決業務
※仕事内容の変更範囲:会社の指示する業務

雇用形態：正社員

想定年収：450万円～600万円

※経験・能力を考慮のうえ、当社規定により設定いたします。

- 賞与：年2回(7月・12月)
- 昇給：年1回(4月)

勤務時間：9:00～17:50 7時間50分

- 配属先によって勤務時間は異なります。
- 時間外手当あり(実働7時間50分以上の勤務より1分単位で支給) ※平均残業時間10～20H以内

勤務地：

沖縄県那覇市おもろまち4-2-23 CXスクエア那覇 モノレール「おもろまち駅」より徒歩3分

※海を望む最上階のリフレッシュルームを2024年1月25日にリニューアルオープン！

約300席の広々とした空間は沖縄の美しい海や空といった景色をイメージしたブルーとグリーンをベースにした素敵な空間になっています。テラス席もあるので、自然光を浴びながらリラックスして休憩時間を過ごせます。

解放的なリラックスルームとは対照的に、面談ルームには曇りガラスを使うなどプライバシーにもしっかり配慮。センター1階には企業内託児所が併設されています。

休日・休暇：年間121日 完全週休2日制 *休日はシフトに準ずる

福利厚生：

- 社会保険完備
- 有給休暇
- 半日有給休暇
- 交通費規定支給(月5万円まで)
- 時間外手当、住宅手当、扶養手当
- 確定拠出年金
- 社員持株制度
- 資格取得支援制度
- 健康診断(年1回)
- 屋内原則禁煙(喫煙室あり)
- 無料Wi-Fi
※その他、ホテルやカラオケ等施設優待あり
※全て当社規定あり

Required Skills

■必須スキル・経験

- ビジネス英会話を使用した仕事の経験(Listening、Reading、Writing、Speaking)
※TOEIC800点以上想定（Vlookup、ピポッドなどネット検索しながらでも使用できる方）
- 日本語ネイティブレベルもしくはN1相当のコミュニケーションスキル

■歓迎スキル

業種問わず下記いずれかのご経験がある方

- queue管理(業務量を常に監視し、状況や業務量に合わせてリアルタイムでの要員調整や業務調整の経験)
- Excelスキル(関数を組む事が可能か)
- レポーティング業務 (事業運営に必要な情報を可視化し、データを分析・作成)

Company Description