



【フルリモートで通勤時間ゼロ!】カスタマー経験者歓迎!外資系ECプラットフォーム でのQuality Assurance

【1/5スタート!完全在宅】全国どこからでも!Quality Assurance

Job Information

Recruiter

JobImpulse

Job ID

1554577

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type

Contract

Location

Japan

Salary

4 million yen ~ 5 million yen

Hourly Rate

月給:36万~40万円(スキルによる)+残業代全額支給 昇給・昇格制度あり(勤続年数の制限なし)

Work Hours

7:00~23:00のシフト制(実働8時間、休憩60分)土日祝を含む週5日勤務※すべてのシフトに対応可能な方歓迎

Holidays

完全週休2日制(シフト制/月8~9日休み)有給休暇 産前・産後休暇 育児・介護休暇 結婚・忌引き・看護・生理休暇など特別休暇

Refreshed

November 21st, 2025 17:02

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

ECサイトにおいて

- 主にエージェントやスーパーバイザーと連携し、顧客やクライアントのニーズがすべての対応で満たされているか監視する
- クライアントの基準に沿ってコールをモニタリング・評価する
- 会社や日々のノルマに基づき、内部モニタリングを実施する
- モニターしたコールの詳細はクライアントや QA スーパーバイザーに報告・エスカレーションする
- QA ガイドラインやポリシーについて、オペレーションからの質問に答える
- オペレーション、トレーニング、社内外 QA メンバーと一緒にカリブレーションセッションに参加する
- 品質や顧客満足度(CSAT)に関する分析、レポート、フィードバックを行う
- 監視中に不審または悪意のある行動を発見した場合は報告する
- 必要に応じて、上司やマネージャーから指示された他の業務や課題も対応する

Required Skills

【必須】

- 短大・専門卒以上(学部・学科不問)
- コンタクトセンターやカスタマーサービスでの業務経験(1 年以上が望ましい)
- データ分析・評価や KPI 管理の経験
- 日本語ネイティブかつ、ビジネスレベルの英語力(CEFR B2 以上)
- 基本的な PC 操作スキル (MS Office 含む)

ご自宅にご準備いただく環境

- プライバシーの確保が出来る静かな作業環境
- ワークステーション (デスクとイス)
- 光回線または弊社の基準値を満たしているケーブルテレビ回線(有線 LAN の接続可能な環境)

【歓迎】

- ・コールセンターやカスタマーサポートのご経験
- ・接客・販売・事務・飲食・ホテルなどの対人業務経験
- ・ECサイト利用(出品・購入)のご経験
- 高いコミュニケーション力とカスタマーサービス志向
- 現状に満足せず、改善や成長に前向きな姿勢

<こんな人が向いています>

- 自分の管理者キャリアを磨きたい・自分が成長できる仕事がしたい方
- 変化を受け入れ、新しいチャレンジや経験を前向きにとらえられる方

Company Description