

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【全国複数拠点募集中】外資系BPO企業のオペレーションマネージャー

【全国複数拠点募集中】外資系BPO企業のオペレーションマネージャー

Job Information

Recruiter

[Michael Page](#)

Job ID

1558323

Industry

Other (Consulting and Professional Services)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

6 million yen ~ 8.5 million yen

Refreshed

September 17th, 2025 12:00

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

本ポジションでは、複数のチームリーダーをマネジメントし、サービス品質と業績目標を達成する役割を担います。クライアントとの合意水準の達成や、チーム全体の生産性・モチベーションを高めるためのリーダーシップを発揮していただきます。配属プロジェクトは、ご経験やスキル、勤務地の希望などを考慮して決定されます。

企業情報

世界中の国と地域で事業を展開し、グローバルブランドのカスタマーエクスペリエンスを支える外資系BPO企業です。日本国内でも複数の拠点を構え、大手日系・外資系企業のプロジェクトを幅広く手掛けています。カスタマーサポートのみならず、デジタルソリューションやセールスサポートなど多岐にわたるサービスを展開し、社員に対しても柔軟な働き方やキャリア開発機会を提供しています。

職務内容

- ・クライアント合意水準や各種KPIの分析・管理、改善施策の実行
- ・収益管理：稼働時間の分析、予測・予算策定、コスト最適化
- ・チームリーダーおよびメンバーの採用、育成、パフォーマンス評価
- ・業務レポートの作成・確認（出勤遵守、クライアントスコアカード、各種指標など）
- ・クライアントとの定期的なミーティングやビジネスレビューへの参加

- ・社内関連部署（トレーニング、HR、品質、WFM、採用など）との協業による課題解決・改善推進
- ・エスカレーション対応や従業員エンゲージメント施策の実行
- ・ベストプラクティスの導入とプロセス改善、組織成長に向けたリーダーシップ発揮

条件・待遇

勤務条件

- ・雇用形態：正社員
- ・勤務地：東京、福岡、北海道、大阪、沖縄、リモートワーク（希望・経験によって決定）
- ・勤務時間：プロジェクトに準ずる（柔軟なスケジュール対応あり）

このポジションの魅力

- ・グローバル企業の一員として世界有数のブランドと協業できる
- ・キャリアの幅が広く、オペレーション領域に限らずデジタルソリューションやセールス支援などへのステップアップも可能
- ・全国拠点（東京、札幌、仙台、大阪、広島、福岡、沖縄）に展開しており、希望やライフスタイルに合わせた働き方ができる
- ・リロケーションサポートや在宅勤務オプションあり

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

Required Skills

必須条件

- ・日本語・英語での優れたコミュニケーション力（口頭・文書）
- ・BPO、コンタクトセンター、またはカスタマーサポート領域での経験
- ・KPI管理やパフォーマンスマネジメントの経験
- ・チームメンバーの指導・育成経験
- ・柔軟な勤務スタイルへの対応力

歓迎条件

- ・大規模センター運営やグローバル企業でのマネジメント経験
- ・クライアントリレーションシップの構築・強化の経験

Company Description

世界中の国と地域で事業を展開し、グローバルブランドのカスタマーエクスペリエンスを支える外資系BPO企業です。日本国内でも複数の拠点を構え、大手日系・外資系企業のプロジェクトを幅広く手掛けています。カスタマーサポートのみならず、デジタルソリューションやセールスサポートなど多岐にわたるサービスを展開し、社員に対しても柔軟な働き方やキャリア開発機会を提供しています。