



コールセンタースーパーバイザー(日英サポート)◎お住まいの方から各種問い合わせ対応【横浜みなとみらい勤務】

コールセンターSV経験者歓迎！【賞与・昇給あり】英会話無料レッスンも受けられる！

Job Information

Hiring Company

TMJ, Inc.

Subsidiary

株式会社TMJ (セコムグループ)

Job ID

1558935

Industry

Other (Recruitment Services)

Company Type

Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Kanagawa Prefecture, Yokohama-shi Nishi-ku

Train Description

Minatomirai Line Station

Salary

4 million yen ~ 4.5 million yen

Salary Bonuses

Bonuses paid on top of indicated salary.

Work Hours

シフト制 実働8時間、休憩1時間 (完全週休2日制)

Holidays

完全週休2日制 ※休日の曜日は所属先オフィスの営業日による

Refreshed

April 17th, 2026 03:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description**≪募集要項の要約≫**

- 英語/日本語の読み書きができるバイリンガル募集。
- スタッフ管理、業務改善、センター運営を担当。
- クライアント対応、業務報告、打ち合わせを実施。

■特定地区にお住まいの方の「困った」を解決するお仕事です。

本ポジションでは特定地区にお住まいの方からの各種お問合せに対応するコンタクトセンターにおける業務となります。現地サポートデスクやクライアント企業担当者の方とも連携を取りながら、住民の方のお困りごとを解決していただく問い合わせ窓口業務。

例えば、下記のようなお問い合わせに対応いたします。

- ・生活に関するお問い合わせ
- ・スマートフォン決済に関するお問い合わせ
- ・ご入居手続きに関するお問い合わせ など

■コンタクトセンターのSVとして活躍できる！

特定地区にお住まいの方からの各種お問合せに対応するコンタクトセンターでの管理者業務をお任せいたします。

主な業務内容は以下の通り

＜管理者の業務内容＞

本業務の現場管理者として、クライアント対応 および 業務・人員の管理をお願いいたします。

- ・ 電話対応するスタッフの育成、OJT
- ・ 問い合わせ対応、作業の管理
- ・ マニュアル/ナレッジ修正
- ・ 報告会開催、レポート作成
- ・ クライアント企業担当者・サポートデスクとの連携

＜英語利用の場面＞

- ・ 住民の方とのやりとり
- ・ クライアント企業担当者へのエスカレーション（主にメール・チャット）

【業務内容：変更の範囲】会社の定める業務

※詳細は面談時にお伝えさせていただきます。

雇用形態

正社員（試用期間3ヶ月（同条件））

雇用区分：地域限定正社員（転居を伴う転勤のない正社員採用）

※転居を伴う転勤はありません。

＜職種・地域限定正社員制度＞

職種・地域限定正社員は、原則引越しを伴う異動のない正社員制度です。

エリアを越えて活躍したい方には、総合職への登用制度がございます。

年収

想定年収400万円～450万円

月給31万円～35万円

月給制(基本給+地域手当+英語スキル手当)

※当社規定による(経験・スキルを考慮し決定)

※残業手当20時間を含む年収モデル：約449万円～500万円

賞与：評価業績連動賞与（6月）

昇給：年1回（4月、前年度評価を元に決定）

諸手当

通勤手当：支給（規定あり）

時間外勤務手当：実績全額支給（1分単位）

勤務地

横浜市西区みなとみらい2-3-5 クイーンズタワーC棟

TMJみなとみらいセンター内

最寄駅

横浜高速鉄道みなとみらい線 みなとみらい駅 直結

JR桜木町駅 徒歩9分

※就業場所の変更範囲：転居の伴わない範囲で変更あり

【勤務時間】

シフト制

実働8時間、休憩1時間（完全週休2日制）

===

■曜日：月～土祝の中で週5日（日曜固定休）

※前月に休み希望を提出し、管理者内で調整

■時間

7:45～20:15の中で実働8時間（休憩60分）

<シフト>7:45-16:45 / 11:15-20:15

※残業：月20時間程度発生可能性あり（業務繁忙により前後あり）

休日休暇

完全週休2日制

※休日の曜日は所属先オフィスの営業日による

- ・年間休日：127日（※2025年度：完全週休2日、祝祭日、夏季休暇3日、年末年始休暇4日含む）
- ・有給休暇（年間10日～22日） ※入社後14日経過後に付与
- ・特別休暇（結婚休暇・服喪休暇等）
- ・夏期休暇・年末年始休暇
- ・その他休暇（育児休暇・介護休暇）※勤続1年以上より取得可能

手当/福利厚生

- ・昇格制度
- ・昇給制度（年1回/4月）
- ・賞与（SV年1回/LSV年2回）
- ・定期健康診断
- ・表彰制度
- ・退職金制度（基準あり）
- ・育児休暇（取得・復職実績あり）
- ・財形貯蓄
- ・育児介護支援制度
- ・年次有給休暇の未消化分積立制度
- ・グループ会社、関連企業の各種割引サービス
- ・社会保険完備：健康保険 厚生年金 雇用保険 労災保険
- ・英会話無料オンラインレッスン
- ・受動喫煙対策：屋内の受動喫煙対策：室内禁煙、喫煙専用室設置

【社内制度について】

2024年4月の人事制度改訂で、多様な人材が働きやすい環境整備に向けた制度新設や見直しを行いました。具体的には、結婚や服喪・赴任などに伴う慶弔金・特別休暇の対象を拡大。事実婚・同性パートナー、養子縁組等の子供までを対象とするため、配偶者、子供の定義を見直し、様々な家族形態を想定した福利厚生制度へ変更。また同時に、育児をしながら働く環境を更に充実させるため企業主導型保育事業の共同利用契約を開始。全国で提携保育園を利用できる環境を整え、保育園が見つからないことを理由とする“双方が望まない退職”リスク等を軽減していきます。

Required Skills

応募必要条件

- ・英語：ネイティブの英語が聞き取り可能で、正確で丁寧な会話・返信ができる方
※ビジネス英語不要
※TOEICスコア、英検（実用英語技能検定）不問
- 日本語：ネイティブレベル（目安：N1相当）
- ・基本的なPC操作、Microsoft Office操作が可能な方
- ・最新のアプリやシステムに抵抗がない方

【人物像】

- ・自身の担当範囲にとらわれず、状況に応じて柔軟に業務を遂行できる方
- ・他人を慮った対応のできる方
- ・他者(社内外)と協業し、仕事をうまく進めるためのコミュニケーションが取れる方

選考プロセス

書類選考→Web面接1回想定※1次面接にて言語レベルチェック（10～15分程度のショートインタビュー）実施→内定→オファー面談（対面またはWebでオファー面談）

※書類選考通過者にはWeb適性検査を受けていただきます。

※オファー面談は選考ではなく、年収等の正式な就業条件をご提示する場です。

Company Description