



## 【民泊・宿泊予約サービスのシフト作成等】正社員×年間休日120日！WFMスケジューラ

【1月19日スタート！】世界的に有名なコールセンターのシフト作成業務

### Job Information

#### Recruiter

JobImpulse

#### Job ID

1566569

#### Industry

Internet, Web Services

#### Company Type

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

#### Job Type

Permanent Full-time

#### Location

Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

#### Salary

4 million yen ~ 5 million yen

#### Hourly Rate

月給：350,000 円～400,000 円（経験・スキルによる）昇給あり（所属プロジェクトの規定による）

#### Work Hours

8 : 00～21 : 00 の間で実働 8 時間（土日祝含む週 5 日勤務）

#### Holidays

週休 2 日制（シフトにより月 8～9 日休み）※年間の祝日分の休日が付与されるため、年間休日は 120 日になります

#### Refreshed

December 23rd, 2025 07:00

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 3 years

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Business Level (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

このポジションでは、サービスレベル目標と必要な AUX 時間を確保しながら、組織内のリソースあたりの生産性を最大化するためのアンバサダースケジュールを作成する責任があります。これらの取り組みを通じて、顧客満足度、従業員満足

度、収益性の目標達成に貢献していただきます。

- 要件を満たすスケジュールを作成し、キャパシティプランとの整合性または不一致を分析/報告
- 計画スケジュールと実際のスケジュールの差異に基づいて問題を特定して定義し、調査結果を報告し、ソリューションを実装
- 必要な成果を期限内に提供
- 会議での報告、クライアント会議の手配と促進、または必要に応じて参加

※法定による業務内容の変更の範囲の明示：将来的に業務内容が変更される場合があります。

## Required Skills

### 必要な資格

- BPO 企業またはコールセンターで WFM 関連の役割に 2 年以上の経験
- 情報収集、データ収集、データ分析、レポート作成における強力なスキル
- 計画にインサイトを組み込む能力
- 利害関係者との効果的なコミュニケーションを含む、調整スキル
- MS Office と Google Workspace の習熟度
- IEX (スケジューリングツール) に習熟し、重要なピークシーズンを計画するためのスケジュール関連の分析を生成する能力
- ジェネシスおよびその他のテレフォニーシステムに関する実用的な知識
- 英語:CEFR B2 レベル(ビジネスレベルの読み書き、スピーキング)
- 日本語:ネイティブルベル

### 歓迎条件

- リモートチームまたはユニットの管理経験
- リーンシックスシグマに関する知識と経験
- BI ツールの作成経験
- マクロ、VBA、Power Automate などの自動化ツールの経験

## Company Description