



【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 リアルタイムアナリスト

【1月19日開始！】世界的に有名なコールセンターのWFM リアルタイムアナリスト

Job Information

Recruiter

JobImpulse

Job ID

1566577

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 9th, 2025 08:00

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

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

サービスレベル、サイトの効率/占有率、およびエージェントの日中管理を担当し、リアルタイムの状況でスケジュールの遵守と確立されたパラメーターの遵守を確保します。これには、スーパーバイザー、運用マネージャー、サポートセンター

の担当者との継続的なコミュニケーションが必要になります。また、相互通信のためのクライアントとのリアルタイムの対話は、最高のパフォーマンスで運用を維持するために不可欠です

- ・コールルーティング、技術的な不具合、予定外の欠勤などの問題のために発生するすべてのサービス関連のエスカレーションの最初の連絡先として対応
- ・プロセス定義された AUX/ACW /BREAKS、SHIFTS の順守に関して、リアルタイムのフロア活動を常に監視、追跡、文書化、伝達
- ・リアルタイムキュー監視(RTQM)
- ・日中レポート(時間間隔レポート、生産性レポート)対応
- ・クライアントとのやり取り
- ・マネージャーの要求に応じて、その他の関連する職務および割り当てを実行

※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

【必須】

- BPO 企業またはコールセンターで WFM 関連の役割に 1 年以上
- 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 : N1 レベル以上
- MS Office アプリケーション(Word、Excel、PowerPoint /Google Sheet)の知識があること
- 優れた評価/分析スキルと、変更の理由を示す能力
- 自発的で、効率的かつ効果的にタスクを実行できるスキル
- プロフェッショナルかつ前向きでサービス志向
- 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、強力な調整スキル

歓迎条件

- 数学的、分析スキル
- コミュニケーションスキル(口頭および書面)、チームプレーヤー
- Power BI、IEX、ジェネシストの知識

Company Description