



【No native Japanese required】 3月16日スタート 正社員×年間休日120日！

服装/髪型・髪色自由！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

1572549

### 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

February 27th, 2026 01:00

## 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

本ポジションでは、コンタクトセンター／オペレーション現場における\*\*リアルタイム運用管理（Real Time Management）\*\*を担当していただきます。  
サービスレベルや稼働率、サイト全体のパフォーマンスを常にモニタリングし、計画通りの運用が維持されるよう日中のオ

ペレーションをコントロールします。

スーパーバイザーやオペレーションマネージャー、サポートチーム、ならびにクライアントと密に連携しながら、リアルタイムで発生する課題に迅速かつ的確に対応し、安定した高品質サービスの提供を支えていただきます。

#### 主な業務内容

- サービスレベル、稼働率、サイト効率のリアルタイムモニタリングおよび管理
- スケジュール遵守状況の確認・調整（シフト、休憩、AUX/ACW など）
- フロア状況の常時監視・記録・関係部署への情報共有
- リアルタイムキュー管理（RTQM）による入電・対応状況の最適化
- コールルーティング、システムトラブル、突発的な欠勤等に関するサービス関連エスカレーションの一次窓口対応
- 時間帯別レポート、生産性レポートなどの日中レポート業務
- クライアントとのリアルタイムコミュニケーションおよび状況共有
- マネージャーから依頼されるその他関連業務のサポート

---

#### 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

---

#### Company Description