



【No native Japanese required】 3月下旬スタート 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

January 16th, 2026 11:57

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