

Michael Page

www.michaelpage.co.jp

【フレックス勤務可／在宅併用OK】外資系BPO企業のオペレーションマネージャ

【フレックス勤務可／在宅併用OK】外資系BPO企業のオペレーションマネージャ

Job Information

Recruiter

Michael Page

Job ID

1580199

Industry

Other

Job Type

Permanent Full-time

Location

Hokkaido

Salary

5 million yen ~ 6.5 million yen

Refreshed

March 2nd, 2026 10:32

General Requirements

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

None

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

Associate Degree/Diploma

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

■職務概要

クライアントとの関係構築およびチーム運営を担い、サービスレベルやKPI達成のためのマネジメントを行うポジションです。オペレーションの最適化とメンバー育成を通して、プロジェクト全体の品質・パフォーマンスを向上させます。

企業情報

■企業概要

外資系の大手BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）企業です。世界数十カ国に拠点をもち、グローバルブランドのカスタマーサポートやデジタルオペレーションを支えるサービスを提供しています。デジタル技術とオペレーション改善に強みを持ち、クライアント企業の業務効率化や顧客体験向上を実現するパートナーとして、多くの企業から信頼を得ています。国内でも複数の都市に拠点をもち、多様な業界のプロジェクトを展開しています。

職務内容

■主な業務内容

- ・ サービスレベル・KPI達成に向けた運用管理および改善企画
- ・ プロジェクトの収益管理（予実管理、予測、コスト最適化など）
- ・ チームリーダーおよびメンバーの育成、評価、コーチング
- ・ クライアントとの定例ミーティング・改善提案・関係構築
- ・ オペレーションレポートの作成・分析（勤怠、品質指標、スコアカード等）
- ・ 社内各部門（研修、品質管理、人事、WFMなど）との連携と課題解決
- ・ 従業員エンゲージメント向上施策の企画・実行
- ・ 業務プロセスの標準化・最適化、ベストプラクティスの導入

条件・待遇

■勤務条件

- ・ **勤務地**：札幌、福岡、大阪、東京（配属は経験・スキルに応じて決定）
- ・ **勤務時間**：シフト制またはフレックス制（プロジェクトにより異なる）
- ・ **リモートワーク**：ハイブリッド勤務可（業務内容・拠点により変動）
- ・ **雇用形態**：正社員
- ・ **年収**：～6,500,000円
- ・ **試用期間**：あり（条件変更なし）

■休日休暇

- ・ 週休2日制（シフト制、または土日休みの可能性あり）
- ・ 年次有給休暇
- ・ 特別休暇
- ・ 慶弔休暇
- ・ その他会社規定による休日

■福利厚生

- ・ 社会保険完備
- ・ 交通費支給
- ・ 在宅勤務制度
- ・ 研修制度・キャリア開発プログラム
- ・ 転居サポート（プロジェクトによる）
- ・ 健康サポート・社内イベント
- ・ グローバル環境での語学・スキル向上機会

Required Skills

■応募資格＜必須＞

- ・ 日本語・英語での優れたコミュニケーション能力（読み書き・会話）
- ・ BPO、コンタクトセンター、カスタマーサポートいずれかでの業務経験
- ・ KPI管理、業績管理、チームマネジメントの経験
- ・ プレッシャーのある環境でも冷静に業務遂行できる方
- ・ チームへの指導・コーチング経験
- ・ 柔軟な勤務スケジュールに対応できる方

<歓迎>

- ・ 複数拠点・多文化チームのマネジメント経験
- ・ クライアントフェイシング経験
- ・ プロセス改善や業務標準化の経験

Company Description

■企業概要

外資系の大手BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）企業です。世界数十カ国に拠点をもち、グローバルブランドのカスタマーサポートやデジタルオペレーションを支えるサービスを提供しています。デジタル技術とオペレーション改善

に強みを持ち、クライアント企業の業務効率化や顧客体験向上を実現するパートナーとして、多くの企業から信頼を得ています。国内でも複数の都市に拠点を持ち、多様な業界のプロジェクトを展開しています。