

横浜 【Operations Manager（カスタマーサポート/BPOプロジェクト）】 外資BPOサービス大手

シンガポール本社　世界30ヵ国の拠点でグローバル展開中　20年以上の実績

Job Information

Hiring Company
TDCX Japan

Job ID
1597047

Industry
Other (Recruitment Services)

Company Type
Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Kanagawa Prefecture, Yokohama-shi Kanagawa-ku

Train Description
Keihin Tohoku Line (Tokyo-Yokohama), Yokohama Station

Salary
7 million yen ~ 9 million yen

Work Hours
9:00~18:00

Holidays
完全週休2日制

Refreshed
November 23rd, 2026 03:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 3 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

★このポジションの魅力★
・世界的なデジタルプラットフォーム企業向けプロジェクトを担当
・グローバルチームとの協働機会
・高い裁量権を持ちながら組織運営をリード
・急成長中の BPO 企業でキャリアアップが可能

TDCX Japan では、世界的に展開する大手デジタルプラットフォーム企業のカスタマーサ ポートプロジェクトにおいて、オペレーション全体をリードする **Operations Manager** を募集しています。
本ポジションでは、クライアントとのパートナーシップを強化しながら、サービス品質、 生産性、顧客満足度、従業員エンゲージメントの向上を推進し、ビジネス成長を支える重 要な役割を担っていただきます。
複数のチームやステークホルダーと連携しながら、オペレーション戦略の策定・実行、組織運営、人材育成をリードできる方を歓迎します。

【主な業務内容】
■オペレーションマネジメント
- コンタクトセンター運営全体の管理・監督
- SLA、品質、生産性、CSAT、NPS、コンタクト率等の主要 KPI 管理
- パフォーマンス分析および改善施策の立案・実行
- クライアントとの定例会議およびビジネスレビューの実施

■ピープルマネジメント
- Team Lead のマネジメントおよび育成
- 組織目標達成に向けたコーチング・パフォーマンス管理
- 従業員エンゲージメント向上施策の推進
- 後継者育成およびタレントマネジメント

■クライアントマネジメント
- クライアントとの良好な関係構築
- ビジネス課題や改善機会の提案
- エスカレーション案件への対応
- 新規施策・業務改善プロジェクトの推進

■品質・コンプライアンス管理
- TDCX 品質管理基準の遵守および改善
- リスク管理およびコンプライアンス対応
- クライアントポリシーおよび業界基準の維持

【勤務地】
神奈川県横浜市神奈川区金港町1-7（最寄駅：横浜駅）
転勤なし
駅から徒歩10分以内

【勤務時間】
09:00 ~ 18:00
実働時間：8時間/日

【雇用形態】
正社員
※試用期間あり（4ヵ月）（期間中の待遇変更なし）

【勤務形態】
・入社後のオンボーディング期間中はオフィス勤務
・業務習熟後はハイブリッド勤務可能（週2 ~ 3日在宅勤務可）

【給与】
年収700万円 ~ 900万円
経験・能力を考慮のうえ決定

【待遇・福利厚生各種制度】
◇ 雇用保険
◇ 厚生年金
◇ 労災保険
◇ 健康保険
◇ 服装自由
◇ 交通費支給あり

【休日・休暇】
完全週休2日制（土日祝休み）
◇ 年間休日120日前後
◇ 年次有給休暇
◇ その他会社規定による休暇制度

Required Skills

【応募に必要な経験・スキル】
- BPO、コンタクトセンター、カスタマーサポート業界での実務経験
- オペレーションマネージャー、シニアマネージャー、または同等ポジションでの経験
- 日本語：ネイティブレベル
- 英語：ビジネスレベル（クライアント対応、会議参加、レポーティングが可能なレ ベル）

- KPI 管理および業務改善経験
- データ分析に基づく意思決定経験

【歓迎する経験・スキル】
- グローバルクライアント案件の運営経験
- カスタマーエクスペリエンス（CX）領域での経験
- CSAT、NPS、品質改善プロジェクトの推進経験
- BPO 環境での組織拡大・立ち上げ経験

Company Description