



## 横浜【Quality Manager】外資BPOサービス大手でコンタクトセンターの品質管理や改善活動をリード

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

1597049

#### 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

6 million yen ~ 7 million yen

#### Work Hours

9:00~18:00

#### Holidays

完全週休2日制

#### Refreshed

June 22nd, 2026 00:00

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 3 years

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Business Level

#### Minimum Japanese Level

Fluent

#### Minimum Education Level

High-School

#### Visa Status

Permission to work in Japan required

### Job Description

TDCX Japan では、コンタクトセンター運営における品質管理および継続的改善活動をリードする **Quality Manager** を募集しています。

本ポジションは、品質保証チームを統括し、顧客対応品質の向上、KPI 達成、業務改善活動を推進しながら、クライアントとの品質管理体制を構築・運営していただきます。

#### 【主な業務内容】

##### ■品質管理・品質改善

- 品質評価基準および監査プロセスの策定・改善
- 品質モニタリングおよび評価結果分析
- 品質課題の特定および改善施策の立案・実行
- Root Cause Analysis (原因分析) の実施

##### ■データ分析・レポートニング

- 品質データおよび VOC 分析
- KPI・CSAT・NPS 等の品質指標管理
- クライアント向けレポート作成およびプレゼンテーション

##### ■チームマネジメント

- QA チームのマネジメント
- KPI 管理、コーチング、パフォーマンス評価
- チームメンバーの育成およびキャリア開発

##### ■クライアント対応

- WBR、MBR 等のクライアントミーティング参加
- 品質改善提案および運用改善提案
- グローバルおよび国内ステークホルダーとの連携

##### ■継続的改善活動

- 品質向上プロジェクトのリード
- 業務プロセス改善の企画・実行

#### 【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：600万円~700万円

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】

- 5年以上の社会人経験
- コンタクトセンターまたは BPO 業界での品質管理経験
- ビジネスレベル以上の日本語力
- 初級~中級ビジネスレベルの英語力(メール対応・会議参加・資料理解が可能なレベル)
- データ分析および品質改善経験

#### 【歓迎する経験・スキル】

- VOC 分析経験
  - クライアント向け品質改善提案経験
-

