

横浜｜外資系BPOカンパニー【シニアチームリーダー】 コールセンター/BPO/カスタマーサポートでのチームリーダー経験要

シンガポール発｜横浜を含む世界15カ国・約18,000人規模でBPO事業を展開

Job Information

Hiring Company
TDCX Japan

Job ID
1605002

Industry
Other (Hospitality)

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
4 million yen ~ 5 million yen

Refreshed
November 25th, 2026 02:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

TDCX Japan は、複数のクライアント企業のコンタクトセンター運営を支える シニアチームリーダー を募集しています。
当社では複数プロジェクトを受託しており、本ポジションは 一つのプロジェクト専属ではなく、複数プロジェクトを横断してオペレーションマネージャーをサポートする役割を担います。
ゆくゆくはオペレーションマネージャーになれるようにスキルアップしていくポジションになります。

【主な業務内容】
・複数のプロジェクトをリード
・チームリーダー/チームメンバーの育成、マネジメント
・オペレーションマネージャーのサポート
・KPI/SLA/CSATなど各種指標の管理や改善
・業務改善/品質改善プロジェクトの推進
・エスカレーション対応/課題解決
・クライアントとの定例会議/レポート作成
・品質管理/トレーニング/Work Force Managementなど関連部署との連携
・サービス品質/顧客満足度向上の施策立案

【キャリアパス】
社内公募で自由にキャリアパスが描けます。
プロジェクト内でのキャリパス・アップのチャレンジは入社1年以内でも可能。
2年目以降は「社内公募」で別部署、関連部署へチャレンジできます！
＝例＝
◆エージェント⇒シニアエージェント⇒リーダーアシスタント⇒リーダー職
◆2年目以降、トレーナーアシスタント職や管理職候補などの役職へ
など

雇用形態
正社員
※試用期間4ヶ月あり

給与
想定年収 4,320,000円 ~ 4,680,000円
月給 360,000円 ~ 390,000円 【月給制】
交通費支給あり

勤務時間
09:00 ~ 18:00
実働時間：8時間/日、休憩1時間

勤務地
神奈川県横浜市（横浜駅）本社オフィス
各線「横浜駅」東口から徒歩3分
ベイクォーターウォーク直結オフィス

休日・休暇
週休2日制
◇ 年間休日120日
◆祝日は別日にて取得する振替消化制

◎有給休暇 (取得率は高いです)
◎慶弔休暇
◎産後休暇、育児休暇（在籍2年目以降より可）
◎介護休暇

福利厚生
◎社会保険完備
◎健康診断
◎産業医チャットサポート
◎髪色・ネイル自由
◎服装自由（カジュアル規定あり）
◎フリードリンク完備
◎休憩スペース完備

Required Skills

【応募条件】
・ネイティブレベルの日本語力
・ビジネスレベル以上の英語力（読み・書き・会話）
・コールセンター/BPO/カスタマーサポートでのチームリーダー経験

【歓迎条件】
・外資系企業またはグローバル企業での勤務経験
・CRM（Salesforce等）やコンタクトセンターシステムの利用経験
・品質管理（Quality）やトレーニング、業務改善プロジェクトの経験

Company Description