

【大手テック案件×KPIボーナス有】品質改善スペシャリスト

> 【大手テック案件×KPIボーナス有】品質改善スペシャリスト

Job Information

Recruiter
Michael Page

Job ID
1607904

Industry
Internet, Web Services

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

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards

Salary
4.5 million yen ~ 7 million yen

Refreshed
October 27th, 2026 00:00

General Requirements

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Daily Conversation Level

Minimum Japanese Level
Native Level

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

グローバルBPO / CX企業にて、大手テクノロジークライアント向けのBusiness Development Representative領域における品質評価・QAを担うポジションです。電話・メール・チャットなどの顧客対応をモニタリングし、評価・レポーティング・改善提案を通じてサービス品質とオペレーション全体の向上に貢献いただきます

企業情報

カスタマーエクスペリエンス、カスタマーサポート、デジタルオペレーション、営業支援、品質管理などをグローバルに展開する大手BPO / CXサービス企業です。
本ポジションでは、検索、デジタル広告、クラウド、AI関連領域で高い認知度を持つ大手テクノロジー企業向けプロジェクトを支援します。成長性の高いデジタルビジネス環境で、品質評価・業務改善・ステークホルダー連携を経験できる点が魅力です。

職務内容

QA / Quality Evaluatorとして、顧客対応品質の評価・分析・改善を担当いただきます。コール、メール、チャットなど複数

チャネルの対応内容を確認し、品質基準に基づく評価や改善提案を行うポジションです。

<主な業務内容>

- 電話・メール・チャットなどの顧客対応内容のモニタリングおよび品質評価
- 品質基準に基づく応対内容の監査・評価
- 月間評価件数など、生産性目標の達成
- 評価結果のレポート作成および関係者へのフィードバック
- オペレーション、品質管理、クライアント関係者とのセッション参加
- 品質スコアの一貫性向上に向けたキャリブレーション参加
- 内部監査、既存プロセスの確認、業務改善提案
- KPIや品質指標の分析サポート
- 品質評価フォームや運用ドキュメントの管理・更新
- トレーニングやオペレーション改善に関する提案・支援

条件・待遇

＜年収・手当＞

- 年収：450万円〜700万円
- KPIボーナス：あり
- 経験・スキル・選考評価に応じて決定

＜各種保険＞

- 健康保険
- 厚生年金
- 雇用保険
- 労災保険
- 団体生命保険

＜福利厚生＞

- 社会保険完備
- 交通費支給
- 年次有給休暇 ※入社月により初年度最大21日。
- 誕生月休暇、傷病休暇、看護休暇、介護休暇、ボランティア休暇
- 各種研修制度、永年勤続表彰、定期健康診断
- EAP、育児支援制度、各種優待制度
- 英語学習や資格取得支援に関する制度の可能性あり

＜勤務地・働き方＞

- 勤務地：神奈川・横浜エリア
- 勤務形態：主にオフィス勤務
- 勤務時間：9:00〜18:00
- 在宅勤務：相談可能
- 雇用形態：正社員
- 試用期間：3か月
- 研修期間：約1か月

＜休日休暇＞

- 完全週休2日制（土日）
- 祝日休み
- 年末年始休暇
- 有給休暇
- その他特別休暇

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Ukyo Magara on +81368328632.

Required Skills

＜必須条件＞

- 品質評価、品質管理、監査、コンタクトセンター、カスタマーサポートなどの関連業務経験3年以上
- コール、メール、チャットなどの顧客対応品質評価経験
- 日本語：ネイティブレベル
- 英語：中級〜ビジネスレベル
- Microsoft Officeの基本操作スキル

＜歓迎条件＞

- BPO、コンタクトセンター、Customer Experience領域での経験
- Sales QA、営業コール評価、BDR / インサイドセールス品質評価の経験
- 品質改善プロジェクトや業務改善活動の経験
- KPI分析、レポーティング、改善提案の経験
- 英語環境での業務経験
- トレーニング、ナレッジ管理、オペレーション改善への関心

Company Description

カスタマーエクスペリエンス、カスタマーサポート、デジタルオペレーション、営業支援、品質管理などをグローバルに展開する大手BPO / CXサービス企業です。
本ポジションでは、検索、デジタル広告、クラウド、AI関連領域で高い認知度を持つ大手テクノロジー企業向けプロジェクトを支援します。成長性の高いデジタルビジネス環境で、品質評価・業務改善・ステークホルダー連携を経験できる点が魅力です。