



【完全在宅】Team Lead（外資系スマホ） 世界最大のコンタクトセンター

フルリモート！世界最大のフランス系オムニチャネルサービス、コンタクトセンター企業

Job Information

Recruiter

[JobImpulse](#)

Job ID

1609477

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Contract

Location

Japan

Salary

3.5 million yen ~ 4 million yen

Hourly Rate

月給：309,120 円 ~ 335,013 円

Work Hours

月曜～金曜 9:00～21:00 の間で実働 8 時間、土曜～日曜 9:00～18:00 ※土日祝含めた週 5 日勤務

Holidays

完全週休 2 日制(シフトにより月 8～9 日休み)

Refreshed

August 25th, 2026 17:01

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

メンバーの育成・管理を担当します。変化の速い環境下でチームを導き、安定した高品質なカスタマーサービスの維持と改善をリードします。

在宅勤務となります。

- ・チームの監督・サポート: 複雑な案件や緊急性の高いエスカレーションへの対応支援、およびリスク管理の主導
- ・メンバーの育成と評価: 定期的な 1on1 ミーティングの実施、パフォーマンスレビュー、行動ベースのコーチング、および成長を促す個別のサポートプランの策定
- ・プロセス管理と標準化: ケースマネジメントにおけるベストプラクティスやガイドラインの確立・浸透、および業務プロセスのドキュメント化と遵守徹底
- ・パフォーマンス管理: チーム全体の数値や傾向のモニタリング、課題に対する改善策の実施、および優れた成果へのポジティブなフィードバックの提供
- ・日常の運営管理: 勤怠・休暇承認、チームミーティングのファシリテーション、その他人事関連の日常業務
- ・戦略的イニシアチブの推進: プロジェクトにおける重要施策の実行リード、変更点や要件のチームへの効果的な共有
- ・伝達・業務改善: チーム内からの意見やフィードバックを収集し、プロセス最適化やオペレーション効率化のための提案
- ・実施・その他、上記に付随する業務および上長より指示された関連タスクの実行

書類選考→1 次面接（オンライン）→2 次面接（オンライン）→合否結果

Required Skills

- ・実務経験: カスタマーサービスまたはオペレーション領域においてマネジメント経験 1 年以上（目安として 直近のチーム管理経験などを含む）
- ・言語スキル: ○ 日本語：ビジネス上の円滑なコミュニケーション能力
- ・マネジメント・指導力: メンバーの強みを引き出し、パフォーマンス向上やモチベーション維持をサポート できる実績
- ・スキル・組織力・調整力: 優先順位を的確につけ、マルチタスクをこなしながらチーム目標を達成に導く力
- ・柔軟性とレジリエンス: 変化の多い環境やプレッシャーのある状況でも、冷静かつ前向きに対応できる力
- ・コミュニケーション・共感性: トーンや感情、多様な文化的背景に配慮した傾聴ができ、センシティブな状況でも関係者と良好に連携できる力

< 歓迎要件・求める人物像 >

- ・ホスピタリティ業界やテクノロジープラットフォーム関連での勤務経験
- ・影響力の高いカスタマーサポート、またはエスカレーション対応の豊富な経験
- ・データ分析やレポートを用いたパフォーマンストレンドの把握、および改善基準策定の経験
- ・チームワークを重視し、メンバーと共に成長を楽しめる方

ご自宅にご準備頂く環境 ■プライバシーの確保が出来る静かな作業環境 ■ワークステーション（デスク&イス） ■インターネット固定回線（カタログ値 20Mbps 以上）（※諸条件あり）

Company Description