



【カスタマーサービスのQAマネージャー】世界的に有名な外資系民泊サービスの品質管理マネージャー

在宅あり！服装/髪型・髪色自由！【民泊・宿泊予約サービスの品質管理マネージャー】

Job Information

Recruiter

[JobImpulse](#)

Job ID

1609611

Industry

Internet, Web Services

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary

7 million yen ~ 10 million yen

Hourly Rate

想定年収：700万円～1,000万円程度 ※経験・能力・前職年収等を考慮のうえ決定します

Work Hours

9:00～18:00（実働8時間／休憩1時間）※業務状況やプロジェクトにより変動する場合があります。

Holidays

完全週休2日制（土日）・祝日・年末年始休暇・年次有給休暇・慶弔休暇・その他会社規定による休暇

Refreshed

August 27th, 2026 13:54

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Daily Conversation (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

品質管理部門のマネージャーとして、以下の業務を担当いただきます。

- ・業務効率とサービス品質の両立に向けた品質管理戦略の策定・実行
- ・KPI、CSAT、AHT、Resolution Rate等の各種指標の管理・改善
- ・品質向上に向けた組織・チームカルチャーの構築および定着
- ・品質監査（Quality Audit）の年間計画・品質戦略の策定
- ・Quality Auditの評価基準、チェック項目、チェックプロセス等の設計
- ・統計的な考え方に基づく監査サンプルサイズの設定
- ・Quality Audit業務の効率化・自動化に向けた企画および推進
- ・KPI・品質データを可視化するダッシュボードの設計・運用
- ・データ分析を通じた課題・改善機会の特定
- ・品質改善に向けたアクションプランの策定・実行
- ・クライアントへの週次・月次・四半期レポート
- ・品質に関するクライアントへの説明責任および改善提案
- ・海外拠点・グローバルチームとの連携
- ・クライアント要件に基づく品質基準のキャリブレーション
- ・品質および業務効率改善計画の策定・ブラッシュアップ
- ・QA Assistant Manager等の後継者・リーダー育成
- ・チームメンバーへのコーチング、フィードバック、パフォーマンスマネジメント

東京都港区六本木

※本社をベースとした勤務となります。

※業務状況に応じて、在宅勤務およびオペレーションサイトへの訪問・勤務があります。

Required Skills

必須経験・スキル

- ・品質管理（QA / Quality Assurance）チームのマネジメント経験3年以上
- ・コンタクトセンター、BPO、カスタマーサービス等における品質管理経験
- ・KPI、CSAT、AHT、Resolution Rate等の分析・改善経験
- ・データから課題を抽出し、具体的な改善アクションへつなげた経験
- ・Quality Auditにおける品質基準、評価項目、監査プロセス等の設計経験
- ・プロジェクトマネジメント経験
- ・チームメンバーの育成・コーチング経験
- ・建設的なフィードバックを行えるコミュニケーション力
- ・クライアントへのレポート・プレゼンテーション経験
- ・日本語：ネイティブレベル
- ・日本独自のビジネスコミュニケーションや敬語・会話の文脈を理解できる方
- ・英語：日常会話以上のコミュニケーションが可能な方
- ・Word、Excel等のMicrosoft Officeツールの実務経験
- ・優れたコミュニケーション能力および組織マネジメント能力

歓迎経験・スキル

- ・リモート環境におけるチーム / ユニットマネジメント経験
- ・リーンシックスシグマに関する知識・実務経験
- ・BIツールを活用したダッシュボード作成経験
- ・業務プロセスの自動化経験
- ・VBA、マクロ、Power Automate等を活用した業務効率化経験
- ・グローバルチームとの協働経験
- ・外資系企業での就業経験

求める人物像

- ・品質向上だけでなく、業務効率・生産性とのバランスを考えられる方
- ・データをもとに課題を分析し、具体的な改善施策へ落とし込める方
- ・メンバーを育成しながらチーム全体の成果を高められる方
- ・クライアントと対等なパートナーとして改善提案ができる方
- ・多様な文化・バックグラウンドを持つメンバーと円滑に連携できる方
- ・自ら課題を発見し、主体的に改善を推進できる方
- ・グローバルな環境で英語を活用して業務を進めたい方

Company Description