



【Airbnb】QAマネージャー / 正社員 / 高収入★WLB

急成長プロジェクトAirbnbのサービスクオリティ維持をお任せします！

Job Information

Recruiter

[Okawa.Co.,Ltd.](#)

Hiring Company

Teleperformance

Job ID

1614330

Industry

Tourism

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinagawa-ku

Train Description

Yamanote Line, Osaki Station

Salary

5 million yen ~ 7 million yen

Work Hours

9:00 ~ 18:00 (土日祝休み) ※365日稼働のセンターのため場合によっては相談の上で土日祝に勤務いただくこともございます

Holidays

週休2日制(シフトにより月8~9日休み) ※希望休ご相談可能

Refreshed

September 24th, 2026 12:05

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

★アピールポイント★

- ・急成長Airbnbのプロジェクトに関われます！
- ・オフィスでの昼食支給があります！
- ・センター（出社）勤務で手厚いサポート！
- ・将来ハイブリッドの可能性あり！！

仕事内容:

- ・業務効率と品質の両立することに責任を持つ
- ・KPI各種, CSAT, AHT, Resolution Rateなどの達成
- ・品質向上のためのカルチャー作り、定着
- ・品質監査計画および品質戦略の策定
- ・Quality Auditのフレームワークの策定、運営
- ・Quality Audit作業の自動化の企画と推進
- ・ダッシュボードを設計・運用、更新
- ・クライアントエンゲージメント（週次、月次、四半期ごとのレポートやプラン提案）、特に品質に関する説明責任
- ・TP他国とのリレーション、会議などを通じてクライアントの要件のカリブレーション、品質・業務効率改善計画のブラッシュアップの実施
- ・品質アシスタントマネージャーのリーダーシップ育成

日本上陸以来急成長中の政界最大手民泊予約サイト・Airbnbのカスタマーサービスの品質を守る大事なお仕事をお任せします！

【会社概要】

クライアントのTeleperformance様は1978年にフランスで設立され、現在は100か国で事業展開し170のマーケットにサービスを提供しているアウトソーシング業界最大級のコンタクトセンター企業です。全世界の従業員数は50万人に上り、265の言語と方言でサービスを提供しています。「Each Interaction Matters」をスローガンに私たちはクライアントをはじめとする関係者から会社としても人としても信頼していただくことを大切にしています。

その関係を通じてお客様に変革をもたらすようなカスタマーサクセスを実現します。また、DE&I（Diversity, Equity and Inclusion=多様性/平等性/包括性）を重要経営戦略の一つとして位置付けており、日々変化していく時代の流れを柔軟に受け入れ、成長し続けるための重要な取り組みと捉えています。私たちはジェンダー、国籍・カルチャー、LGBT、障がい等の個人の多様性を歓迎し、受け入れ、互いに尊重し、社員一人ひとりが成長を実感し、活躍できる環境を実現するためにこのDE&Iを推進しています。

【福利厚生】

■時間外手当(全額支給) ■社会保険完備(健康保険・厚生年金・雇用保険・労災保険) ■定期昇給年1回 ■社員紹介プログラム(お祝い金進呈) ■無料英語学習プログラム ■安否確認システム ANPIC 導入 ■正社員登用制度 ■継続勤務お祝い金制度(入社6ヶ月:10,000円/入社3年10,000円など) ■健康診断(半日有給付与) ■将来はリモートワーク可能

【休暇・休日】

完全週休2日制

<休暇について> ※諸条件あり ■有給休暇 ■特別休暇・配偶者出産立ち合い休暇・結婚休暇・葬祭休暇 ■産前産後休暇・育児休暇(ともに取得/復帰実績あり) ■介護休暇 ■看護休暇 ■生理休暇 ■障がい者手帳をお持ちの場合、月1日の特別休暇あり

≪選考フロー≫

応募→書類選考→面談（合格目指してアドバイス）→クライアント面接2回→採用
ご応募時に日本語の履歴書（写真・志望動機）＆職務経歴書をお送りください
※リモート面接です

※こちらの求人は、クライアント企業様からのご依頼に基づき、大川株式会社が人材のご案内をしています。

Required Skills

[必須要件]

- ・コールセンターでの品質管理（QA）経験（最低2～3年以上）
- ・日本語スキル：ネイティブレベルで敬語が使えること、日本独特の会話のコンテキストを理解し話せること（クライアント希望として日本人が望ましいです）
- ・英語スキル：B2ビジネスレベル
- ・KPI各種, CSAT, AHT, Resolution Rateなどの達成のための分析、インサイトの発見、アクションプラン策定能力
- ・Quality Auditのために品質基準、チェック項目、チェックプロセス、統計学に基づいたサンプルサイズの決定
- ・プロジェクトマネジメント
- ・目標達成に向けて、部下やメンバーを導くための実践的なコーチング力
- ・多様なメンバーの育成をし、チームの成果につなげるスキル
- ・建設的なフィードバックを提供するスキル
- ・効果的なレポート、ディスカッション能力
- ・優れたコミュニケーション力と組織マネジメント力
- ・MS Office (Word, Excel) ツールに精通していること

【歓迎スキル】

- リモートでユニット単位でのマネジメント経験
- リーンシックスシグマの知識・経験
- BIツールの作成経験
- ツールの自動化, マクロ・VBA、Power Automateなど

Company Description