



## 基本在宅勤務【ワークフォース・マネジメント マネージャ】外資BPOサービス大手 | 英語力活かせる

シンガポール本社 世界30ヵ国の拠点でグローバル展開中 20年以上の実績

### Job Information

#### Hiring Company

TDCX Japan

#### Job ID

1614397

#### Industry

Other (Recruitment Services)

#### 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

6 million yen ~ Negotiable, based on experience

#### Work Hours

9:00~18:00

#### Holidays

完全週休2日制

#### Refreshed

September 25th, 2026 17:55

### General Requirements

#### Minimum Experience Level

Over 6 years

#### Career Level

Mid Career

#### Minimum English Level

Business Level

#### Minimum Japanese Level

Native

#### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

#### Visa Status

Permission to work in Japan required

### Job Description

TDCX Japanでは、コンタクトセンターの安定した運営とサービスレベルの最大化を担う、WFM（ワークフォース・マネジメント）マネージャーを募集しています。

本ポジションでは、需要予測、要員計画、シフト設計、リアルタイムの稼働管理、パフォーマンス分析など、WFM業務全体をリードしていただきます。

オペレーション、アカウントマネジメント、トレーニング、HR、採用（TA）などの各チームと連携し、適切な人員配置とサービスレベルの維持・改善を実現することが主なミッションです。

#### 【主な業務内容】

- ・コンタクトセンターにおけるWFM戦略および運用プロセス全体の管理・リード
- ・各プロジェクトの業務量、入電量、問い合わせ件数などを分析し、中長期的な需要予測を実施
- ・需要予測に基づいた必要人員数の算出および人員計画の策定
- ・シフトおよび勤務スケジュールの設計・最適化・管理
- ・日々の稼働状況をモニタリングし、サービスレベル、稼働率、欠勤・離席率、シフト遵守率などの主要指標を管理
- ・リアルタイムでの稼働状況を管理し、当日の人員配置やシフトを必要に応じて調整
- ・人員不足・余剰が発生した際のリスク分析および改善施策の提案・実行
- ・オペレーションチームと連携し、休暇・欠勤・シフト等を含めた適切な人員管理を実現
- ・採用計画と実際の人員需要を連携させ、採用（TA）チームと採用計画を策定
- ・トレーニングチームと連携し、研修クラスの人数、スケジュール、研修修了見込みなどを踏まえた人員計画を管理
- ・WFM関連のレポートやダッシュボードを作成し、社内マネジメントおよびクライアントへ定期的に報告
- ・データ分析を通じて、サービスレベル、生産性、稼働率などの改善機会を特定
- ・WFMの業務プロセス、ツール、レポートの継続的な改善および標準化
- ・WFMチームのマネジメント、メンバーの育成およびパフォーマンス管理
- ・グローバル・リージョナルのWFMチームと連携し、ベストプラクティスを日本のオペレーションへ導入
- ・クライアントとのWFM関連のディスカッション、要件確認および改善提案

#### 【勤務地】

在宅勤務（週1回程度、横浜オフィスへの出社あり・応相談）

神奈川県横浜市神奈川区金港町1-7（最寄駅：横浜駅）

転勤なし

#### 【勤務形態】

在宅勤務を基本とした勤務

#### 【勤務時間】

09:00～18:00

実働時間：8時間/日

#### 【雇用形態】

正社員

※試用期間あり（4ヵ月）（期間中の待遇変更なし）

#### 【給与】

想定年収 600万円～ 経験・能力を考慮のうえ決定

#### 【待遇・福利厚生各種制度】

- ◇ 雇用保険
- ◇ 厚生年金
- ◇ 労災保険
- ◇ 健康保険
- ◇ 服装自由
- ◇ 交通費支給あり

#### 【休日・休暇】

完全週休2日制（土日祝休み）

- ◇ 年間休日120日前後
- ◇ 年次有給休暇
- ◇ その他会社規定による休暇制度

## Required Skills

#### 【応募に必要な経験・スキル】

- ・コンタクトセンターまたはBPO業界におけるWFM業務の実務経験
- ・要員計画、需要予測、シフト作成、リアルタイム稼働管理などの経験
- ・コンタクトセンターの主要KPI（サービスレベル、稼働率、平均処理時間、シフト遵守率など）に関する知識
- ・データ分析およびレポート作成の実務経験
- ・オペレーションチームや複数の関係者と連携して業務を進められるコミュニケーション能力
- ・日本語：ネイティブまたはネイティブレベル
- ・英語：ビジネスレベル以上（グローバル/リージョナルチームとの会議、メール、資料作成が可能なレベル）
- ・Excelを使用したデータ分析・レポート作成スキル

#### 【歓迎する経験・スキル】

- ・WFMマネージャーまたはWFMチームリーダーとしてのマネジメント経験
- ・大規模なコンタクトセンターまたはBPOにおけるWFM経験
- ・複数プロジェクトを横断した要員計画・管理の経験
- ・WFM関連システムの使用経験
- ・Power BIなどのBIツールを使用したダッシュボード作成・データ分析の経験
- ・クライアントに対するWFM関連のレポート・プレゼンテーション経験
- ・英語を使用したグローバル/リージョナルプロジェクトへの参画経験

