



アカウントマネージャー 1 名急募（年 20 %成長中業界最大手BPO）・正社員・国内外就労・高待遇！

グローバルなビジネス / インターナショナル & カスタマーサクセスマインドを活かす！

Job Information

Recruiter

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

Hiring Company

Teleperformance

Job ID

1616325

Industry

Temp Agency, Outsourcing

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards

Salary

8 million yen ~ 12 million yen

Work Hours

裁量労働

Holidays

年間休日：約125日（※土日祝日相当）

Refreshed

October 7th, 2026 11:08

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Executive

Minimum English Level

Fluent (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Native

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

< ポジション概要 >

Account Managerとして、特定クライアントの業績成長とBPO変革を牽引する戦略的パートナー。クライアントの意向とTPのビジョンを束ね、日本およびオフショア2〜3カ国の拠点を横断してOperational Excellenceを実現するポジションです。

TP日本が主導権を持ち、オフショア各国のTP現場を日本品質でコントロールしながら、クライアントに対して「日本品質のCX」と「AIを活用した効率化」という付加価値を届けます。単なる窓口ではなく、ビジョンと戦略を描き、プランに落とし込み、各国とアライメントを取って実行まで導く役割です。

< ミッション >

- ・クライアントとTPのビジョンを統合し、中長期の戦略とアカウントプランを策定・運用する
- ・日本とオフショア2〜3カ国の拠点で、品質・KPI・オペレーション水準を揃え、Operational Excellenceを実現する
- ・日本品質のCXとAI活用による効率化を、クライアントに対する継続的な提供価値として確立する

* 組織体制・ステークホルダー

本ポジションは日本HQに所属し、現場は日本とオフショア2〜3カ国(国は未確定)にまたがります。オフショア各国は現地のTP法人の管轄ですが、日本が影響力を持ってリードし、各拠点を一体でコントロールします。

< 主な業務内容 >

1. ビジョン・戦略の策定と管理

クライアントの事業目標とTPのビジョンを踏まえ、アカウント全体の中長期戦略を策定する

戦略をアカウントプラン(体制、KPI、改善施策、投資計画)に落とし込み、進捗を管理する

2. 多拠点のアライメントとガバナンス

日本・オフショア各国の拠点とプランを擦り合わせ、目標・優先順位・品質基準を揃える

オフショア各国のTP責任者と定期的に協議し、日本主導で運営をコントロールする

拠点間の運営差異や課題を早期に把握し、是正を推進する

3. Operational Excellenceの推進

SLA・品質・生産性・コストなどのKPIをモニタリングし、改善サイクルを回す

日本品質のCXを定義し、各拠点のオペレーションに実装させる

4. AI活用・効率化の提案と実行

AIを用いた業務効率化・品質向上の施策をクライアントに提案し、導入と定着までリードする

効果を定量化し、クライアントへの提供価値として可視化する

5. クライアント・関係者マネジメント

定例会・QBRなどを通じて、クライアントおよびクライアントサイドの海外関係者と信頼関係を構築する

契約更新・拡大提案、課題・エスカレーション対応を主導する

< 企業情報 >

クライアントのTeleperformance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。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。

社内でのキャリアパスも充実の優良企業です。

< 待遇・福利厚生 >

◇ 雇用保険

◇ 厚生年金

◇ 労災保険

◇ 健康保険

≪ 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3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おります。

Required Skills

< 必須要件 >

- BPO・コンタクトセンター・カスタマーサポート運営、またはそれに近い領域でのアカウントマネジメント/クライアントマネジメント経験
- 大手クライアントに対する戦略立案・提案・関係構築の経験
- 複数拠点、または複数部門にまたがるプロジェクト/オペレーションを推進した経験
- KPI・SLA・品質管理の考え方を理解し、データに基づいて改善を進められること
- 経営層・現場責任者の双方と、日本語でビジネスレベル以上のコミュニケーションが取れること
- 英語でのビジネスコミュニケーション(海外拠点との日常的なやり取りが可能なレベル)
- 海外出張への対応(オフショア拠点を訪問する想定)
- 必要に応じてオフィス・在宅・オフショアにて就労できる方

< 歓迎要件 >

- 海外拠点(東南アジアなど)を含むオフショア/ニアショア体制の運営・マネジメント経験
- 海外拠点を日本側からコントロールし、品質を上げた実績
- AI(生成AI、チャットボット、音声認識、品質モニタリング自動化など)を用いた業務改善・DX推進の経験
- 日本品質のCX(おもてなし・丁寧さ・正確性)を定義し、オペレーションへ落とし込んだ経験
- P&L管理、または収益・コストの改善に責任を持った経験
- 契約更新、追加受注、アップセル/クロスセルによるアカウント拡大の実績
- オフショア拠点の現地言語の知識

< 求める人物像 >

- ビジョンを描き、人を巻き込める人: 戦略を語るだけでなく、複数の国・立場の関係者を同じ方向に動かせる
- 影響力で動かせる人: 直接の指揮命令がない海外拠点に対しても、信頼と納得感でリードできる
- 多様な文化を尊重できる人: 日本の品質基準を押し付けるのではなく、各国の現場に根付く形で浸透させられる
- オーナーシップのある人: クライアントの成果と拠点の成果の双方に、最後まで責任を持つ
- 変化と新技術に前向きな人: AIを含む新しい手法を、自らの言葉で価値に変えて提案できる

Company Description