コールセンター スーパーバイザー｜再エネ電力×大手グループ｜センター運営の中核を担う

Exclusive job

【大手グループ】土日祝休み・残業月10〜15h程度・フレックス＆在宅相談可

Job Information

Recruiter
Fromhome GK

Job ID
1623173

Industry
Electric Power, Gas, Water

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

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Tokyo - 23 Wards, Minato-ku

Salary
4.5 million yen ~ 5.5 million yen

Work Hours
9:00~17:30（フレックスタイム制）

Holidays
完全週休2日制（休日は土日祝日）・年末年始休暇・創立記念日

Refreshed
November 15th, 2026 12:33

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 6 years

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Daily Conversation Level

Minimum Japanese Level
Fluent Level

Minimum Education Level
Associate Degree/Diploma

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

■会社概要

2050年のカーボンニュートラル実現に向け、再生可能エネルギー事業を展開する成長企業での採用です。大手グループ企業としての安定した資金力と、自社で蓄積された豊富な調達ノウハウを強みに、事業成長を続けています。
※企業名非公開（選考過程にて開示いたします）

■組織構成

計20名（管理者3名 / メンバー17名）

■役割責任・期待成果

カスタマーケア（コールセンター）のスーパーバイザーとして、マネージャー・トレーナーと協力しながら、お客様とオペレーター双方の満足度を継続して向上させることがミッションです。

お客様からのお電話、当社からの発信、メールでのお問合せをお待たせすることなく対応するため、優先順位や効率性を考えながら業務を遂行していただきます。あわせて、オペレーターの稼働実績管理やフォロー面談などのピープルマネジメントもお任せします。

現在、電力価格の高騰により多数のお問合せをいただいています。お客様へのサービス向上のため、チャットなどのWebサービスの拡充やコールセンターの増席も予定しています。

このポジションでは、自分で考え、提案し、動くことができるセルフスターターの方を求めています。

■業務内容（Job Description）

【主な問合せ内容】

- インバウンド：料金問合せ、支払方法問合せ、引越し手続きなど
- アウトバウンド：料金督促、引越し確認、郵送先確認など

1. センター運営・KPI管理

- KPI管理、課題分析、改善施策の実行
- アウトバウンド管理
- 繁忙時の受発信・メール対応
- オペレーターからのエスカレーション対応、苦情の2次対応

2. ピープルマネジメント・育成

- オペレーターの稼働実績管理、日々のフォロー、フォロー面談
- 応対品質・業務知識などのスキル向上施策の企画・実行
- 業務マニュアル・研修資料の作成と更新、スキルアップ研修の実施

3. 業務改善・企画推進

- VOC集計と分析
- 業務ルールの整備、業務改善提案、オペレーションフロー設計
- システム設定（IVR・自動音声対応システム・PCなど）
- 解約抑止、引越継続率向上などのプロフィット業務の企画・推進
- コールセンターの生産性・サービス品質向上に向けた業務改善

■募集背景

電力価格の高騰によりお問合せが急増しています。チャットなどのWebサービスの拡充やコールセンターの増席を予定しており、体制強化のための新規増員採用です。

■このポジションの魅力

【成長フェーズの再エネ事業で、センター運営の中核を担える】
オペレーター対応にとどまらず、業務フロー改善、システム設定、プロフィット業務の企画まで、より広い視野でセンター運営に携われます。Webサービスの拡充や増席も控えており、自ら考え、提案し、動くことで、センターづくりに関わっていただけます。

【SVとして培った経験を存分に活かせる】
大手BPOや金融・通信・インフラ業界のコールセンターでSVとして培った、エスカレーション対応力、メンバー育成経験、Excelでの数値管理スキルを発揮できます。

【質の高いサービスと働きやすさを両立できる環境】

- 完全週休2日制（土日祝休み）、年間休日120日
- 所定労働時間は7時間（9:00〜17:00）で、一般的な8時間勤務より1時間短い
- 残業は月10〜15時間程度
- フレックスタイム制の導入、在宅勤務のご相談も可能

■お問い合わせ

直接メールで応募いただくことも可能です。ポジションについてお気軽にお問い合わせください。

saki@fromhome.jp（担当：梶浦）

Required Skills

必須条件（Must）

- コールセンターでのSV職、またはSV職以上のご経験（3年以上）（手上げ対応・勤怠管理・教育・研修実施などのご経験）
- Excelを使用した数値管理のご経験（ピボットテーブル、SUMIF関数などの使用経験）
- 苦情2次対応にて、収束まで対応されたご経験

歓迎条件（Want）

- 電力・ガスなどライフライン業界での業務経験
- データ分析を活用した業務改善のご経験
- 業務マニュアル作成・教育のご経験
- 小規模チームのリーダー経験

Company Description