



Team Leader Service Delivery (コスト管理・人材配置)

募集職種

採用企業名

株式会社QVCジャパン

求人ID

1460387

業種

その他（流通・小売・物流）

会社の種類

外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

千葉県, 千葉市美浜区

最寄駅

京葉線、海浜幕張駅

給与

経験考慮の上、応相談

休日・休暇

シフト制

更新日

2024年05月10日 02:00

応募必要条件

職務経験

3年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

無し

日本語レベル

ビジネス会話レベル

最終学歴

高等学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

ポジションの概要

マネージャーの指示の下、顧客の期待を超えるよう決められた個々の目標やKPIの達成を目指す。課の業務を正確かつ効率的に履行し、確実にするため、マネージャーの指示のもと課員を監督する。specialistの育成に注力し、その状況をマネージャーと共有する。課の問題点をマネージャーと共有し、その改善案を立案、実行する。解決に向けて課員を巻き込むことにより所属意識の高揚に努める。課をまたがる問題についても率先してリーダーシップを取り、改善プロジェクトを実行する。業務の優先順位をマネージャーと共有し、課への期待値を把握する。コスト意識を高く持ち、無駄やムラを省き効率化を目指す。

会社CS&Eのコスト削減と顧客へのサービスとのバランスを最適にすべく、CS&E業務課題の管理と改善および計画、課員の監督を行う。

- ・部門のコスト構造を理解し、コスト削減と顧客のサービスのバランスが理想的となる業務の状態をイメージし、これを目指し課員をリードする。
- ・部門全体のコストの管理。予算作成に必要な情報の共有と作成された予算の確認、および説明を行う。
- ・主要KPIや予算に関して、計画との差異の要因の分析を行い問題点の改善/解決を行う。
- ・短期および長期的人員計画を策定し、展開する。
- ・人員計画に則った採用に関し、経営陣、現場スタッフ、HRと関わり、常に高いサービスと高い生産性が維持されることを確実にする。
- ・F&Sおよび、Global部門と関わり、確実な情報を提供する。
- ・直属部下と定期的にパフォーマンスレビューを実施、コンピテンシープロフィールを活用しながら個人とチームのパフォーマンスを最大化する。強力なリーダーシップと継続的な指導を提供する。
- ・部門および会社の方針との整合性やコンプライアンスを確保する。
- ・高度なコミュニケーション、対人折衝能力や問題解決能力の模範を示す。

必須の業務および役割

- ・25% 部門全体のコスト管理
 - コスト構造の把握および、予算に対する実績のコストの差異について、その説明を行う。業務計画や販売計画を反映させた必要コストの算出、提案をする。
- ・20% 課内の問題の把握と改善策の実行
 - KPIおよびコスト結果から問題の生じている点を特定/推定し、問題の解決や改善をサポートする。関係部門の担当者との調和を図り、適切で効果的な対策案を策定する。
- ・20% 課員の管理と育成
 - 課員の現状を把握する。良い点、悪い点を具体的に指摘し、将来に向けた目標設定を行う。設定された目標にむけて継続的にサポートする。定期的にF/Bし、課員との認識を合わせる。常にコミュニケーションを図ることでエンゲージメントを深める。プロジェクトに課員を巻き込むことにより、成長をサポートする。課員のモチベーションを維持するための企画を立案し、実行する。
- ・15% Global含めた部署をまたがるプロジェクトの実行
 - プロジェクトへの参加。および必要に応じたプロジェクトそのもののファシリテートを行う。プロジェクトの到達点をイメージしメンバーに共有し、有効な結果を確実にする。
- ・10% 目標値/KPIの達成のための数値管理
 - あらゆる主要な数値の適切かつ正確な報告を確実にし、部門および会社の目標を管理、推進および達成することを確実にする。
- ・10% 中長期的なPlanning作成
 - 予算を基とした採用計画の策定。最新の状況を加味し、当初予定との差異を予測、その補正となる計画を都度発信する。職種や雇用形態の可能性を広げ、最適な人員計画を目指す

雇用形態

正社員（試用期間6ヶ月、期間中の勤務条件変更無し）

給与

経験・能力・前給などを考慮の上、当社規定により決定

※インセンティブボーナス（業績に応じて年1回（3月）支給）、昇給（業績に応じて年1回支給、部署により時期が違う）、時間外手当、当社規定により、通勤手当支給あり

勤務地

海浜幕張本社（幕張Officeおよび在宅）

※JR京葉線 東京駅より、海浜幕張駅下車（快速で29分） 海浜幕張駅南口 徒歩3分

勤務時間

シフト制

8:00~26:00のうち8時間

福利厚生

- ・ハイブリッド勤務（オフィス勤務・在宅勤務を組み合わせた働き方）
- ・諸制度：育児休暇制度、介護休暇制度
- ・福利厚生：雇用保険、労災保険、健康保険、厚生年金保険、確定拠出年金制度、定期健康診断、慶弔見舞金、ケアファミリープログラム、社員割引制度
- ・厚生活動/施設：社内認定クラブ制度（規定により活動費一部助成あり）、社員カフェテリア、仮眠室完備、リラクゼーションルーム、コーヒー無料サービス
- ・教育研修：新入社員研修、階層別研修、部門別研修制度、選抜型研修、選択型研修、eラーニング、ビジネス英語習得支援制度

スキル・資格

応募資格

- ・コスト管理/数値管理についての知識
- ・コミュニケーションスキル
- ・Excel/ PowerPoint
- ・Leadership
- ・組織管理能力ファシリテーションスキル
- ・コンタクトセンター経験3年以上、SupervisorもしくはShift Manager経験1年以上
- ・会社の求めるシフトに対応することが出来る。必要に応じて会議や出張に対応できる
- ・ビジネスレベルの英語力（歓迎）
- ・SQL（歓迎）

会社説明