

MichaelPage

www.michaelpage.co.jp

【リモート/フレックスあり】BPOのベンダーマネージャーポジション

【リモート/フレックスあり】BPOのベンダーマネージャーポジション

募集職種

人材紹介会社

マイケル・ページ・インターナショナル・ジャパン株式会社

求人ID

1545676

業種

ビジネスコンサルティング

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区

給与

700万円 ~ 900万円

更新日

2025年06月25日 15:55

応募必要条件

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

ネイティブ

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

サービス品質と顧客満足の最大化を担う中核ポジション。BPO全体の運営改善やKPI分析を通じて事業成長に貢献。

企業情報

日常生活に密着したデジタル機器やサービスを支えるサポートビジネスを展開する大規模BPO企業です。IT・通信・家電領域を中心に、カスタマー支援と補償サービスを統合的に提供しており、業界内での安定したポジションを確立し、成長と変革を続けております。機器の交換やテクニカルサポート等を通じて、簡単なお問い合わせから専門性の高いお困りごとまでをスピーディに解決しています。

職務内容

- ・ カスタマーサポート窓口の企画・運営およびパフォーマンス管理
- ・ 外部パートナーとの連携による品質・対応力の向上施策の推進
- ・ 応答率や満足度など各種指標のデータモニタリングと改善策の実行

- ・ 運営上の課題抽出と施策提案・導入を通じた業務改善
- ・ サービス導入・運用変更時の設計、進行管理、ドキュメント作成
- ・ 社内関係部門およびクライアントとの定期的な連携・報告
- ・ 現場運営支援、エスカレーション対応、スタッフ育成への関与

条件・待遇

- ・ 正社員採用／年1回の昇給制度あり
- ・ フレックスタイム制導入（標準勤務時間 9:00～18:00）
- ・ 完全週休2日制（土日祝）＋各種特別休暇・有給休暇制度
- ・ 在宅勤務制度あり
- ・ 社会保険完備、確定拠出年金・退職金制度あり
- ・ 各種教育支援制度・研修制度あり（スキルアップ支援が充実）
- ・ 定期健康診断、EAP（メンタルケアプログラム）、慶弔見舞金制度

To apply online please click the 'Apply' button below. For a confidential discussion about this role please contact Estevan Kawano on +81366276069.

スキル・資格

【必要条件】

- ・ カスタマーサポートまたはBPO領域におけるマネジメント経験、または業務改善プロジェクトや新規運用立ち上げの企画・実行経験
- ・ KPI管理や分析業務に関する実務経験（PDCA運用含む）
- ・ Excel・PowerPoint・Wordなど基本的なビジネスツールの活用経験

【以下のような方も歓迎します！】

- ・ 社内外との調整・折衝・プレゼンテーション経験がある方
- ・ 多様なバックグラウンドをもつ方
- ・ 若手マネジメント層も活躍中！

会社説明

日常生活に密着したデジタル機器やサービスを支えるサポートビジネスを展開する大規模BPO企業です。IT・通信・家電領域を中心に、カスタマー支援と補償サービスを統合的に提供しており、業界内での安定したポジションを確立し、成長と変革を続けております。機器の交換やテクニカルサポート等を通じて、簡単なお問い合わせから専門性の高いお困りごとまでをスピーディに解決しています。