



【フルリモートで通勤時間ゼロ！】カスタマー経験者歓迎！外資系ECプラットフォームでのQuality Assurance

【1/5 スタート！完全在宅】全国どこからでも！Quality Assurance

募集職種

人材紹介会社

ジョブインパルスジャパン株式会社

求人ID

1554577

業種

インターネット・Webサービス

会社の種類

中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

雇用形態

契約

勤務地

日本

給与

400万円～500万円

時給

月給：36万～40万円（スキルによる）＋残業代全額支給 昇給・昇格制度あり（勤続年数の制限なし）

勤務時間

7:00～23:00のシフト制（実働8時間、休憩60分）土日祝を含む週5日勤務 ※すべてのシフトに対応可能な方歓迎

休日・休暇

完全週休2日制（シフト制／月8～9日休み）有給休暇 産前・産後休暇 育児・介護休暇 結婚・忌引き・看護・生理休暇 など特別休暇

更新日

2025年12月05日 00:00

応募必要条件

職務経験

1年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

ビジネス会話レベル (英語使用比率: 25%程度)

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

専門学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

ECサイトにおいて

- 主にエージェントやスーパーバイザーと連携し、顧客やクライアントのニーズがすべての対応で満たされているか監視する
- クライアントの基準に沿ってコールをモニタリング・評価する
- 会社や日々のノルマに基づき、内部モニタリングを実施する
- モニターしたコールの詳細はクライアントや QA スーパーバイザーに報告・エスカレーションする
- QA ガイドラインやポリシーについて、オペレーションからの質問に答える
- オペレーション、トレーニング、社内外 QA メンバーと一緒にカリブレーションセッションに参加する
- 品質や顧客満足度（CSAT）に関する分析、レポート、フィードバックを行う
- 監視中に不審または悪意のある行動を発見した場合は報告する
- 必要に応じて、上司やマネージャーから指示された他の業務や課題も対応する

スキル・資格

【必須】

- 短大・専門卒以上（学部・学科不問）
- コンタクトセンターやカスタマーサービスでの業務経験（1 年以上が望ましい）
- データ分析・評価や KPI 管理の経験

- 日本語ネイティブかつ、ビジネスレベルの英語力（CEFR B2 以上）

- 基本的な PC 操作スキル（MS Office 含む）

ご自宅にご準備いただく環境

- プライバシーの確保が出来る静かな作業環境
- ワークステーション（デスクとイス）
- 光回線または弊社の基準値を満たしているケーブルテレビ回線（有線 LAN の接続可能な環境）

【歓迎】

- ・コールセンターやカスタマーサポートのご経験
- ・接客・販売・事務・飲食・ホテルなどの対人業務経験
- ・ECサイト利用（出品・購入）のご経験

- 高いコミュニケーション力とカスタマーサービス志向
 - 現状に満足せず、改善や成長に前向きな姿勢
- <こんな人が向いています>
- 自分の管理者キャリアを磨きたい・自分が成長できる仕事をしたいたい方
 - 変化を受け入れ、新しいチャレンジや経験を前向きにとらえられる方

会社説明