



【民泊・宿泊予約サービスのシフト作成等】正社員×年間休日120日！WFM リアルタイムアナリスト

【1月19日開始！】世界的に有名なコールセンターのWFM リアルタイムアナリスト

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

1566577

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

正社員

勤務地

東京都 23区, 品川区

給与

400万円～500万円

時給

月給：350,000 円～400,000 円（経験・スキルによる）昇給あり（所属プロジェクトの規定による）

勤務時間

8：00～21：00 の間で実働 8 時間（土日祝含む週 5 勤務）

休日・休暇

週休 2 日制(シフトにより月 8～9 日休み) ※年間の祝日分の休日が付与されるため、年間休日は 120 日になります

更新日

2025年11月25日 15:23

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

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

サービスレベル、サイトの効率/占有率、およびエージェントの日中管理を担当し、リアルタイムの状況でスケジュールの遵守と確立されたパラメーターの遵守を確保します。これには、スーパーバイザー、運用マネージャー、サポートセンター

の担当者との継続的なコミュニケーションが必要になります。また、相互通信のためのクライアントとのリアルタイムの対話は、最高のパフォーマンスで運用を維持するために不可欠です

- コールルーティング、技術的な不具合、予定外の欠勤などの問題のために発生するすべてのサービス関連のエスカレーションの最初の連絡先として対応
- プロセス定義された AUX/ACW /BREAKS、SHIFTS の順守に関して、リアルタイムのフロア活動を常に監視、追跡、文書化、伝達
- リアルタイムキュー監視(RTQM)
- 日中レポート(時間間隔レポート、生産性レポート)対応
- クライアントとのやり取り
- マネージャーの要求に応じて、その他の関連する職務および割り当てを実行

※法定による業務内容の変更の範囲の明示：将来的に業務内容が変更される場合があります。

スキル・資格

【必須】

- BPO 企業またはコールセンターで WFM 関連の役割に 1 年以上
- 英語:CEFR B2 レベル(ビジネスレベルの読み書き、スピーキング)
- 日本語ネイティブレベル
- MS Office アプリケーション(Word、Excel、PowerPoint /Google Sheet)の知識があること
- 優れた評価/分析スキルと、変更の理由を示す能力
- 自発的で、効率的かつ効果的にタスクを実行できるスキル
- プロフェッショナルかつ前向きでサービス志向
- 情報収集、データ収集、データ分析、レポート作成における強力なスキル
- 計画にインサイトを組み込む能力
- 利害関係者との効果的なコミュニケーションを含む、強力な調整スキル

歓迎条件

- 数学的、分析スキル
- コミュニケーションスキル(口頭および書面)、チームプレーヤー
- Power BI、IEX、ジェネシストの知識

会社説明