



【No native Japanese required】3月下旬スタート 正社員×年間休日120日！

服装/髪型・髪色自由！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

1572549

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

2026年01月30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

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

本ポジションでは、コンタクトセンター／オペレーション現場における**リアルタイム運用管理（Real Time Management）**を担当していただきます。
サービスレベルや稼働率、サイト全体のパフォーマンスを常にモニタリングし、計画通りの運用が維持されるよう日中のオ

ペレーションをコントロールします。

スーパーバイザーやオペレーションマネージャー、サポートチーム、ならびにクライアントと密に連携しながら、リアルタイムで発生する課題に迅速かつ的確に対応し、安定した高品質サービスの提供を支えていただきます。

主な業務内容

- サービスレベル、稼働率、サイト効率のリアルタイムモニタリングおよび管理
- スケジュール遵守状況の確認・調整（シフト、休憩、AUX／ACW など）
- フロア状況の常時監視・記録・関係部署への情報共有
- リアルタイムキュー管理（RTQM）による入電・対応状況の最適化
- コールルーティング、システムトラブル、突発的な欠勤等に関する
サービス関連エスカレーションの一次窓口対応
- 時間帯別レポート、生産性レポートなどの日中レポート業務
- クライアントとのリアルタイムコミュニケーションおよび状況共有
- マネージャーから依頼されるその他関連業務のサポート

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：N1レベル以上
 - MS Office アプリケーション(Word、Excel、PowerPoint /Google Sheet)の知識があること

会社説明