



【フルリモート！9月7日スタート】夜勤 WFM リアルタイムアナリスト 世界最大の カスタマーサービスプロバイダー

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

契約

勤務地

日本

給与

400万円 ~ 500万円

時給

月給370,000円 昇給あり (所属プロジェクトによる) *22時以降は深夜割増賃金 (深夜割増込41万円程) 残業代別途支給

勤務時間

20:00 ~ 9:00 の間で実働8時間 (土日祝含む週5日勤務) *深夜手当あり 残業代は別途支給

休日・休暇

週休2日制(シフトにより月8~9日休み) *その他各種休暇あり

更新日

2026年07月06日 16:38

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

【仕事内容】

コールセンターの運営状況をリアルタイムで確認し、サービス品質や業務効率を維持・改善するポジションです。オペレー

ターの稼働状況や受電状況を管理し、スーパーバイザーや運営チーム、クライアントと連携しながら、円滑なセンター運営をサポートしていただきます。

【主な業務内容】

- ・オペレーターの勤務状況・稼働状況のリアルタイム管理
- ・受電状況や待ち時間などのモニタリング、必要に応じた調整・エスカレーション対応
- ・コールルーティングやシステムトラブル、急な欠勤などの運営サポート
- ・各種レポート（稼働状況・生産性など）の作成・分析
- ・クライアントや社内関係者との連携・報告
- ・業務改善に向けたデータ分析・運営サポート

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

【ご自宅に準備いただく環境】

- プライバシーが確保された静かな作業環境（業務時間中は、第三者やペットの入室はご遠慮ください）
- ワークステーション（デスク&イス）
- 光回線または弊社基準を満たすケーブルテレビ回線（有線 LAN の接続可能な環境）※数値基準：ダウンロード値 20Mbps 以上、アップロード値 15Mbps 以上、レイテンシ 70ms 以下

会社説明