



【リモートあり】 Quality Manager (外資系スマホ) 世界最大のコンタクトセンター

在宅勤務有！世界最大のフランス系オムニチャネルサービス、コンタクトセンター企業

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

1609503

業種

インターネット・Webサービス

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 港区

最寄駅

都営大江戸線駅

給与

400万円 ~ 600万円

時給

月給 : 349,440 円 ~ 400,874 円 • 管理監督者の場合 401,440 円 ~ 496,320 円

勤務時間

月曜 ~ 金曜 9:00 ~ 21:00 の間で実働 8 時間、土曜 ~ 日曜 9:00~18:00 ※土日祝含めた週 5 日勤務

休日・休暇

完全週休 2 日制(シフトにより月 8~9 日休み)

更新日

2026年09月08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

流暢

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

クライアント様は外資系スマホメーカーの企業で、今回はその新規部署となる購入前カスタマーサポート案件 のサポート

スタッフの募集になります。

サポート部門全体の品質管理（QA）および品質保証体制の統括を担当し、クライアント満足度、顧客体験（CX）の向上、および従業員のスキルアップに貢献していただきます。クライアント、日本社内、グローバル社内のステークホルダーと連携しながら、品質基準の策定や新規プロジェクトにおける品質体制の構築をリードします。

- ・品質戦略の策定と実行: プロジェクトの目標達成に向けた、品質管理戦略および具体的な実行計画の策定と推進
- ・品質保証体制の構築: 価値あるサポート体験を創出するための、効果的なモニタリング体制やプロセス、ルールの策定と継続的な改善
- ・クライアントエンゲージメント: クライアントに対する品質レポートの提示（週次・月次・四半期ごと）、品質やパフォーマンスに関する説明責任の遂行、および会議のファシリテーション
- ・チーム統括・育成: QA チームメンバーやリーダーのマネジメント、コーチング、モチベーション管理、およびスキル向上のサポート
- ・データ分析とレポート: 品質のトレンドやエラーの傾向をデータから分析し、具体的な改善策をプランニングへ反映させる業務

勤務地 東京都六本木本社, 在宅勤務

書類選考→1 次面接（オンライン）→2 次面接（オンライン）→合否結果

スキル・資格

【必須条件】

- ・実務経験: BPO 企業またはコールセンター企業にて、品質管理（QA）部門のマネジメント、またはオペレーションマネジメントとしての豊富な経験（目安：3 年以上）
- ・マネジメント力: 組織全体のマネジメント、チームメンバーの育成・コーチング、およびクライアントとの折衝・期待値調整能力
- ・プロセス・ルール理解: コールセンターやカスタマーサポートにおける品質管理プロセス、評価基準（フレームワーク等）に関する深い理解
- ・データ分析・レポート能力: 品質データや各種情報の収集・分析を行い、分かりやすくレポート化する能力
- ・プロジェクトマネジメント: 品質向上に関する施策や新規プロジェクトの立ち上げ等を円滑に進める推進力
- ・資料作成・プレゼンテーション能力: クライアントや社内向けの効果的な資料作成およびプレゼンテーションスキル
- ・PC スキル: MS Office (Word、Excel、PowerPoint) の実務での高い活用スキル
- ・英語スキル: CEFR B2 レベル（読み書き・会話がビジネスレベルで、グローバルとの連携が可能なこと）
- ・日本語スキル: N1 レベル（ビジネスでの高度な敬語運用、日本独特のビジネスコンテキストやニュアンスを深く理解し適切に表現できること）

【歓迎スキル】

- ・リモート環境におけるチームや部門のマネジメント経験
- ・リーンシックスシグマなど、プロセス改善手法に関する知識・経験
- ・BI ツールを用いたダッシュボードの作成経験・業務効率化や自動化に関する知識・スキル

<こんな人が向いています>

- ・全社的な視点から品質や顧客体験（CX）の向上をリードしたい方
- ・データに基づいた客観的な分析と、論理的な改善策の提案が得意な方
- ・クライアントや社内ステークホルダーとの信頼関係構築を重視する方