



【フルリモート】 QA 品質管理（外資系スマホ） 世界最大のコンタクトセンター

在宅勤務！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

1609505

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

契約

勤務地

日本

給与

350万円 ~ 400万円

時給

月給：309,120 円～335,013 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08月25日 17:01

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

ビジネス会話レベル

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。

クライアントプロジェクトにおけるサポート品質の維持・向上を担当します。オペレーターの対応内容の分析やモニタリングを通じて、顧客満足度の高いサポート体験の創出をサポートします。

- ・モニタリングとフィードバック: オペレーターの対応内容（音声やテキストチャット等）のモニタリング、および結果に基づく分かりやすい指導・フィードバックの実施
- ・品質分析と改善提案: 顧客満足度を高めるための対応傾向の分析、課題の抽出、およびチームリーダーと連携した具体的な改善策の立案
- ・レポート作成・管理: 日次・週次・月次での品質スコアの集計や、分かりやすいレポートの作成・報告
- ・ガイドラインの遵守・確認: 各種ツールやプロセス、顧客ガイドラインに沿った適切な品質チェックの実施
- ・ミーティング対応: 社内外の品質に関する会議への出席、関連資料の作成
- ・その他、上記に付随する業務および上長より指示された関連タスクの実行

勤務地：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）→可否結果

スキル・資格

【必須条件】

- ・実務経験: QA（品質管理）、コールセンターでのモニタリング経験、またはそれに準ずる品質改善・指導の経験
- ・日本語スキル: ビジネスレベル以上の丁寧な日本語、および日本独特のビジネスコンテキストや言葉のニュアンスを理解し適切に扱える能力
- ・分析・問題解決力: エラーやプロセスの課題を冷静に分析し、前向きな改善へとつなげる力
- ・ツール・システム活用能力: 各種ツールやフレームワーク（品質管理基準等）を用いたスムーズなプロセスチェックおよび管理能力
- ・柔軟性とレジリエンス: 変化の多い環境や新しいガイドラインの導入にも柔軟に対応できる力

<こんな人が向いています>

- ・細やかな気配りができ、品質やプロセスの改善にやりがいを感じる方
- ・人の成長をサポートすることや、チームの成果に貢献したい方
- ・キャリアのステップアップを目指し、自己成長意欲の高い方
- ・変化の多い環境や新しいチャレンジを前向きに楽しめる方

会社説明