



基本在宅勤務【ワークフォース・マネジメント マネージャ】外資BPOサービス大手 | 英語力活かせる

シンガポール本社 世界30ヵ国の拠点でグローバル展開中 20年以上の実績

募集職種

採用企業名

TDCX Japan株式会社

求人ID

1614397

業種

その他（人材サービス）

会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

外国人の割合

外国人 少数

雇用形態

正社員

勤務地

神奈川県, 横浜市神奈川区

最寄駅

京浜東北線 （東京-横浜）、 横浜駅

給与

600万円～経験考慮の上、応相談

勤務時間

9:00~18:00

休日・休暇

完全週休2日制

更新日

2026年09月25日 17:55

応募必要条件

職務経験

6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

日本語レベル

ネイティブ

最終学歴

大学卒：学士号

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

TDCX Japanでは、コンタクトセンターの安定した運営とサービスレベルの最大化を担う、WFM（ワークフォース・マネジメント）マネージャーを募集しています。

本ポジションでは、需要予測、要員計画、シフト設計、リアルタイムの稼働管理、パフォーマンス分析など、WFM業務全体をリードしていただきます。

オペレーション、アカウントマネジメント、トレーニング、HR、採用（TA）などの各チームと連携し、適切な人員配置とサービスレベルの維持・改善を実現することが主なミッションです。

【主な業務内容】

- ・コンタクトセンターにおけるWFM戦略および運用プロセス全体の管理・リード
- ・各プロジェクトの業務量、入電量、問い合わせ件数などを分析し、中長期的な需要予測を実施
- ・需要予測に基づいた必要人員数の算出および人員計画の策定
- ・シフトおよび勤務スケジュールの設計・最適化・管理
- ・日々の稼働状況をモニタリングし、サービスレベル、稼働率、欠勤・離席率、シフト遵守率などの主要指標を管理
- ・リアルタイムでの稼働状況を管理し、当日の人員配置やシフトを必要に応じて調整
- ・人員不足・余剰が発生した際のリスク分析および改善施策の提案・実行
- ・オペレーションチームと連携し、休暇・欠勤・シフト等を含めた適切な人員管理を実現
- ・採用計画と実際の人員需要を連携させ、採用（TA）チームと採用計画を策定
- ・トレーニングチームと連携し、研修クラスの人数、スケジュール、研修修了見込みなどを踏まえた人員計画を管理
- ・WFM関連のレポートやダッシュボードを作成し、社内マネジメントおよびクライアントへ定期的に報告
- ・データ分析を通じて、サービスレベル、生産性、稼働率などの改善機会を特定
- ・WFMの業務プロセス、ツール、レポートの継続的な改善および標準化
- ・WFMチームのマネジメント、メンバーの育成およびパフォーマンス管理
- ・グローバル・リージョナルのWFMチームと連携し、ベストプラクティスを日本のオペレーションへ導入
- ・クライアントとのWFM関連のディスカッション、要件確認および改善提案

【勤務地】

在宅勤務（週1回程度、横浜オフィスへの出社あり・応相談）

神奈川県横浜市神奈川区金港町1-7（最寄駅：横浜駅）

転勤なし

【勤務形態】

在宅勤務を基本とした勤務

【勤務時間】

09:00～18:00

実働時間：8時間/日

【雇用形態】

正社員

※試用期間あり（4ヵ月）（期間中の待遇変更なし）

【給与】

想定年収 600万円～ 経験・能力を考慮のうえ決定

【待遇・福利厚生各種制度】

- ◇ 雇用保険
- ◇ 厚生年金
- ◇ 労災保険
- ◇ 健康保険
- ◇ 服装自由
- ◇ 交通費支給あり

【休日・休暇】

完全週休2日制（土日祝休み）

- ◇ 年間休日120日前後
- ◇ 年次有給休暇
- ◇ その他会社規定による休暇制度

スキル・資格

【応募に必要な経験・スキル】

- ・コンタクトセンターまたはBPO業界におけるWFM業務の実務経験
- ・要員計画、需要予測、シフト作成、リアルタイム稼働管理などの経験
- ・コンタクトセンターの主要KPI（サービスレベル、稼働率、平均処理時間、シフト遵守率など）に関する知識
- ・データ分析およびレポート作成の実務経験
- ・オペレーションチームや複数の関係者と連携して業務を進められるコミュニケーション能力
- ・日本語：ネイティブまたはネイティブレベル
- ・英語：ビジネスレベル以上（グローバル/リージョナルチームとの会議、メール、資料作成が可能なレベル）
- ・Excelを使用したデータ分析・レポート作成スキル

【歓迎する経験・スキル】

- ・WFMマネージャーまたはWFMチームリーダーとしてのマネジメント経験
 - ・大規模なコンタクトセンターまたはBPOにおけるWFM経験
 - ・複数プロジェクトを横断した要員計画・管理の経験
 - ・WFM関連システムの使用経験
 - ・Power BIなどのBIツールを使用したダッシュボード作成・データ分析の経験
 - ・クライアントに対するWFM関連のレポート・プレゼンテーション経験
 - ・英語を使用したグローバル/リージョナルプロジェクトへの参画経験
-

