# コールセンター スーパーバイザー｜再エネ電力×大手グループ｜センター運営の中核を担う 独占求人

**【大手グループ】土日祝休み・残業月10〜15h程度・フレックス＆在宅相談可**

## 募集職種

**人材紹介会社**
フロムホーム合同会社

**求人ID**
1623173

**業種**
電力・ガス・水道

**会社の種類**
中小企業 (従業員300名以下) - 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**
東京都 23区, 港区

**給与**
450万円 ~ 550万円

**勤務時間**
9:00~17:30（フレックスタイム制）

**休日・休暇**
完全週休2日制（休日は土日祝日）・年末年始休暇・創立記念日

**更新日**
2026年11月15日 12:33

## 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**
日常会話レベル

**日本語レベル**
流暢レベル

**最終学歴**
短大卒： 準学士号

**現在のビザ**
日本での就労許可が必要です

## 募集要項

**■会社概要**

2050年のカーボンニュートラル実現に向け、再生可能エネルギー事業を展開する成長企業での採用です。大手グループ企業としての安定した資金力と、自社で蓄積された豊富な調達ノウハウを強みに、事業成長を続けています。
※企業名非公開（選考過程にて開示いたします）

**■組織構成**

計20名（管理者3名 / メンバー17名）

**■役割責任・期待成果**

カスタマーケア（コールセンター）のスーパーバイザーとして、マネージャー・トレーナーと協力しながら、お客様とオペレーター双方の満足度を継続して向上させることがミッションです。

お客様からのお電話、当社からの発信、メールでのお問合せをお待たせすることなく対応するため、優先順位や効率性を考えながら業務を遂行していただきます。あわせて、オペレーターの稼働実績管理やフォロー面談などのピープルマネジメントもお任せします。

現在、電力価格の高騰により多数のお問合せをいただいています。お客様へのサービス向上のため、チャットなどのWebサービスの拡充やコールセンターの増席も予定しています。

このポジションでは、自分で考え、提案し、動くことができるセルフスターターの方を求めています。

**■業務内容（Job Description）**

**【主な問合せ内容】**

- インバウンド：料金問合せ、支払方法問合せ、引越し手続きなど
- アウトバウンド：料金督促、引越し確認、郵送先確認など

**1. センター運営・KPI管理**

- KPI管理、課題分析、改善施策の実行
- アウトバウンド管理
- 繁忙時の受発信・メール対応
- オペレーターからのエスカレーション対応、苦情の2次対応

**2. ピープルマネジメント・育成**

- オペレーターの稼働実績管理、日々のフォロー、フォロー面談
- 応対品質・業務知識などのスキル向上施策の企画・実行
- 業務マニュアル・研修資料の作成と更新、スキルアップ研修の実施

**3. 業務改善・企画推進**

- VOC集計と分析
- 業務ルールの整備、業務改善提案、オペレーションフロー設計
- システム設定（IVR・自動音声対応システム・PCなど）
- 解約抑止、引越継続率向上などのプロフィット業務の企画・推進
- コールセンターの生産性・サービス品質向上に向けた業務改善

**■募集背景**

電力価格の高騰によりお問合せが急増しています。チャットなどのWebサービスの拡充やコールセンターの増席を予定しており、体制強化のための新規増員採用です。

**■このポジションの魅力**

**【成長フェーズの再エネ事業で、センター運営の中核を担える】**
オペレーター対応にとどまらず、業務フロー改善、システム設定、プロフィット業務の企画まで、より広い視野でセンター運営に携われます。Webサービスの拡充や増席も控えており、自ら考え、提案し、動くことで、センターづくりに関わっていただけます。

**【SVとして培った経験を存分に活かせる】**
大手BPOや金融・通信・インフラ業界のコールセンターでSVとして培った、エスカレーション対応力、メンバー育成経験、Excelでの数値管理スキルを発揮できます。

**【質の高いサービスと働きやすさを両立できる環境】**

- 完全週休2日制（土日祝休み）、年間休日120日
- 所定労働時間は7時間（9:00〜17:00）で、一般的な8時間勤務より1時間短い
- 残業は月10〜15時間程度
- フレックスタイム制の導入、在宅勤務のご相談も可能

**■お問い合わせ**

直接メールで応募いただくことも可能です。ポジションについてお気軽にお問い合わせください。

saki@fromhome.jp（担当：梶浦）

## スキル・資格

**必須条件（Must）**

- コールセンターでのSV職、またはSV職以上のご経験（3年以上）（手上げ対応・勤怠管理・教育・研修実施などのご経験）
- Excelを使用した数値管理のご経験（ピボットテーブル、SUMIF関数などの使用経験）
- 苦情2次対応にて、収束まで対応されたご経験

**歓迎条件（Want）**

- 電力・ガスなどライフライン業界での業務経験
- データ分析を活用した業務改善のご経験
- 業務マニュアル作成・教育のご経験
- 小規模チームのリーダー経験

## 会社説明