

## 求人情報

マネージャーレベル

ポジション名	高収入 深夜勤のみ 管理職【BPO】大手日系グローバル企業のオペレーションマネージャー クアラ Lumpur
この求人情報の取扱い会社	Agensi Pekerjaan Find Talent Sdn Bhd
企業名	会社名非公開
掲載開始・更新	2024-08-14 / 2024-08-14
職 種	エグゼクティブ/経営 - カントリーマネージャー カスタマーサービス - コールセンター管理/オペレータ管理/スーパーバイザー カスタマーサービス - カスタマーサービス/カスタマーサポート
業 種	アウトソーシング
勤務地	アジア マレーシア Kuala Lumpur
仕事内容	<p>★「業務統括オペレーションマネージャーとして、チームリーダー、QA、トレーナー、およびオペレーターの監督、またアメリカのクライアントとのコミュニケーションを担当します。</p> <p>★何百人もいるプロジェクト内のトップということで、責任はとても大きいですが、その分やりがいも大きいポジションとなっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業指示書 (SOW) の全体的なパフォーマンスを、米国側のカスタマーサポートマネージャーと共に管理する</li> <li>・この作業指示書で定められた要件およびサービスレベルアグリーメント (SLA) に従って、コールセンターチームの日常業務を管理する</li> <li>・サービス提供に関する問題の迅速な特定と解決、および予防策の実施。設立段階や拡大段階での移行管理</li> <li>・チームメンバーへの優れた人材管理、指導およびキャリア開発を提供し、低い離職率と高い従業員エンゲージメントを実現する</li> <li>・業務上のリスクを速やかに米国クライアント側に報告する。</li> <li>・研修と今後の方針を管理する</li> <li>・米国側のカスタマーサポートマネージャーと密接に協力し、研修資料や全体的なカリキュラムの継続的な改善を支援する</li> <li>・アンケートやマネージャーとの議論を通じて、研修生の進捗を監視・確認し、必要に応じて是正措置を講じる</li> <li>・サービスレベルおよびトレーニング評価/評価を通じて、研修の質を確保する</li> <li>・米国側のカスタマーサポートマネージャープロジェクトマネージャーと密接に協力し、研修内容が米国側のクライアントのニーズに合致していることを確認する</li> <li>・従業員の担当業務に関連するスキルと知識レベルを定期的に評価する</li> </ul>
企業について(社風など)	<p>こちらの会社では、日本、中国、韓国などアジア地域で45年以上の実績を持ち、蓄積したノウハウに基づき、以下の統合型コールセンターサービスを提供しています：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- コールセンター</li> <li>- ソーシャルメディアマネジメント</li> <li>- 顧客の声分析</li> <li>- デジタルマーケティング</li> <li>- eコマースソリューション</li> </ul>
勤務時間	平日月曜日 - 金曜日 深夜0時 - 9時の夜勤 完全週休2日制（土日）
応募条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BPO会社のオペレーションマネージャー勤務経験が最低でも2年あること。</li> <li>- ビジネスレベルの英語と日本語が話せること。</li> <li>- 米国市場を担当するために、恒久的な夜勤での勤務が可能であること。</li> </ul>
英語能力	ビジネス会話 (TOEIC 735-860)
日本語能力	流暢（日本語能力試験1級又はN1）
年 収	マレーシア・リンギット 19.8万リンギット ～ 23.8万リンギット
給与に関する説明	<p>【給与】 日本語ネイティブの方の月収：16,000RM～20,000RM（知識や経験、スキルによって交渉可能）  日本語がビジネスレベルの方 (JLPT N1保持者) の月収：16,000RM～18,000RM（知識や経験、スキルによって交渉可能）</p> <p>【福利厚生】 有給休暇、傷病休暇、残業手当、健康保険＋生命保険（海外勤務のため雇用・労災保険・厚生年金なし）、VISA・移住サポート、研修あり、片道航空券代の補助（40％）、二週間のホテル提供</p>

休 日	完全週休2日制 (土・日) 有給休暇 慶弔休暇 育児休暇 傷病休暇
契約期間	正社員
最寄り駅	KLセントラル