

## 求人情報

マネージャーレベル

ポジション名	完全週休二日制（土日休み）BPO企業の管理職ポジション★大手日系グローバル企業のおペレーションマネージャー
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	2024-12-10 / 2024-12-10
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>★主に米国クライアント対応のため、夜勤シフト（マレーシア時間 0:00 - 09:00）の勤務となります。</p> <p>★業務統括オペレーションマネージャーとして、以下の役割を担当します： チームリーダー、QA、トレーナー、オペレーターの監督 アメリカのクライアントとのコミュニケーションやプロジェクト管理</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	<p>【下記①～③いずれかの該当者】</p> <p>①4大卒の方（新卒可） ②専門大卒+7年以上の職務経歴がある方 ③高卒+10年以上の職務経歴がある方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BPO会社のお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	ネイティブレベル
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】 16,000RM～20,000RM（知識や経験、スキルによって交渉可能）</p> <p>【福利厚生】</p>

	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
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