

求人情報

マネージャーレベル

| | |
|--------------|--|
| ポジション名 | シニアポジション／オペレーションマネージャーOM |
| この求人情報の取扱い会社 | 【LTS】Language Talent Solutions マレーシア |
| 企業名 | 会社名非公開 |
| 掲載開始・更新 | 2024-08-12 / 2024-09-19 |
| 職 種 | 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 IT関連（その他）・プロジェクトマネージャー |
| 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>職務内容：</p> <p>パフォーマンスとガバナンスの管理: TCAカスタマーサポートマネージャーと連携し、業務契約（SOW）の全体的なパフォーマンスとガバナンスを管理します。</p> <p>日々のオペレーション管理: SOWで定められた要件やSLAに従って、日々の業務を円滑に進行させます。サービス提供に関する問題が発生した場合、速やかに対応し、予防策を講じます。新規プロジェクトの立ち上げや拡大期の移行管理も担当します。</p> <p>チームマネジメント: チームメンバーへの指導やキャリア支援を行い、低い離職率と高いエンゲージメントを目指します。</p> <p>リスク管理: ビジネスリスクを早期に察知し、必要に応じてTCAに報告・エスカレーションします。</p> <p>トレーニングとポリシーの管理: 組織の目標に沿ったトレーニングやポリシーの策定・管理を担当します。</p> <p>継続的な改善: TCA CSマネージャーと協力し、トレーニング教材やカリキュラム全体の改善に努めます。</p> <p>トレーニングの進捗管理: トレーニーの進捗状況をアンケートやマネージャーとの会話を通じて把握し、必要に応じて是正措置を講じます。</p> <p>トレーニングの質の保証: サービスレベルやトレーニング評価を通じて、トレーニングの質を維持・向上させます。</p> <p>協力関係の構築: TCA CSマネージャーやプロジェクトマネージャーと密に連携し、トレーニング内容がクライアントのニーズに合致するよう調整します。</p> |
| 企業について(社風など) | <p>【職場環境】 グローバルな環境です</p> <p>【受動喫煙対策について】 屋内での喫煙禁止／喫煙所あり</p> |
| 勤務時間 | 週五日勤務 夜勤のみ（Pacific Time） |
| 応募条件 | <p>経験: オペレーションマネジメントやチームリーダーシップの実務経験が3年以上ある方。BPO業界での経験があれば尚可。</p> <p>言語: ビジネスレベルの英語力（書面および口頭でのコミュニケーションが可能なレベル）。</p> <p>リーダーシップ: チームを効果的に管理し、指導できるリーダーシップスキル。</p> <p>問題解決能力: サービス提供における問題を迅速かつ効果的に解決できる能力。</p> <p>柔軟性: 夜勤シフト（米国時間に準拠）での勤務が可能な方。</p> <p>コミュニケーション: ステークホルダーやチームメンバーとの円滑なコミュニケーションを図り、プロジェクトや業務目標の達成に貢献できる方。</p> <p>トレーニング: トレーニングプログラムの設計や実施に携わった経験があれば尚良し。</p> <p>リスク管理: ビジネスリスクを把握し、適切な対応を迅速に行える能力。</p> |
| 英語能力 | 流暢（TOEIC 865点以上） |
| 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 17.8万リンギット ～ 21.8万リンギット (月収：マレーシア・リンギット 1.4833万リンギット ～ 1.8167万リンギット) |
| 給与に関する説明 | 社会保険完備 交通費全給 |
| 休 日 | 有給休暇 慶弔休暇 育児休暇 傷病休暇 |
| 契約期間 | 正社員雇用 |
| 最寄り駅 | KLセントラル |