

## ITコンタクトセンター(テクニカルサポート)のオペレーションマネジメント(有期雇用)

募集ポスト番号	MS-1812
募集ポスト名	ITコンタクトセンター(テクニカルサポート)のオペレーションマネジメント(有期雇用)
応募期間	2019年9月30日 ※ただし、採用者が確定した時点で応募期間中であっても募集を終了いたします。
採用部署名	マネージメントサービス部門 開発・運用部門
役職	主査
部下数	0
仕事内容	<p>外資顧客からマイクロソフト製品のテクニカルサポート業務を受託し、コンタクトセンターを運営。顧客の運用品質指標ターゲットを継続達成し、収益拡大することがミッション。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーションマネージャとして、担当する製品・サービスの運用品質指標のターゲット値を達成すること。チームマネジメント及び運用品質改善・維持を一人称で推進。</li> <li>・音声マイニングやChatbotなどAI技術を活用し次世代型コンタクトセンターの運用モデルを現場オペレーションに実装し、新たな事業を構築していくこと。</li> </ul>
必要な経験・能力・資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンタクトセンターでの品質管理業務経験、若しくはオペレータとして対応経験</li> <li>・クライアント(顧客)対応経験</li> <li>・新しい技術を入れてコンタクトセンターの現場オペレーションに実装した経験。又は、コンタクトセンターの業務プロセス改善に主体的に取り組み具体的な成果を残した経験</li> <li>・TOEIC730(点数よりも話せることが重要)</li> <li>・COPC認証(登録コーディネーター(取得していればなお望ましい))</li> <li>・マイクロソフト製品・サービス知識(MCP等の資格を取得していればなお望ましい)</li> </ul>
応募資格	当該職務、及び、それに準ずる職務の実務経験を有する方
雇用形態	有期雇用(契約期間:12カ月)
勤務地	札幌