

1. 業務部統括スタッフ（※コールセンターの業務改善） 1名

■担当業務：コールセンター全般の統括業務。

■詳細：主に担当していただくお仕事は、下記2点です。

①外部委託業者とのやりとり：現在同社では商品の品質管理、梱包・発送、さらにコールセンター業務の一部を外部業者へ委託しています。これら外部業者と電話等で日々やりとりを行い、外注管理、在庫管理、印刷物管理、納期管理、作業指示等を行います。また、定期的にミーティングを開催して、業務改善を行います。

②コールセンターの業務改善：現在同社はTVCM等の効果もあり、注文が急増しています。オペレーターも注文に対応するだけで手一杯となっており、その他の業務に支障をきたしています。また、今後新商品の投入も検討しているため、さらに注文が増加する見込みです。現状の打開と今後の注文増に対応するため、現在のコールセンター業務を一から見直し、無駄な作業の効率化を推進してもらいます。

■配属部署について：今回配属される業務部は、総勢90名を超えるメンバーで構成されています。メンバーの内、約90名がコールセンターのオペレーターとなっており、主婦を中心としたパート・アルバイトの方々です。コールセンターを含めた業務部の運営を担当する社員は現在2名で、今回採用される方を加えて3名体制となります。今後の更なる発展に備え、同社の核となる人員ですので、経営幹部とコミュニケーションを図りながら、仕事をしてもらいます。

■業務補足：オペレーターのシフト管理は、パートリーダーやサブリーダーが担当しており、直接関わることはありません。また、お客様からの注文の電話に出ることも殆どなく、外部とのやりとりや業務改善に注力していただきます。

■補足：基本的には自社でお客様からの注文には対応していますが、休日や夜間など人員が不足している場合、または回線が混み合っている場合には外部の委託業者へ繋がる仕組みとなっています。

■必須条件：

- ・社会人経験3年以上ある方。
- ・基本的なマナー(あいさつ等)がきちんとできている方。

■希望条件：

- ・マネジメントの経験。
- ・コールセンターの業務改善経験。

■求める人物像

- ・リーダー経験のある人
- ・データ分析がきちんとできる人
- ・臨機応変に柔軟な対応ができる人