

PTW | enthalize

【グローバルゲーミング】 プロジェクトマネージャー プレイヤーサポート (JP/ENバイリンガル)

Video Game Enthusiasts Welcome!

Job Information

Hiring Company

PTW Japan Co., Ltd.

Job ID

1466015

Industry

Gaming

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinjuku-ku

Salary

4 million yen ~ Negotiable, based on experience

Salary Bonuses

Bonuses included in indicated salary.

Work Hours

11 : 00-19 : 00

Holidays

土日祝日

Refreshed

February 3rd, 2025 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Fluent

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

こちらはAAAゲーム企業と連携するプレイヤーサポートチームでのプロジェクトマネージャー募集のポジションです。本ポジションでは、20名以上のリモートチームをリードし、4つの言語別チームを統括しながら、効率的かつ高品質なサービス提供を実現していただきます。クライアントである大手ゲーム企業との密接な連携を通じて、プロジェクトの進捗管理やサービス向上を図る重要な役割を担います。私たちは、プロジェクトマネジメント経験をお持ちで、ゲーム業界での実務経験またはゲームへの強い情熱をお持ちの方を歓迎します。柔軟なリモート環境で、グローバルなチームとともにゲーム業界の最前線で活躍するチャンスです。

【主な業務内容】

- チームの日常業務をリードし、4名のチームリーダーおよびそのチームを管理、指導、サポートします。
- KPIの追跡と分析を通じてサービスレベルを積極的に監視・改善し、必要に応じて変更を実施します。
- 社内外のパートナーとの主要な連絡窓口として機能し、必要に応じて迅速にコミュニケーションを行い、適切にエスカレーションします。
- パートナーに送付する前に、業務内容やビジネスレポートを確認およびレビューする責任を持ちます。
- チームのパフォーマンスに関する週次・月次・四半期の業務報告をサポートするためのプレゼンテーションを作成し、データを基にしたインサイトや改善の機会を共有します。
- 採用、パフォーマンス管理、休暇計画を含むすべての人員ニーズを管理し、チームが効率的に運営されるようにします。
- 形式的なコーチングプランを作成し、チームメンバーにサポートを提供します。
- チームが会社のセキュリティガイドラインを遵守していることを確認し、必要に応じて対応を行います。
- 必要に応じて追加のマネジメント業務を担当します。
- 時差の関係で通常の勤務時間外に発生する可能性のある会議に柔軟に対応します。

Required Skills

【必須】

- コンタクトセンターでのカスタマーサービスおよび/またはテクニカルサポートの経験が4年以上ある方。
- 小規模から中規模のチームを管理・リードした実績がある方。
- 英語での効果的な口頭および文書によるコミュニケーションスキル（C1レベル以上）。
- 日本語能力試験N1以上の流暢な日本語スキルをお持ちの方。
- メールおよびチャットを通じた優れたカスタマーサービスを提供した経験がある方。
- ゲームへの理解があり、PC、コンソール、モバイルゲームの詳細なトラブルシューティングやサポートを提供できる方、またはゲーマーの方。
- 情報を収集し、分析、資料を作成、クライアントへのプレゼンテーションができる。
- チームマネジメントの経験がある方。
- チームプレイヤーとしてのマインドセットを持つ方。

【語学】

- ・日本語ネイティブレベル
- ・TOEIC800点以上（目安）

Company Description