



外国人求人、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語を使う求人なら
-グローバルリーフ-

【名古屋市中区】 英語／カスタマーサポートリーダー（ゲーム・エンタメ事業部） 【未経験者歓迎／福利厚生充実】

外国籍の方が多く職場で、カスタマーサポートチームのリーダーをご担当します。

Job Information

Recruiter

Global Leaf

Job ID

1474930

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Company Type

Large Company (more than 300 employees) - International Company

Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Aichi Prefecture, Nagoya-shi Naka-ku

Salary

3 million yen ~ 4.5 million yen

Hourly Rate

想定年収：300万円～404万円（年俸制） ※固定残業20時間/月を含みます。

Work Hours

10時00分～19時00分 ※部署や業務内容により一部異なります。

Holidays

■完全週休2日制 ■フレックスホリデー ■有給休暇 ■年末年始休暇 ■育休・産休・介護休暇 ■慶弔休暇

Refreshed

July 5th, 2024 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Fluent (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【業務概要】

当企業のエンターテインメント領域でサービスを担っている第一事業部では、大手ゲーム会社や海外タイトルを主とするお客様に対し、スマートフォン・家庭用ゲーム機におけるゲーム開発工程におけるテスト、またリリース後のサポートを総合的な品質保障サービスを提供しております。

当企業唯一の"グローバル拠点"であり、多言語ゲーム系カスタマーサポートのトップシェアを誇る名古屋センターにて、カスタマーサポートリーダーとしてご活躍いただける方を大募集！

外国籍の方が多くフラットな職場で、カスタマーサポートチームのリーダーをお任せします。

大手ゲーム会社や海外タイトルまで、グローバルのゲーム案件と一緒に盛り上げていきませんか？

【具体的な業務内容】

英語を用いて、主に以下のお仕事をお任せいたします。

- カスタマーサポートチームのメンバー管理（勤怠管理、シフト管理）
- 対応品質管理（進捗確認、メンバーのフォロー、品質改善）
- クライアント折衝（業務進捗報告、工数見積りの作成/説明など）
- プロジェクトの売上/収支状況の把握
- 業務改善（サービストラブルに対する原因分析/対応指揮/など）
- 新規プロジェクト開始準備実務
- 新規リーダーの発掘/OJT

【研修制度】

入社後研修ではオペレーター業務を学び、ルーチンワークの工程や実務知識を少しずつトレーニングします。

その後先輩リーダーからOJTを受けながら業務理解を深めていただきます。十分な研修期間を確保しておりますので、基礎からじっくり学べます。

ゲーム・アプリの専門知識が無くても大丈夫です。資格・専門知識不問で質問しやすい環境で働けます。

【変更の範囲】

会社の定める業務

Required Skills**【必須スキル/経験】**

- 英語：ビジネスレベル
- ※外国籍の方は、日本語ビジネスレベル
- メールサポートや問い合わせ対応の経験
- ※業界未経験でも大丈夫です！

【歓迎スキル/経験】

- チームマネジメント経験もしくはリーダー経験
- BtoBのお客様とのコミュニケーション経験
- カスタマーサポート業務における実績
- 英語TOEIC800点以上、日本語試験N1相当の語学力
- 中長期的な品質向上の実現をプロジェクト/チーム内で取り組んだ経験

Company Description