



英語】カスタマーサポートリーダー/メンバー・工数管理/ゲーム業界/年収404万～600万円@新潟

ゲームデバック最大手企業の正社員ポジションです！

## Job Information

### Recruiter

GLOBALPOWER Inc.

### Hiring Company

大手ゲームデバック事業会社！

### Job ID

1476557

### Division

第一事業部

### Industry

Software

### Company Type

Large Company (more than 300 employees)

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Niigata Prefecture, Niigata-shi Chuo-ku

### Salary

4 million yen ~ 6 million yen

### Work Hours

・ 10:00～19:00 8時間実働、休憩：60分 ・ 残業：有（月平均10～20時間程度）

### Holidays

シフト制（週休2日）・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・年間休日：120日以上

### Refreshed

January 4th, 2025 02:00

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 1 year

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

### Minimum Japanese Level

Business Level

### Minimum Education Level

Bachelor's Degree

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

当社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。

### ■業務内容

当社のエンターテインメント領域でサービスを担っている当該部署では、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。

当社唯一の"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？

主に、既存クライアント様案件のカスタマーサポートチームのリーダーとして、以下の業務（プロジェクト管理）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

### ■給与詳細

年収404万円～600万円（年俸制）

月給：336,700円～500,500円

基本給：291,200円～432,860円

固定残業代(20時間分)：45,500円～67,640円

- ・ 賞与：無
- ・ 昇給：有（年2回：4月、10月）
- ・ 交通費支給：有

### ■福利厚生・待遇：

- ・ 社会保険完備
- ・ 出張手当
- ・ 退職金制度
- ・ 慶弔見舞金
- ・ 従業員持ち株会
- ・ 資格取得補助（最大5万円支給）
- ・ 表彰制度
- ・ 部活制度
- ・ コーヒー/紅茶/緑茶無料
- ・ オフィス内お菓子販売（一部センター）
- ・ 保養施設
- ・ 社内ワンコイン整体・休養室（一部センター）
- ・ 資産形成セミナー
- ・ ハラスメント対策（無料相談室など）

■オフィスの喫煙状況：オフィス内禁煙（屋外喫煙可）

### ■選考の流れ：

書類選考→1次面接→適性検査→最終面接→内定

※筆記試験：有(適性検査(学力検査(15分)・性格診断(15分))+ (英語試験))

※1次面接：WEB面接

※最終面接：オフィスでの面接(オンライン相談可)対面の場合名古屋センター

※面接時の交通費支給：無

## Required Skills

### ■必須スキル・資格

- ・ メールサポートや問い合わせ対応経験(就業経験がある方)

### ■尚可スキル・資格

- ・ チームマネジメント経験(5～10名程度、国籍は様々、20～30代前半※若い方が多い、女性の方が多く(6割))
- ・ カスタマーサポートでの実績
- ・ BtoBのお客様とのコミュニケーション経験
- ・ 英語での業務経験流暢な（コミュニケーション能力）
- ・ 英語のTOEICで800点以上、日本語の試験でN1レベルの実績

- ・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
  - ・ゲームの魅力に共感し、その業界でのキャリアを追求したい方
- 

## Company Description