



英語活かせる！名古屋【多言語ゲーム・エンタメ系のカスタマーサポート リーダー職】
ゲーム・アプリの知識不要です

外国籍多く、フラットな職場です！品質管理、工程管理など

Job Information

Recruiter

H&K HOLDINGS, Inc.

Job ID

1490247

Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

Job Type

Permanent Full-time

Location

Aichi Prefecture, Nagoya-shi Naka-ku

Salary

4 million yen ~ 6 million yen

Work Hours

10:00~19:00（休憩60分） 週休2日制／実働8時間 ※担当いただくプロジェクトによって、多少稼働時間帯が異なる可能性が

Holidays

完全週休2日制/年間休日120日以上/育休取得事例も多く、男性の育休取得実績もあります。

Refreshed

September 25th, 2024 01:00

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

High-School

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

■ポジション概

同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。

ポルトゥウィン唯一の"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？

■仕事内容

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）
- ・応対品質管理（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

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！

<あなた自身の成長を実現/働きやすい職場>

ゲーム・アプリの専門知識が無くても大丈夫。

資格・専門知識不問で質問しやすい環境で働けます。

年俸制

年収 4,040,400円～6,006,000円

12分割の場合（14分割選択可）

月給 336,700円～500,500円

基本給 291,200円～432,860円

固定残業代 45,500円～67,640円

※経験や能力を考慮し決定

※年に2回昇給制度有り

※年俸制の為賞与なし

※固定残業代月20時間分含む、超過分は別途支給

（管理監督者は時間外の適用なし）

※深夜手当は別途支給

年間休日120日以上（2024年度122日）

- ・完全週休2日制（一部部署や職種により異なる）
- ・フレックスホリデー（年に一度、連続した2日間をいつでも取得可）
- ・有給休暇（入社日に10日分付与、試用期間中は3日まで使用可能）
- ・年末年始休暇
- ・育休・産休・介護休暇
- ・慶弔休暇

健康保険、介護保険（40歳以上）、厚生年金保険、雇用保険、労災保険

福利厚生：

- ・昇給年2回（4月/10月）
- ・交通費（月額上限5万円）
- ・出張手当
- ・退職金制度
- ・慶弔見舞金
- ・従業員持ち株会
- ・副業可（条件あり）
- ・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）

Required Skills

【必須条件】

- ・ビジネスレベル以上の英語力
- ・カスタマーサポート及びカスタマーサポートに近い業務経験
- ・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

【歓迎条件】

- ・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

【求める人物像】

- ・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
- ・チームと協力して最高の結果を出す力
- ・冷静に物事を考え、答えを見つける能力
- ・多様な業務を同時に進行させる力
- ・ゲームが好きで、ゲームに携わる仕事がしたい方
- ・変わりゆく環境でも迅速に適応する力
- ・お客様と直接的にコミュニケーションを取りながら楽しむ姿勢

Company Description