CareerCross by JAC Recruitment

GLOBAL LEAF
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-

【京都市下京区】 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） 【転居費用負担あり／未経験者歓迎】

英語力を活かして多言語カスタマーチームを率いるリーダーとしてご活躍いただきます。

Job Information

Recruiter
Global Leaf

Job ID
1500199

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
Kyoto Prefecture, Kyoto-shi Shimogyo-ku

Salary
3.5 million yen ~ 6 million yen

Hourly Rate
想定年収：351万円～600万円（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
April 10th, 2025 04:00

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、主に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・家庭用ゲーム機のゲーム開発工程におけるテストからリリース後のサポートまで、総合的な品質保証サービスを手がけています。
カスタマーサポートチームでは、ゲームタイトルがリリースされた後のユーザーサポートを行っております。ユーザーサポートでは、プレイ中に発生した不具合や様々な問い合わせについて回答をしていきます。
本ポジションは、新たにカスタマーサポートチームを立ち上げる京都センターで、英語力を活かして多言語カスタマーチームを率いるリーダーとしてご活躍いただきます。
入社後すぐにお任せするのは、誰もが知っている 大手ゲーム会社の有名タイトルプロジェクト。社内でも注目度の高い大規模案件のカスタマーサポートリーダーをご担当いただきます。
同社関西最大拠点の京都センターで、グローバルのゲーム案件を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）
■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

【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。
※同社名古屋センターで１ヵ月間の入社時研修を予定しています

Required Skills

【必須スキル/経験】
■英語：ビジネスレベル（TOEIC800点以上目安）
※外国籍の方は、日本語ビジネスレベル
■リーダー（SV）経験もしくはチームを率いた経験がある方

【歓迎スキル/経験】
■カスタマーサポート及びカスタマーサポートに近しい業務経験
■BtoBのお客様とのコミュニケーション経験
■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