



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-

【新潟市中央区】 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／研修制度充実】

英語チームのリーダーとして、チーム運営業務をお任せいたします。

Job Information

Recruiter

Global Leaf

Job ID

1500574

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

Niigata Prefecture, Niigata-shi Chuo-ku

Salary

4 million yen ~ 6 million yen

Hourly Rate

想定年収：400万円～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 ※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あります。

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 ※年間休日120日以上

Refreshed

January 2nd, 2025 04:00

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

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、大手ゲームのリリース後のユーザーサポートを行っております。ユーザーサポートの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、メールメインで回答をしていきます。

当ポジションでは、上記業務を行っているチームのリーダーとして3名～10名程度のメンバーの管理など、チーム運営業務をお任せいたします。

【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（日本語能力試験N1目安）
- 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

【歓迎スキル/経験】

- カスタマーサポート業務における実績
- 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

Company Description