



セブ勤務：カスタマーサポート(メンバー)

## Job Information

### Hiring Company

[QQ English](#)

### Job ID

1503578

### Industry

Education

### Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less)

### Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Philippines

### Salary

Negotiable, based on experience

### Holidays

完全週休2日制（土日）、祝

### Refreshed

January 23rd, 2025 14:00

## General Requirements

### Minimum Experience Level

Over 3 years

### Career Level

Mid Career

### Minimum English Level

Business Level

### Minimum Japanese Level

Fluent

### Minimum Education Level

High-School

### Visa Status

Permission to work in Japan required

## Job Description

### 【募集要項 本ポジションの魅力】

- ・ 英語活用：生徒や法人顧客向けサポート業務
- ・ 働き方：セブ拠点勤務、シフト制、寮完備
- ・ 業務内容：顧客サポート、課題解決、満足度向上
- ・ 会社の特色：高品質でロコミで成長中の企業

### 採用背景

コロナ禍によりオンライン英会話の需要は一気に高まりました。現在、コロナも収束し、カスタマーサポートチームの体制

も整い、お客様が楽しんで長くご利用いただけるような改善に力をいれていくフェーズとなりました。「カスタマーサポート」から「カスタマーサポート」となるチームを作っていくために今回採用を募集いたします。

#### 仕事内容

QQ Englishのユーザーさんに対して、運用のサポートを行うことが主な業務になります。顧客の状態に合わせてコミュニケーションを取る必要があります。

to Cのサポートとto Bのサポートの2チームで分かれておりますので、どちらかの配属となります。急成長中のオンライン英会話事業に携わり、生徒様や学校・法人様のサポートを行います。

- 生徒様の質問へのチャット返答（電話対応業務はありません）
- サービス改善（教師やマネージャー達と改善の議論）
- オンライン個別相談やサービス説明会の実施
- クライアントの課題解決対応（個人のお客様だけでなく、法人や学校のお客様への対応業務）

日々増えていく生徒様のお悩みを解決し、満足度を上げて長く使っていただくのがミッションです。

#### 当社について

◎当社は利用者様からの満足度が非常に高くサービス品質に自信を持っています。利用者からの声の影響もあり口コミで利用者が増えています。

◎また学校などの教育機関からも定評があり他社サービスと差別化できています！

#### 応募概要

##### 雇用形態

正社員（期間の定め：無）

##### 試用期間

3ヶ月（試用期間中の勤務条件：変更無）

##### 給与

64,000ペソ～150,000ペソ

（1ペソ≒2.6円 ※2023年10月）

給与に関しては、経験/キャリアを考慮の上決定します。

##### 就業時間

1日実働8時間勤務

※早朝から夜までの時間帯でシフト制

残業：有

残業手当：有

##### 通勤手当

会社規定に基づき支給

##### 働く環境

##### ITパーク校

Skyrise4B 7th Floor, IT park, Cebu city, Cebu, Philippines（セブ市内のビジネス街・ITパーク）

##### ビーチフロント校

Pacific World Tower, Newtown Boulevard, The Mactan Newtown, Brgy. Mactan, Lapu-Lapu City, Cebu.（マクタン島の新オフィス）

##### 休日・休暇

- ・週休2日制
- ・有給休暇有
- ・ホームリープ（一時帰国）有

##### 社会保険

SSS&PHIC

##### その他勤務条件に関する備考

- ・査定による昇給有(1-12月の成果を3月に評価面談、4月から反映)
- ・賞与(年1回)
- ・定期賞与とは別の決算賞与の実績あり
- ・有給制度

##### 制度・福利厚生

- ・希望者には寮完備（1,000ペソ/月）
- ・就労ビザ会社負担
- ・現地保険完備（Philhealth, SSS）
- ・役職に応じた、ホームリープ（一時帰国）有
- ・役職に応じた、家賃補助 有

---

#### Required Skills

#### 必須条件

- 基本的なPC操作ができる方
- セブへの移住が可能な方、すでにセブに生まれている方
- フィリピン（セブ）が好きな方
- 英語力は不問です  
（英語を勉強中の方でも活躍しているスタッフは、たくさんおります。）
- 土日の勤務が可能な方

#### 歓迎スキル

- 教育業界での実務経験
- BtoCサービスにおけるカスタマーサクセスのご経験
- 英語力

#### 求める人物像

- 明るい笑顔の挨拶が出来る
- チャレンジ精神を持っている
- 生徒とともに、自身も大きく成長する気持ちがある（留学生とともに自身もグローバル人材になる気持ち）
- 英語力があれば好ましいですが、健康な体力、健全な精神、ロジカルな考え方をお持ちの方を重視します。

※日本マーケット向けのポジションですので、業務中に使う言語は日本語が多いです。  
しかし、お客様の悩みを解決する際には、グローバルのチームと連携する必要があり、経験値が溜まれば溜まるほど、英語を使う業務や、世界中への出張があるのも弊社の魅力の一つです。

---

#### Company Description