



セブ勤務：カスタマーサポート(チームリーダー)

## Job Information

### Hiring Company

[QQ English](#)

### Job ID

1503583

### 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

March 27th, 2025 02:00

## 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：顧客サポートとチーム管理で活躍
- 働き方：セブ島のITパーク・ビーチ拠点勤務
- 業務内容：顧客体験向上の運用サポート
- 会社の特色：高満足度と口コミで拡大中の成長企業

### 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して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「カスタマーサクセス」となるチームを作っていくために今回チームリーダーを募集いたします。

#### 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。

- ユーザー数拡大に対応する施策等の立案
- 導入初期のユーザーへのサポート
- 顧客体験を向上させるための運用サポート
- システムなどの改善等

#### 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～

（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

下記いずれかの領域で、リーダー以上のご経験をお持ちの方

- カスタマーサポート

- カスタマーサクセス
- ヘルプデスク
  
- 基本的なPC操作ができる方
- セブへの移住が可能な方、すでにセブに住まれている方
- フィリピン（セブ）が好きな方
- 英語力は不問ですが、海外の同僚と臆せずコミュニケーションが取れる積極性が必要なポジションです（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。）

#### 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

- 向上心を持ち行動できる方
- 問題発掘し解決しようとする心持ちの方
- コミュニケーション能力が高い方
- 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