



## Customer Support Team Lead/カスタマーサポート部門のチーム管理者

入社研修後は一時的にハイブリッド勤務へ移行予定！現状、週1日オフィス出社！

### Job Information

**Hiring Company**

Keywords International Co., Ltd.

**Job ID**

1524014

**Industry**

Gaming

**Company Type**

Large Company (more than 300 employees) - International Company

**Non-Japanese Ratio**

About half Japanese

**Job Type**

Contract

**Location**

Tokyo - 23 Wards, Suginami-ku

**Train Description**

Keio Line, Daitabashi Station

**Salary**

4 million yen ~ 5 million yen

**Work Hours**

土日を含むシフト制（週5日勤務）、実働8時間/日

**Holidays**

完全週休2日制（シフト制）、プレミアムデー（月1回）、有給休暇、慶弔休暇、特別休暇（夏季、冬季）、傷病休暇

**Refreshed**

February 28th, 2025 16:54

### General Requirements

**Minimum Experience Level**

Over 3 years

**Career Level**

Mid Career

**Minimum English Level**

Business Level

**Minimum Japanese Level**

Business Level

**Minimum Education Level**

Bachelor's Degree

**Visa Status**

Permission to work in Japan required

### Job Description

プレイヤーエンゲージメント部門のチームリードとして、当社と大切なクライアント様との架け橋となり、プロジェクトを

成功に導く重要な役割を担っていただきます。

重要なタスクを担当したり、プロジェクトがスムーズかつ効率的に進行するように管理したりします。

チームリードの大切なミッションの一つは、チームを導き、モチベーションを高め、コーチングやトレーニングを行い、さらに、お客様の要望に基づいてスケジュールを作成し、タスクを遂行することです。

具体的には

#### リーダーシップに関する仕事内容:

- ・ 対面、およびリモートの様々な規模のスペシャリストからなるチームを管理し、目標を設定し、ゴールに導く
- ・ プロジェクトの継続を守るため、チームやオペレーションマネージャーと積極的にプロジェクトの問題に対処する
- ・ スタジオのポリシー、プロセス、セキュリティ基準を遵守し、プロジェクト関連のナレッジベースが最新であることを常に確認する
- ・ クライアント様のカスタマーサポートに関する問題のエスカレーションポイントとして機能する
- ・ シフトリードを指導し、毎週1対1のコーチングセッションを実施する
- ・ 休暇申請の管理、出勤状況の確認、遅刻や欠勤への対応を行う

#### 分析力に関する仕事内容:

- ・ プロジェクトのKPIとSLAが達成できるよう、チケットデータベースを監視・管理する
- ・ 日次レポートを定期的に確認し、異常を特定して解決する
- ・ CRM・ツールビューを作成し、可視性とレポートを強化する
- ・ プレイヤーサポートのツールやプロセス、主要なサポート指標、およびそれらの適応方法についてよく理解している
- ・ レポートを読み解く能力がある

#### コミュニケーションに関する仕事内容:

- ・ プロジェクトの状況を常に把握し、オペレーションマネージャーに定期的な報告を行う
- ・ 定期的な品質管理チェックを実施し、プロジェクトのプロセスにてコーチングの機会を設ける

#### ビジネスに関する仕事内容:

- ・ CRM・ツールビューを作成し、可視性とレポートを強化する
- ・ トレーニング資料を作成し、トレーニング資料の強化分野の特定をサポートする

選考プロセス：書類選考→オンライン面接（複数回）→内定

※上記の流れは変更する可能性があります。

※現在、選考のすべてをオンラインにて実施しております。

※選考の一部を英語にて実施いたします。

## Required Skills

### 必須要件

- ・ 優れた日本語能力（日本語能力試験N2以上）と英語能力(ビジネスレベル)を持っている
- ・ カスタマーサポートの経験
- ・ 土日を含むシフト制での勤務が可能

### 歓迎条件

- ・ マルチタスクをこなし、効率的にタスクの優先順位をつけることができる
- ・ 優れたリーダーシップスキル、意思決定能力と模範となる行動力を持ち、高水準の正確性を保つよう周囲を促すことができる
- ・ コンフリクトマネジメントスキルを持ち、建設的なフィードバックの提供をすることができる
- ・ 期限を理解し、遵守することができる
- ・ 細部と正確さに優れた注意力を持ち、自発的、革新的、分析的なスキルを持っている
- ・ 人材を評価し、才能を見極めることができる
- ・ Helpshift、Zendesk、またはその他のお問合せプラットフォーム、Google Suiteに精通している

### 待遇・福利厚生

- ・ 雇用形態：契約社員
- ・ 社会保険完備
- ・ 交通費支給（月額3万円を上限とし、オフィスへの出勤日数に応じて実費支給）
- ・ 在宅勤務手当（月額上限1万円）
- ・ 有給休暇
- ・ 傷病休暇
- ・ 従業員アシスタントプログラム
- ・ 語学プログラム（日本語／英語のレッスンサポート、資格取得サポート）
- ・ 従業員持ち株会
- ・ 社員紹介制度
- ・ 健康診断（年1回）
- ・ 社内イベント（お花見、BBQ、忘年会などオフラインでのイベントも多数????）

## Company Description