

PTW | enthalize

【グローバルゲーミング】 プロジェクトマネージャー プレイヤーサポート (JP/ENバイリンガル)

Video Game Enthusiasts Welcome!

募集職種

採用企業名

PTWジャパン株式会社

求人ID

1466015

業種

ゲーム

会社の種類

中小企業 (従業員300名以下) - 外資系企業

外国人の割合

外国人 少数

雇用形態

正社員

勤務地

東京都 23区, 新宿区

給与

400万円 ~ 経験考慮の上、応相談

ボーナス

給与：ボーナス込み

勤務時間

11 : 00-19 : 00

休日・休暇

土日祝日

更新日

2024年11月25日 17:05

応募必要条件

職務経験

3年以上

キャリアレベル

中途経験者レベル

英語レベル

流暢

日本語レベル

流暢

最終学歴

高等学校卒

現在のビザ

日本での就労許可が必要です

募集要項

こちらはAAAゲーム企業と連携するプレイヤーサポートチームでのプロジェクトマネージャー募集のポジションです。本ポジションでは、20名以上のリモートチームをリードし、4つの言語別チームを統括しながら、効率的かつ高品質なサービス提供を実現していただきます。クライアントである大手ゲーム企業との密接な連携を通じて、プロジェクトの進捗管理やサービス向上を図る重要な役割を担います。私たちは、プロジェクトマネジメント経験をお持ちで、ゲーム業界での実務経験またはゲームへの強い情熱をお持ちの方を歓迎します。柔軟なリモート環境で、グローバルなチームとともにゲーム業界の最前線で活躍するチャンスです。

【主な業務内容】

- チームの日常業務をリードし、4名のチームリーダーおよびそのチームを管理、指導、サポートします。
- KPIの追跡と分析を通じてサービスレベルを積極的に監視・改善し、必要に応じて変更を実施します。
- 社内外のパートナーとの主要な連絡窓口として機能し、必要に応じて迅速にコミュニケーションを行い、適切にエスカレーションします。
- パートナーに送付する前に、業務内容やビジネスレポートを確認およびレビューする責任を持ちます。
- チームのパフォーマンスに関する週次・月次・四半期の業務報告をサポートするためのプレゼンテーションを作成し、データを基にしたインサイトや改善の機会を共有します。
- 採用、パフォーマンス管理、休暇計画を含むすべての人員ニーズを管理し、チームが効率的に運営されるようにします。
- 形式的なコーチングプランを作成し、チームメンバーにサポートを提供します。
- チームが会社のセキュリティガイドラインを遵守していることを確認し、必要に応じて対応を行います。
- 必要に応じて追加のマネジメント業務を担当します。
- 時差の関係で通常の勤務時間外に発生する可能性のある会議に柔軟に対応します。

スキル・資格

【必須】

- コンタクトセンターでのカスタマーサービスおよび/またはテクニカルサポートの経験が4年以上ある方。
- 小規模から中規模のチームを管理・リードした実績がある方。
- 英語での効果的な口頭および文書によるコミュニケーションスキル（C1レベル以上）。
- 日本語能力試験N1以上の流暢な日本語スキルをお持ちの方。
- メールおよびチャットを通じた優れたカスタマーサービスを提供した経験がある方。
- ゲームへの理解があり、PC、コンソール、モバイルゲームの詳細なトラブルシューティングやサポートを提供できる方、またはゲーマーの方。
- 情報を収集し、分析、資料を作成、クライアントへのプレゼンテーションができる。
- チームマネジメントの経験がある方。
- チームプレイヤーとしてのマインドセットを持つ方。

【語学】

- ・日本語ネイティブレベル
- ・TOEIC800点以上（目安）

会社説明