



ゲーム業界のカスタマーサポート部門オペレーションマネージャー [独占求人](#)

複数プロジェクトのクライアント折衝、人員管理をお任せします！

## 募集職種

### 採用企業名

株式会社キーワードズ・インターナショナル

### 求人ID

1473993

### 業種

ゲーム

### 会社の種類

大手企業 (300名を超える従業員数) - 外資系企業

### 外国人の割合

外国人 半数

### 雇用形態

正社員

### 勤務地

東京都 23区, 杉並区

### 最寄駅

京王線、 代田橋駅

### 給与

経験考慮の上、応相談

### ボーナス

固定給+ボーナス

### 勤務時間

10:00~19:00

### 休日・休暇

土日祝日

### 更新日

2024年10月18日 00:00

### 応募締切日

2024年10月31日

## 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

日常会話レベル

### 日本語レベル

ネイティブ

### 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

### 当ポジションの概要

オペレーションマネージャーとして、複数のプロジェクトを成功に導きます。あなたのリーダーシップ・スキルがプロジェクト達成の原動力となり、組織の目標に持続的な影響を与えます。

プロジェクト管理と予算管理に精通し、すべてのプロジェクトにおいてタイムリーかつ正確な請求書を作成し、業務上の収益性を向上させます。積極的なアプローチにより、プロジェクト範囲の変更をうまく管理し、潜在的なリスクを発見し、戦略的な計画を作成することで、プロジェクトを成功に導きます！

オペレーションマネージャーに必要なスキルは以下の通りです。

### リーダーシップ：

- 担当プロジェクトを管理し、クライアントの期待に応え、必要に応じてプロセスを調整する。
- ビジネス開発チームと協力し、新しいプロジェクトについてクライアントに専門的なアドバイスを提供し、プロセスとスケジュールを定める。（新規プロジェクトの立ち上げ）
- チームリーダーとエージェントのパフォーマンスを確認し、フィードバックと指導を行う。
- チームリーダーと連携し、既存プロジェクトの最適化を行う。
- プロジェクト全体の品質管理。
- ワークフローおよびプロジェクトチームメンバーの役割分担を明確にする。
- プロジェクトのファイナンス面での成功を確保し、正確なレポートと請求書を期限内にクライアントに提出する。

### 分析：

- 誤りや矛盾に注意を払い、必要に応じて指摘したり修正したりする。
- 経営情報レポートを作成、解釈し、効果的に活用する能力。
- プロセス、方法論、ツールの設計および強化において中心的な役割を果たすとともに、徹底的な管理能力を維持する。

### コミュニケーション：

- チームリーダーやエージェントとプロジェクトについて適宜情報共有しクライアントの期待値との整合性を図る。
- クライアント折衝、プロジェクト関連のコミュニケーションと戦略を管理監督する。
- プロジェクトや人事の問題に迅速に対処し、解決する。

### ビジネス：

- プロジェクト、クライアント、会社、チームを考慮した上での意思決定。
- プレッシャーの中で効果的に仕事を進め、複数のプロジェクトを同時に処理する。
- 作業スケジュールを作成・管理し、予算や収益を厳守して納品する。
- タスクに優先順位をつけ、問題を分析し、効果的な解決策を提案、実行する。

---

## スキル・資格

### 必須条件：

- ビデオゲーム、カスタマーサポート、またはその他の関連業界において、プロジェクトマネジメント、クライアントサポートマネジメントの経験が2年以上ある方。
- サポートプロジェクト/オペレーションの立ち上げをリードした経験。
- 優れた顧客関係管理および交渉スキル
- 共通の目標を達成するためにチームをまとめ、他者の成功をサポートするリーダーシップスキル
- ネイティブレベルの日本語スキルおよびビジネスレベルの英語スキル（目安：TOEIC750以上）

### 歓迎条件：

- 4年以上のゲーム業界経験
- PMPなどの正式なプロジェクト管理手法またはトレーニング
- ZendeskやHelpshiftなどの主要なカスタマーサポートツールの使用経験

---

## 会社説明