CareerCross by JAC Recruitment

GLOBAL LEAF
外国人求人、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語を使う求人なら
-グローバルリーフ-

【名古屋市中区】 英語／カスタマーサポートリーダー（ゲーム・エンタメ事業部） 【経験者採用／福利厚生充実】

外国籍の方が多い職場で、カスタマーサポートチームのリーダーをご担当します。

募集職種

人材紹介会社
株式会社グローバルリーフ

求人ID
1510917

業種
その他（IT・インターネット・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 少数

雇用形態
正社員

勤務地
愛知県, 名古屋市中区

給与
400万円 ~ 600万円

時給
想定年収：404万円～600万円（年俸制） ※固定残業20時間/月を含みます。

勤務時間
10時00分～19時00分 ※部署や業務内容により一部異なります。

休日・休暇
■完全週休2日制　■フレックスホリデー　■有給休暇　■年末年始休暇　■育休・産休・介護休暇　■慶弔休暇

更新日
2025年04月21日 02:00

応募必要条件

職務経験
1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 (英語使用比率: 50%程度)

日本語レベル
ビジネス会話レベル

最終学歴
専門学校卒

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

【業務概要】
当企業のエンターテインメント領域でサービスを担っている第一事業部では、大手ゲーム会社や海外タイトルを主とするお客様に対し、スマートフォン・家庭用ゲーム機におけるゲーム開発工程におけるテスト、またリリース後のサポートを総合的な品質保障サービスを提供しております。
当企業唯一の"グローバル拠点"であり、多言語ゲーム系カスタマーサポートのトップシェアを誇る名古屋センターにて、カスタマーサポートリーダーとしてご活躍いただける方を大募集！
外国籍の方が多くフラットな職場で、カスタマーサポートチームのリーダーをお任せします。
大手ゲーム会社や海外タイトルまで、グローバルのゲーム案件を一緒に盛り上げていきませんか？

【具体的な業務内容】
英語を用いて、主に以下のお仕事をお任せいたします。
■カスタマーサポートチームのメンバー管理（勤怠管理、シフト管理）
■応対品質管理（進捗確認、メンバーのフォロー、品質改善）
■クライアント折衝（業務進捗報告、工数見積りの作成/説明など）
■プロジェクトの売上/収支状況の把握
■業務改善（サービストラブルに対する原因分析/対応指揮/など）
■新規プロジェクト開始準備実務
■新規リーダーの発掘/OJT

【研修制度】
入社後研修ではオペレーター業務を学び、ルーチンワークの工程や実務知識を少しずつトレーニングします。
その後先輩リーダーからOJTを受けながら業務理解を深めていただきます。十分な研修期間を確保しておりますので、基礎からじっくり学べます。
ゲーム・アプリの専門知識が無くても大丈夫です。資格・専門知識不問で質問しやすい環境で働けます。

【変更の範囲】
会社の定める業務

スキル・資格

【必須スキル/経験】
■英語：ビジネスレベル
※外国籍の方は、日本語ビジネスレベル
■カスタマーサポート及びカスタマーサポートに近しい業務経験
■チームマネジメント経験もしくはリーダー経験
■BtoBのお客様とのコミュニケーション経験

【歓迎スキル/経験】
■カスタマーサポート業務における実績
■英語TOEIC800点以上、日本語試験N1相当の語学力
■中長期的な品質向上の実現をプロジェクト/チーム内で取り組んだ経験

会社説明