



## 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！

## 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

1524014

## 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

契約

## 勤務地

東京都 23区, 杉並区

## 最寄駅

京王線、代田橋駅

## 給与

400万円 ~ 500万円

## 勤務時間

土日を含むシフト制 (週5日勤務)、実働8時間/日

## 休日・休暇

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

## 更新日

2025年02月28日 16:54

## 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

ビジネス会話レベル

## 日本語レベル

ビジネス会話レベル

## 最終学歴

大学卒：学士号

## 現在のビザ

日本での就労許可が必要です

## 募集要項

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。

---

## スキル・資格

### 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????）

---

## 会社説明