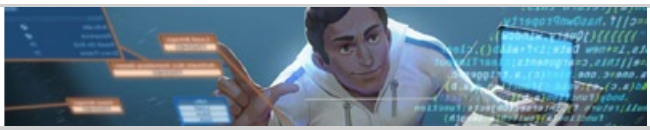
CareerCross



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

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
1473056

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 ~ Negotiable, based on experience

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
May 7th, 2024 01:00

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

仕事内容

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の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、オフィスへの出社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