CareerCross by JAC Recruitment

GLOBAL POWER

英語】カスタマーサポートリーダー/メンバー・工数管理/ゲーム業界/年収300万～404万円@名古屋

ゲームデバック最大手企業の正社員ポジションです！

Job Information

Recruiter
GLOBALPOWER Inc.

Hiring Company
【英語】カスタマーサポートリーダー/メンバー・工数管理/ゲーム業界/年収404万～600万円@名古屋

Job ID
1476556

Division
第一事業部

Industry
Software

Company Type
Large Company (more than 300 employees)

Job Type
Permanent Full-time

Location
Aichi Prefecture, Nagoya-shi Naka-ku

Salary
4 million yen ~ 6 million yen

Work Hours
・10:00～19:00　8時間実働、休憩：60分　　・残業：有（月平均10～20時間程度）

Holidays
シフト制（週休2日）・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・年間休日：120日以上

Refreshed
June 21st, 2025 01:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Mid Career

Minimum English Level
Business Level (Amount Used: English usage about 50%)

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
Bachelor's Degree

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

当社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。

■業務内容

当社のエンターテインメント領域でサービスを担っている当該部署では、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。
当社唯一の"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？

主に、既存クライアント様案件のカスタマーサポートチームのリーダーとして、以下の業務（プロジェクト管理）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

■給与詳細

年収：300万～404万（年俸制）
月給：250,000円～336,700円
基本給：216,220円～291,200円
固定残業代(20時間分)：33,780円～45,500円
・賞与：無
・昇給：有（年2回：4月、10月）
・交通費支給：有

■福利厚生・待遇：
・社会保険完備
・出張手当
・退職金制度
・慶弔見舞金
・従業員持ち株会
・資格取得補助（最大５万円支給）
・表彰制度
・部活制度
・コーヒー/紅茶/緑茶無料
・オフィス内お菓子販売（一部センター）
・保養施設
・社内ワンコイン整体・休養室（一部センター）
・資産形成セミナー
・ハラスメント対策（無料相談室など）

■オフィスの喫煙状況：オフィス内禁煙（屋外喫煙可）

■選考の流れ：
書類選考→1次面接→適性検査→最終面接→内定

※筆記試験：有(適性検査(学力検査(15分)・性格診断(15分))＋(英語試験))
※1次面接：WEB面接
※最終面接：オフィスでの面接(オンライン相談可)対面の場合名古屋センター
※面接時の交通費支給：無

Required Skills

■必須スキル・資格

・メールサポートや問い合わせ対応の経験
※業界未経験でも大丈夫です！

■尚可スキル・資格

・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
・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

Company Description