


「金融、コンサル、IT」なら  Career

【大手グローバルローカライズ企業】カスタマーサポートビジネス開発マネージャー/英語歓迎/リモートワーク/残業少なめ  Exclusive job

エンターテインメント業界のグローバル展開を支えるポジション

Job Information

Recruiter

j Career Co.,Ltd.

Job ID

1481688

Industry

Amusement, Entertainment

Company Type

Small/Medium Company (300 employees or less) - International Company

Non-Japanese Ratio

About half Japanese

Job Type

Permanent Full-time

Location

Tokyo - 23 Wards, Shinjuku-ku

Train Description

Marunouchi Line, Yotsuya Sanchome Station

Salary

5 million yen ~ 8 million yen

Work Hours

11:00-19:00 60 minutes break 週2回程度の出勤(ハイブリッド型リモートワーク)

Holidays

完全週休2日制(土・日・祝)、夏期休暇、冬期休暇、有給休暇、育児休暇、介護休暇、慶弔休暇

Refreshed

August 5th, 2024 05:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 3 years

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

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

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School or Below

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

【ゲームの多言語カスタマーサポートをコーディネート】
 ・自社海外拠点のコールセンターと連携した多言語のカスタマーサポートサービスをクライアントに提供します。
 具体的には。。。。

■サービスの要件定義・提案

・クライアントへのヒアリング、サービス要件の洗い出し（既存80% 新規20%）
 ※主に日本のゲーム会社とのやり取りが多くを占めていますが、今後ゲーム業界だけでなく、業界の枠を越えた多方面へのアプローチも増えていく予定。
 ・国内外のグループ会社、拠点と連携し、ヒアリング内容をもとにサービスの内容を固めていきます。

■立ち上げ

・研修スケジュールの作成、実行
 ・品質保証のためのKPIの立案、各作業拠点との調整、実行
 ・クライアントとの契約内容のすり合わせ（契約書草案作成、社内法務との調整など含む）

■運用

・月次、週次にてレポートやMTG対応
 ・現場、クライアントからのフィードバックのすり合わせ
 ・改善提案、実行
 ・既存サービスの運用見直し、コスト見直しの交渉
 ・人材育成

Required Skills

【必須】

- カスタマーサポート、プレイヤーサポートサービスにおける営業経験や、クライアントとの渉外経験5年以上
 プレイヤー/顧客サポート管理に関する知識がある方
- コミュニケーション能力の高さ
 新規案件にアンテナを張り、アポイント、サービス提案からクロージングまで、ほとんど支援なしに行える能力がある方
- 基本的なCRMやPCの知識（word、excel）
- 予算に対して能動的に動き、責任をもって取り組める方
- ゲームが好き

【優遇】

- ゲームに詳しい、またはエンタメ業界での営業経験
 ゲーム業界のコンタクトネットワークがある方
- チームコーディネーション、チームビルディング経験
- ビジネスレベルの英語力 TOEIC750点以上（目安）

【こんな方をお待ちしています】

- ◇チームワークを大切にできる方
- ◇自分で考えて行動できる方
- ◇数字とクオリティを重視しながらスケジュールを厳守できる、バランス感覚のある方

【語学】

- ・日本語ネイティブレベル
- ・英語日常会話レベル(社内コミュニケーションなのでアレルギーがなければ可)
- ・学歴不問

Company Description