CareerCross by JAC Recruitment

PTW
Pole To Win

有名ゲームタイトルずらり！未経験OK！ゲームのユーザーサポートチーム(メール)のマネジメント、服装＆髪色自由【新潟】

転居費10万まで支給！ネイル・ひげ・ピアスOK！休憩はゲームトークで盛り上がる！

Job Information

Hiring Company
Pole To Win Co., Ltd.

Job ID
1486211

Industry
Gaming

Company Type
Large Company (more than 300 employees)

Non-Japanese Ratio
Majority Japanese

Job Type
Permanent Full-time

Location
Niigata Prefecture, Niigata-shi Chuo-ku

Train Description
Hakusin Line, Nigata Station

Salary
3 million yen ~ 4 million yen

Work Hours
10:00～19:00(休憩60分／所定労働時間8時間)

Holidays
週休2日制　※当社カレンダーによる　※年末年始、慶弔、特別休暇

Refreshed
May 27th, 2025 03:00

General Requirements

Minimum Experience Level
Over 1 year

Career Level
Entry Level

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

Minimum Japanese Level
Business Level

Minimum Education Level
High-School

Visa Status
Permission to work in Japan required

Job Description

==========
ゲーム・エンタメ事業部のユーザーサポート(ほぼメール)のチームリーダーを大募集！

・ゲーム業界・カスタマーサポート・マネジメント、すべて未経験でOK！
・カスタマー対応はメンバーが行います。
・大切なのは、語学力。日本語・英語、共にbusinessレベルできる方求ム！(日本語「N1レベル」必須)
==========

プライム上場グループの当社でワークライフバランスよく働く！

＊

当社【ポールトゥウィン】は、「“新しい”を共につくりだす」 をミッションに、新しいITサービスやプロダクトを世に送り出すサービスを展開しているIT企業です。創業時から30年間で1万6000件以上のコンテンツ開発支援をしてきたゲームデバッグ事業をはじめ、ソフトウェアテスト事業やネットサポート事業など幅広く展開し、クライアント様の「サービス・ライフサイクル」における課題を解決しています。

プライム上場企業グループ会社としての事業安定性がありながら、積極的なM&Aや新規事業開発により変化し続け、大手企業ながらベンチャー精神を持って挑戦し続けています。

ありがたいことにカスタマーサポートのニーズが高まっていてグローバルの案件が増えてきたため、新たに日本語と英語が共にしっかりできるリーダーを募集することにしました。業界・職種・マネジメント、どれも未経験OK！未経験からリーダーをできて、日本語と英語を使いながらキャリアアップを目指せるチャンスです。ぜひご応募ください。

＜弊社＆当ポジションのPOINT＞
◆安定のプライム上場企業グループ。
◆ベンチャー精神を持って挑戦し続ける企業。
◆大手ゲーム会社様も担当できる。
◆新潟で日本語と英語を使ってキャリアアップもできる希少なポジション。
◆残業少なめの月15時間程度。ゲーム時間もしっかり確保。
◆リフレッシュルームでゲームをしたりゲームトークで盛り上がったり。ゲーム好き集結。
◆育休取得率：男性62%、女性95%
◆服装・髪型・髪色自由！ネイル・ひげ・ピアスOK！
◆遠方の方も安心！転居費10万円まで支給！(規定あり)

＜当社の強み＞
当社は2022年2月に「ポールトゥウィン」「ピットクルー」「クアーズ」の３社が合併したことにより、事業拡大を進めております。
日本初のデバッグアウトソーシング専業会社である「ポールトゥウィン」、Eコマース不正対策・カスタマーサポートなどを展開する「ピットクルー」、ソフトウェアテストを中心に第三者検証や品質コンサルティングを行う「クアーズ」。
この3社合併により、「企画」「開発」「リリース」「運用」「改善」のすべてのフェーズでの事業展開が可能になりました。

3社のシナジー効果に加えて、国内グループ会社や海外グループ会社との連携により、サイバーセキュリティ・システム開発・ローカライズまで全体的に支援できることも当社の強みです。

＜職務内容＞
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、プロジェクトのマネジメントをお願いします。
基本的に、ご入社後はOJTでオペレーションやノウハウをお教えします。案件や経験により異なりますが、1～3か月での早期独り立ちを目指していただきます。

具体的には・・・
・オペレーターの管理
・工数試算算出
・業務進捗管理
・オペレーターが作成したメールの添削(←英語)
・メールやチャット内容の管理(←英語)
・案件におけるクライアント折衝(←日本語)
※メンバーとのコミュニケーションは英語で行い、クライアントとの打合せは日本語で行います。日本語と英語の使用割合は、半分ずつ程度が目安です。

※メールサポートがメインで、お電話は現状はほとんどありません。メールなのでテンプレもあり、コールセンターより負担なくできるかもしれません。
※お問合せは外国籍の方からですが、実際にやりとりの対応をするのはオペレーターになります。
※クレーム対応も基本的にはオペレーターが担当しますが、オペレータが悩んだりクライアント様への報告の際に対応する可能性があります。
※担当する案件数は、時期や規模により異なります。少人数で可能な小さな案件は複数兼任、数十名規模の案件の場合は1案件を担当します。

＜求められる能力＞
・チームと協力して最高の結果を出す力
・冷静に物事を考え、答えを見つける能力
・多様な業務を同時に進行させる力
・変わりゆく環境でも迅速に適応する力
・お客様と直接的にコミュニケーションを取りながら楽しむ姿勢

＜やりがい＞
カスタマーサポートという分野ではありますが、非常に大きなクライアント様も契約・取引しているので、ゲーム業界に携わりたいという方にとっては、未経験でできる稀なポジション。有名ゲームタイトル・会社に身近に携わって担当できることはゲーム好きにとってはたまりません。

＜今後のキャリアステップ＞
スペシャリストや、センターのマネジメントとしてのキャリアがあります。
リーダーは案件ごとのマネジメントなのに対し、センターのマネジメントは、センター全体のCLT管理・KPIなどの数字管理・アルバイト～社員の労務管理などを行います。

◆センター内の同業務のリーダー人数：3-4名
◆募集背景：部門強化
◆募集人数：1名

Required Skills

◆応募条件(必須)
★未経験歓迎！業界や職種、リーダーの経験も不問のチャンスです！
・ビジネス文章またはビジネスメールの作成経験・対応経験(日本語での経験でOK)
・英語力：ビジネスレベル(TOEIC800点相当の英語力必須)
・日本語力：ビジネスレベル(JLPT「N1」相当の日本語力必須)

＜弊社・本ポジションにフィットする方はこんな人＞
・ゲームの魅力に共感し、その業界でのキャリアを追求したい方
・ゲームが好きで、ゲームに携わる仕事がしたい方

＜弊社・本ポジションにフィットしない方はこんな人＞
・ゲームに興味のない方

◆雇用形態
正社員
試用期間：有 3ヶ月(試用期間中の勤務条件:変更無)

◆給与
想定年収：300万～400万円
・給与形態：年俸制(上記金額を12分割して支給。※2年目からは14分割もお選びいただけます)
・給与改定年2回（4月・10月）
・昇格あり

◆勤務時間
10:00～19:00(休憩60分・所定労働時間8時間）
・時期や担当案件にもよりますが、残業は月15時間程度と少なめです。
・月～日の中で週休二日のシフト制。前月に1ヶ月分希望を出して決定します。案件の状況により繁忙でなければ、他のリーダーやアシスタントリーダーと協力しながらお休み調整可能です。

◆勤務地　★遠方の方も安心！転居費10万円まで支給！(規定あり)
〒950-0088 新潟県新潟市中央区万代1-3-7
最寄り駅：新潟駅 徒歩8分
※出社となります。
★基本転勤なし。ご入社から1年経ちましたら、ご希望と経験・人員状況が合えば、お好きな全国の拠点で働くことも可能です。
※敷地内禁煙（喫煙場所有）

◆手当・福利厚生
・給与改定年2回（4月/10月）
・交通費（月額上限5万円）
・転居費負担※規定上限有り(10万円まで支給)
・出張手当
・退職金制度
・慶弔見舞金
・従業員持ち株会
・副業可（条件あり）
・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)
・副業・WワークOK (社内規定あり)
・服装自由／髪型・髪色自由／ネイルOK／ひげOK／ピアスOK
※当社規程による

◆休日・休暇
年間休日120日以上（2024年度122日）
・フレックスホリデー（年に一度、連続した2日間をいつでも取得可）
・有給休暇（入社日に10日分付与、試用期間中は3日まで使用可能）

・年末年始休暇
・育休・産休・介護休暇
・慶弔休暇

◆定年制
有（60歳）／再雇用あり（65歳まで）

◆選考内容
書類選考、面接2回＋適性検査（初回面接：採用後の直属上司との面接 ⇒ 適正検査 ⇒ 最終面接：シニアマネージャー）

Company Description