

# 外国人求人、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語・インドネシア語を使う求人なら - グローバルリーフ-

【新潟市中央区】 英語/カスタマーサポートリーダー(ゲーム・エンタメ事業部) 【転居費用負担あり/研修制度充実】

英語チームのリーダーとして、チーム運営業務をお任せいたします。

### Job Information

#### Recruiter

Global Leaf

### Job ID

1500574

### Industry

Other (IT, Internet, Gaming)

### **Company Type**

Large Company (more than 300 employees) - International Company

### Non-Japanese Ratio

Majority Japanese

### Job Type

Permanent Full-time

### Location

Niigata Prefecture, Niigata-shi Chuo-ku

# Salary

4 million yen ~ 6 million yen

### **Hourly Rate**

想定年収:404万円~600万円(年俸制) ※固定残業20時間/月を含みます。

### **Work Hours**

10時00分~19時00分 ※担当いただくプロジェクトによって、多少稼働時間帯が異なる可能性があります。

### **Holidays**

■完全週休2日制 ■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

December 4th, 2025 02:00

## General Requirements

## **Minimum Experience Level**

Over 1 year

## Career Level

Mid Career

## Minimum English Level

Business Level (Amount Used: English usage about 25%)

### Minimum Japanese Level

Business Level

### **Minimum Education Level**

Technical/Vocational College

### Visa Status

Permission to work in Japan required

### Job Description

#### 【業務概要】

当企業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、主に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・家庭用ゲーム機のゲーム開発工程におけるテストからリリース後のサポートまで、総合的な品質保証サービスを手がけています。

カスタマーサポートチームでは、大手ゲームのリリース後のユーザーサポートを行っております。ユーザーサポートのプレイ中に発生した不具合や様々な問い合わせについて、メールメインで回答をしていきます。

当ポジションでは、上記業務を行っているチームのリーダーとして3名~10名程度のメンバーの管理など、チーム運営業務をお任せいたします。

#### 【具体的な業務内容】

英語を用いて、主に以下のお仕事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

#### 【研修制度】

入社後研修ではオペレーター業務を学び、ルーチンワークの工程や実務知識を少しずつトレーニングします。 その後先輩リーダーからOJTを受けながら業務理解を深めていただきます。十分な研修期間を確保しておりますので、基礎 からじっくり学べます。

ゲーム・アプリの専門知識が無くても大丈夫です。資格・専門知識不問で質問しやすい環境で働けます。

### 【変更の範囲】

会社の定める業務

## Required Skills

### 【必須スキル/経験】

- ■英語:ビジネスレベル
- \*外国籍の方は、日本語ビジネスレベル(日本語能力試験N1目安)
- ■カスタマーサポート及びカスタマーサポートに近しい業務経験
- ■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

### 【歓迎スキル/経験】

- ■カスタマーサポート業務における実績
- ■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