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404万～600万円@新潟

ゲームデバック最大手企業の正社員ポジションです！

募集職種

人材紹介会社
株式会社グローバルパワー

採用企業名
大手ゲームデバック事業会社！

求人ID
1476557

部署名
第一事業部

業種
ソフトウエア

会社の種類
大手企業 (300名を超える従業員数)

雇用形態
正社員

勤務地
新潟県, 新潟市中央区

給与
400万円 ~ 600万円

勤務時間
・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）

休日・休暇
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

更新日
2025年07月05日 00:00

応募必要条件

職務経験
1年以上

キャリアレベル
中途経験者レベル

英語レベル
ビジネス会話レベル (英語使用比率: 50%程度)

日本語レベル
ビジネス会話レベル

最終学歴
大学卒： 学士号

現在のビザ
日本での就労許可が必要です

募集要項

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404万円～600万円（年俸制）
月給：336,700円～500,500円
基本給：291,200円～432,860円
固定残業代(20時間分)：45,500円～67,640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

スキル・資格

■必須スキル・資格
・メールサポートや問い合わせ対応経験(就業経験がある方)

■尚可スキル・資格
・チームマネジメント経験(5～10名程度、国籍は様々、20～30代前半※若い方が多い、女性の方が多い(6割))
・カスタマーサポートでの実績
・BtoBのお客様とのコミュニケーション経験
・英語での業務経験流暢な（コミュニケーション能力）
・英語のTOEICで800点以上、日本語の試験でN1レベルの実績

・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
・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

会社説明